



**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ
OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD
APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

FASE:
FECHA:

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
00/01/1900

NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO			
Gestión ambiente físico / Servicio de alimentación					
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Incumplimiento de horario de entrega por parte del tercero de la alimentación de los usuarios	OPERATIVO	No hay seguimiento exhaustivo al tercero por parte del personal encargado de parte de la ESE. No existe contingencias por parte del tercero ante retrasos que puedan ocurrir en el transporte de la alimentación	Quejas por parte de los usuarios internos y externos por no cumplimiento del proceso o retrasos en el mismo.	Retraso en la distribución de alimentos a los pacientes, provocando posibles incidentes en los usuarios.
R2	Intoxicación y complicaciones en la salud de los usuarios por alimentos vencidos.	OPERATIVO	Falta de verificación por parte del interventor del estado de los alimentos. No existe verificación por parte del proveedor para prestar un servicio de calidad.	Quejas ante los entes de control por parte de los usuarios, generando falta de credibilidad en la institución.	Problemas en la salud de los pacientes.
R3	Enfermedades del personal que presta el servicio causadas por la falta de conocimiento del protocolo de infecciones.	CUMPLIMIENTO	Falta de conocimiento y adherencia del protocolo de infecciones por parte del personal que presta el servicio de alimentación. Posibles sanciones a la institución debido a omisión o desinformación de los protocolos hacia el personal.	Reporte de enfermedades del personal que presta el servicio de alimentación asociadas a infecciones intrahospitalarias.	Posibles demandas a la institución, por enfermedades asociadas a la prestación del servicio sin el conocimiento adecuado de los protocolos.
R4	Agravante en la salud del usuario por entrega errónea de la dieta establecida.	OPERATIVO	No verificación de las dietas que se le debe suministrar a los usuarios. Demandas y/o sanciones a la institución por daño en la salud del paciente asociada a la mala entrega de la alimentación.	Reporte de agravantes en la salud asociados a la incorrecta entrega de alimentos.	Pagar sanciones por la no verificación del proceso, que puede convertirse en detrimento al patrimonio.
R5	Daño en la materia prima que requiere cadena de frío.	OPERATIVO	No verificación de los equipos utilizados en el servicio de alimentación. Reprocesos en la compra de materia prima generando retrasos en el servicio.	Reporte de daños en el mantenimiento de los equipos.	Retraso en la distribución de los alimentos a los usuarios y aumento del gasto por la reposición de la materia prima.
R6	Enfermedades del personal de residuos asociadas a la incorrecta disposición de residuos peligrosos.	OPERATIVO	La incorrecta disposición de los residuos peligrosos debido a la falta de conocimiento del Plan de Gestión Integral de Residuos Asociados a la Atención en Salud y la no adherencia del mismo. Demandas y/o sanciones a la institución por daño en la salud del personal de residuos.	Reportes de eventos adversos por parte del personal de residuos peligrosos de accidentes relacionados con objetos cortopunzantes.	Posibles demandas a la institución, por enfermedades asociadas a la prestación del servicio por el desconocimiento del personal de los procesos adecuados en la disposición de los residuos peligrosos.
R7	Daños graves al medio ambiente como contaminación de la tierra, el aire y el agua.	OPERATIVO	La incorrecta disposición de los residuos peligrosos debido a la falta de conocimiento del Plan de Gestión Integral de Residuos Asociados a la Atención en Salud y la no adherencia del mismo. el incorrecto tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos.	Reportes por el personal encargado de la recolección de los residuos hospitalarios, sobre la incorrecta clasificación de los mismos.	Sanciones a la institución por el incorrecto tratamiento y disposición de los residuos hospitalarios.
