

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades
Nº: 70

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE COMUNICACIÓN					CÓDIGO: A01
(1) Proceso:		COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL					CÓDIGO: A01 01
(2) Subproceso:		MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA					CÓDIGO: A01 01 01
(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS	
Gestionar el acceso a la información interna	Obtener, administrar y facilitar el acceso a la información pública del CAH a la ciudadanía en general, a los usuarios del servicio, así como a los medios de comunicación.	Errores en los trabajos realizados por los funcionarios.	Los funcionarios pueden cometer errores involuntarios o tomar decisiones incorrectas, basados en información incorrecta, incompleta o inaccesible.	- Posible adulteración de datos e informaciones. - Manipulación de datos e informaciones. - Ocultamiento intencional de la información importante. - Inexactitud de los datos e informaciones administrados.		Incumplimiento de plazos, lo cual puede ocasionar sanciones por parte de organismos de control.	
		Decisiones desafortunadas o incorrectas				Possible sanciones por parte de organismos de control.	
		Conceptos equivocados sobre la institución de parte de terceros	Clientes y terceros podrían desarrollar un concepto negativo o equivocado acerca del CAH y sus servicios basados en información, incompleta o errónea.	Publicación de datos e informaciones erróneas, sin verificación o consultas previas, de los responsables involucrados de acuerdo al tema relacionado.	Las informaciones y datos publicados por la institución en los diferentes medios disponibles, presentan errores y/o se encuentran incompletos.	Perdida de imagen institucional. Perdida de clientes. Toma de decisiones equivocadas de autoridades nacionales, departamentales y distritales.	
		Demora o interrupción de trabajos dependientes de informaciones internas importantes.	Los trabajos pueden atrasarse en su culminación debido a datos o informaciones que no llegan a tiempo y en forma	Retraso en la toma de decisiones para reglamentar o definir temas importantes referentes a los diferentes procesos. Retraso en las publicaciones o comunicación interna de los datos e informaciones.		- Perdida de clientes - Perdida de imagen institucional frente a clientes y autoridades. - Perdida patrimonial.	



Mantenimiento y actualización del sitio Web.	Ofrecer un servicio de ayuda, realizar una modificación o resolver una duda.	Interrupción temporal en la actualización y mantenimiento del portal de la institución debido a la caída de hardware.	El portal podría no ser actualizado en plazo correcto debido a daños en el hardware por eventos externos o internos que interrumpen la capacidad de operar por tiempo determinado.	- Bandalismo contra las instalaciones. - Eventos climáticos severos que dañen el servidor. - Incendios en las instalaciones.	Servidor no disponible temporalmente que puede ser por varias horas y hasta varios días.	Caída del portal o portal no actualizado, y por consiguiente la pérdida temporal de los accesos a datos e informaciones institucionales.
		Interrupción temporal en la actualización y mantenimiento del portal de la institución por otros motivos.	Problemas de actualización del portal institucional por otros motivos.	- Desidia del funcionario encargado. - Deficiente capacitación del funcionario encargado. - Fallas en la conectividad. - Ataques cibernéticos que dañan los datos o el portal.	Portal del CAH no se actualiza debidamente en tiempo y forma.	
Mantenimiento y actualización de redes sociales.	Publicar nuevas páginas o secciones en el sitio web (novedades, noticias, nuevos contenidos informativos)	Interrupción temporal en la actualización y mantenimiento del portal de la institución debido a la caída de hardware.	La red social podría no ser actualizada en plazo correcto debido a daños en el hardware por eventos externos o internos que interrumpen la capacidad de operar por tiempo determinado.	- Bandalismo contra las instalaciones. - Eventos climáticos severos que dañen el servidor. - Incendios en las instalaciones.	Sitio de la red social no disponible temporalmente que puede ser por varias horas y hasta varios días.	Las redes sociales se actualizan con atraso, o con datos e informaciones incorrectas. Pérdida de imagen institucional.
		Interrupción temporal en la actualización y mantenimiento del portal de la institución por otros motivos.	Problemas de actualización de la red social institucional por otros motivos.	- Desidia del funcionario encargado. - Deficiente capacitación del funcionario encargado. - Fallas en la conectividad. - Ataques cibernéticos que dañan los datos o información. - Pérdida del aparato celular desde donde se accede y actualiza la red social.	Portal del CAH no se actualiza debidamente en tiempo y forma, o se actualiza incorrectamente por parte de terceros que acceden al usuario y contraseña.	

Elaborado por:

Fecha: 12/06/2017

LIC. NORMA COLMÁN

Revisado por:

Fecha: 23/06/2017

ING. WILSON EDWARDS

Aprobado por: LIC. NORMA COLMÁN

Fecha: 27/06/2017

CCI - ACTA N°6 DEL 27/06/2017