R8	Enfermedades del personal de residuos asociados a la falta de uso de los elementos de protección personal para la manipulación de residuos asociados a la atención en salud.	OPERATIVO	Falta o uso incorrecto de los elementos de protección personal para la manipulación de residuos hospitalarios. Demandas y/o sanciones a la institución por daño en la salud del personal de residuos, por falta de capacitación o desconocimiento de los procesos.	Reportes de incidentes y accidentes laborales debido al incorrecto uso de los elementos de protección personal.	Posibles demandas a la institución, por enfermedades asociadas a la prestación del servicio por el desconocimiento del personal de los procesos adecuados en la manipulación de los residuos.
R9	Mala disposición final de los residuos debido a incumplimiento o desconocimiento de los procesos.	CUMPLIMIENTO	Falta de rotulación de los recipientes y bolsas utilizados para la clasificación de los residuos hospitalarios. Sanciones por daños ambientales que pueda causar la mala disposición final de los residuos hospitalarios.	Inadecuada disposición final de los residuos hospitalarios.	Sanciones a la E.S.E debido a incumplimiento de las leyes que rigen a las entidades prestadoras de servicios de salud
R10	Complicaciones en la salud de los usuarios y aumento de las infecciones intrahospitalarias.	ESTRATEGICO	El incorrecto proceso de limpieza y desinfección de las diferentes áreas debido a la falta de conocimiento de Manual de limpieza y desinfección y la no adherencia del mismo. Demandas debido a complicaciones en la salud a causa de infecciones asociadas a la limpieza y desinfección.	Aumento de las infecciones intrahospitalarias y reportes de luminometría fuera de los parámetros establecidos para una correcta desinfección.	Complicación en la salud de los usuarios debido a complicaciones de salud debido a infecciones intrahospitalarias.
R11	Enfermedades del personal de residuos asociados a la falta de uso de los elementos de protección personal para la manipulación de residuos asociados a la atención en salud.	FINANCIERO	Falta o uso incorrecto de los elementos de protección personal para la manipulación de residuos hospitalarios. Demandas y/o sanciones a la institución por daño en la salud del personal de residuos, por falta de capacitación o desconocimiento de los procesos.	Reportes de incidentes y accidentes laborales debido al incorrecto uso de los elementos de protección personal.	Posibles demandas a la institución, por enfermedades asociadas a la prestación del servicio por el desconocimiento del personal de los procesos adecuados en la manipulación de los residuos.
R12	Enfermedades al cliente interno o externo asociados a la falta de conocimiento de los protocolos ocasionando accidentes.	FINANCIERO	complicaciones en la salud del cliente interno o externo causado por derrames o salpicaduras de productos químicos utilizados en las labores de limpieza y desinfección. Demandas debido a accidentes por falta de conocimiento de los protocolos de limpieza y desinfección.	Reportes de incidentes y accidentes dentro de la institución tanto a cliente interno y externo.	Posibles demandas y/o a la E.S.E debido a afectaciones en la salud del cliente interno y externo.
R13	Hallazgos y sanciones por entes de control debido a la falta de seguimiento al control de plagas.	FINANCIERO	Falta de seguimiento al proceso de control de plagas en la institución. Sanciones a la institución por entes de control.	Falta de soportes que garanticen que se realiza el correcto control de plagas en la institución.	Sanciones a la E.S.E debido a la inoperancia o falta del control de plagas.
R14	Enfermedades del cliente interno o externo asociados a roedores, zancudos u otro tipo de plagas.	FINANCIERO	Falta de seguimiento al proceso de control de plagas en la institución. Demandas por enfermedades en los usuarios y mala imagen de la entidad.	Enfermedades asociadas a plagas como roedores o zancudos.	Posibles demandas y/o a la E.S.E debido a afectaciones en la salud del cliente interno y externo.
R15	Que un paciente sin autorización o alta salga de las instalaciones de la E.S.E.	OPERATIVO	Falta de mecanismos de identificación eficaz para el reconocimiento del cliente externo. Falta de control en las áreas asistenciales de sus pacientes y de comunicación con vigilancia	Reporte de fuga de paciente por parte del personal asistencia.	Que el paciente tenga complicaciones de salud estando aun en custodia del Hospital
R16	La salida de un paciente con cartera pendiente	OPERATIVO	Falta de conocimiento del proceso de salida de un paciente.	Reporte de fuga de paciente.	Pérdida económica para la institución
R17	Ingreso de persona armada	OPERATIVO	No se realiza correctamente el proceso de inspección de las personas que ingresan a la institución. Falta de colaboración por parte del cliente interno y externo en los puestos de control de las porterías	Alteraciones en el orden público al interior de la E.S.E	Agresión física hacia un paciente. Intimidación al cliente interno de la E.S.E
R18	Ingreso de visitantes a pacientes que cuentan con algún tipo de restricción	OPERATIVO	No se realiza correctamente la verificación del ingreso de los visitantes. Falta de colaboración por parte del cliente externo con el personal de vigilancia.	Se evidencia visitas en áreas no autorizadas	Agravar el estado de salud del paciente hospitalizado o del visitante.
R19	Pérdida o hurto de objetos personales.	OPERATIVO	Falta de autocuidado. Falta de autocuidado	Dejar objetos personales en espacios de libre acceso	Responsabilización de la E.S.E. por pérdida de objetos personales.
R20	Desaparición de bienes de la institución	OPERATIVO	Falta de control de activos de la institución.	Permitir libre ingreso de cliente interno o externo en áreas de almacenamiento de activos	Pérdida considerable de los activos generando detrimento
R21	Secuestro de paciente pediátrico	OPERATIVO	Falta de control y verificación de altas de pacientes pediátricos.	Salida de paciente pediátrico en compañía de adulto sin previa verificación de identidad	Demanda a la institución por la pérdida del paciente.
R22	Consumo de sustancias psicoactivas no permitidas dentro de la institución (drogas, alcohol y tabaco)	OPERATIVO	No realización de rondas periódicas por parte del personal de vigilancia. Comportamientos inadecuados por parte del cliente externo	Pacientes en zonas comunes fumando o consumiendo sustancias no permitidas en un hospital	Inconvenientes en la seguridad del cliente interno o externo debido a comportamientos inadecuados por parte del consumidor de dichas sustancias.
R23	Paciente psiquiátrico deambulando por las instalaciones de la E.S.E	OPERATIVO	Falta de control a pacientes desde el área asistencial.	Paciente psiquiátrico sin acompañamiento en zonas comunes	Que el paciente atente contra su vida o la de otros usuarios en dentro de la institución
R24	Puesto de trabajo sin vigilante	OPERATIVO	No cumplimiento de las responsabilidades en su puesto de trabajo.	Portería principal, de urgencias o parqueadero sin personal de vigilancia	Incidentes de seguridad (ingreso o salida de personas no autorizadas), hurto de objetos personales o activos de la E.S.E.
R25	El parqueadero se encuentre sin espacios libres	OPERATIVO	Desconocimiento de vehículos autorizados para el ingreso.	Quejas por falta de espacio en los parqueaderos	Que en caso de emergencia las ambulancias no tengan fácil acceso a las instalaciones de la E.S.E.

Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____



**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜI
OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD
APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

FASE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
FECHA: 09/05/2018

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO
ATENCIÓN AL USUARIO	Propender por la oportuna, sistemática y confiable recepción y trámite de las expectativas y requerimientos del usuario y su familia, determinando su grado de satisfacción con la calidad de los servicios recibidos y garantizando el mejoramiento continuo de la atención en salud, la humanización del servicio y la fidelización de los usuarios.

IDENTIFICACION DEL RIESGO

Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría

No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Agresión física o verbal dentro de las instalaciones del Hospital.	OPERATIVO	Ingreso de usuarios con problemas mentales. Ingreso de usuarios con problemas de drogadicción. Usuarios insatisfechos con la oportunidad en la atención.	Mala imagen de la Institución. Insatisfacción por parte del usuario. Riesgo de lesiones físicas, tanto en los usuarios, como en el cliente interno.
R2	Perdida o extravío de manifestaciones del usuario (QRSF).	CUMPLIMIENTO	Inseguridad en los buzones de sugerencias. Extravío de manifestaciones en oficina de atención al usuario.	Demanda o deterioro de la imagen institucional.
R3	Falta de transparencia en la apertura de buzones.	OPERATIVO	Extravío de manifestaciones en oficina de atención al usuario.	Demanda o deterioro de la imagen institucional.
R4	No respuesta oportuna a las manifestaciones del usuario (QRSF), por parte de los Coordinadores de los servicios o implicados.	OPERATIVO	Perdida de la imagen institucional e insatisfacción de los usuarios	Mala imagen institucional. Insatisfacción por parte del Usuario.
R5	Tecnología obsoleta	TECNOLOGICO	Retraso en los procedimientos que se llevan a cabo en el área de atención al usuario.	Mala imagen de la Intitución. Pérdida de información de bases de datos. Falta de oportunidad en la respuesta telefónica.
R6	Transmisión de Infecciones	OPERATIVO	Se puede presentar contagio, dado que se presta atención a pacientes con diversas enfermedades.	Infecciones adquiridas por el personal del servicio, que pueden causar enfermedades graves o muerte. Mala Imagen institucional. Demandas.

Elaboró: Diana María Calle Líder Atención al Usuario	Revisó: Dña Amparo Castaño V. Profesional de Planeación	Aprobó: Carlos Fredy Carmono R. Gerente
---	--	--

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ
OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD
APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

FASE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

FECHA: 24/05/2019

NOMBRE DEL PROCESO
Gestión de la calidad

OBJETIVO DEL PROCESO

IDENTIFICACION DEL RIESGO

Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría


No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Sanción administrativa por no documentación y ejecución del PAMEC.	CUMPLIMIENTO	Desconocimiento del tema por parte del personal que labora en el área de calidad. Personal insuficiente para ejecutar el PAMEC.. N/A	Sanciones disciplinarias y administrativas, cierre del servicio.
R2	Altos costos de operación asociados a reprocesos.	FINANCIERO	No documentación de los procesos y procedimientos institucionales. Falta de socialización de los procesos y procedimientos documentados. No adherencia a los procesos documentados. . N/A	Reprocesos
R3	Cierre de un servicio por no cumplimiento de los estándares del Sistema Único de Habilitación - SUH	CUMPLIMIENTO	Desconocimiento de los estándares por parte del personal que labora en el área de calidad. Falta de compromiso del personal con respecto al cumplimiento de los estándares. . N/A	Sanciones disciplinarias y administrativas, cierre del servicio.
R4	Sistema de gestión de calidad sin puntos de control en materia de validación documental y medición de indicadores.	OPERATIVO	A falta de definición de riesgos y controles dentro del proceso.. N/A	Duplicidad documental, reprocesos a causa de falta de indicadores para análisis y mejora.
R5	Incumplimiento de planes de mejora.	OPERATIVO	Falta de compromiso del cliente interno en el desarrollo de estrategias para cierre de brechas de calidad.. N/A	Sanciones disciplinarias y administrativas, jurídicas, demandas, eventos adversos, quejas,
R6	Sanción pecuniaria por presentación extemporánea de informes a antes de control.	CUMPLIMIENTO	Desconocimiento de los informes a presentar. Inoportunidad en la entrega de información requerida para elaborar el informe.. N/A	Sanciones disciplinarias y administrativas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diva Amparo Castaño V.	Damaris Doria Carrascal	Carlos Fredy Carmona R.




**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ
OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD
APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		00/01/1900			
NOMBRE DEL PROCESO			OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestion Financiera / Presupuesto					
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Fallas en las actualizaciones del software contable	TECNOLOGICO	Procedimientos de parametrización del sistema. Interrupción del servicio por mantenimiento del tercero	Se evidencia a través de las conciliaciones de los módulos, los cuales no concuerdan con las cifras.	Cifras presupuestales no reales porque no llega la información en línea.
R2	Mala planeación y elaboración del presupuesto	FINANCIERO	Desconocimiento de las necesidades de los servicios para la debida planeación .	Se evidencia en el proceso de ejecución presupuestal cuando se realizan traslados de rubros presupuestales al inicio de la vigencia.	Mala ejecución del presupuesto (reflejado en traslados entre rubros desde el inicio)
R3	Mala utilización de los rubros presupuestales	FINANCIERO	Desconocimiento de la normatividad de presupuesto .	Se evidencia revisando el nombre del rubro con el objeto del contrato y en las ordenes de compra.	Hallazgos de entes de control, que pueden terminar en sanción a la intitución.
R4	Pérdida de información financiera	TECNOLOGICO	La no debida realización de los back up.	A través de la conciliación de saldos con los módulos que alimenta la contabilidad	Información financiera no confiable ni verídica del Hospital, para toma de decisiones y para presentar a los entes de control.
R5	Error en digitación en el registro de las facturas compras y servicios	FINANCIERO	Falta de concentración.	En el momento de revisar la causación de las facturas o elaboración de los impuestos	Impuestos mal aplicados
R6	Incumplimiento en la presentación y pago de impuestos	FINANCIERO	Falta de planificación.	No presentarlos en la fecha establecida para la entidad según fechas de vencimientos	Pago de sanciones
R7	Ausencia de conciliación de saldos con las diferentes áreas	FINANCIERO	Falta de planificación.	Saldos diferentes en cada area	Saldos contables no confiables ya que no muestran la realidad financiera de la entidad
R8	Ausencia de la información solicitada a los diferentes entes de control	FINANCIERO	Falta de planificación.	No presentarlos en la fecha establecida por cada ente de control	Pago de sanciones
R9	Se realice un doble pago a un tercero	FINANCIERO	No se realiza adecuadamente la verificación del pago montado a la plataforma del banco.	Cuando se verifica en el banco el valor pagado en dos veces	Detrimiento patrimonial de no recuperarse el dinero doblemente pagado
R10	que ingresen billetes falsos por las cajas que recaudan el dinero de los usuarios	FINANCIERO	no se realiza una adecuada verificación del dinero .	cuando se realiza la consignación a la entidad bancaria esta informa sobre el dinero falso consignado	detrimiento patrimonial, por ingreso de moneda falsa
R11	Al actualizar las versiones en el sistema se generen errores en el modulo de tesorería lo cual implica dificultades para el correcto funcionamiento del área día a día	TECNOLOGICO	a las actualizaciones del sistema se pueden generar fallas en el sistema que pueden generar retrasos en el proceso.	al realizar los procesos en el modulo de tesorería se presentan errores los cuales dificultan o impiden la labor	el retraso de actividades y el debido funcionamiento del proceso de tesorería y de las cajas
R12	Perdida de factura con radicado por parte de la ERP	OPERATIVO	No existe un funcionario permanente encargado de la custodia y organización de los documentos . No hay recurso para la contratación de personal idoneo para la custodia	La ERP solicita copia de factura con radicado, la cual es buscada en el archivo de cartera y en muchas ocasiones no se encuentra.	No recaudo de la acreencia por un servicio ya prestado.
R13	Prescripción de una cuenta por cobrar	OPERATIVO	No existe un proceso lo suficientemente detallado para llevar a cabo la gestión integral del recaudo de las cuentas por cobrar, además personal insuficiente para hacer la gestión integral de las cuentas por cobrar en el momento oportuno con los diferentes deudores. No hay recurso para la contratación del personal suficiente para la recuperación de la cartera	La gestión integral de cobro realizada puede ser insuficiente o inoportuna y esto puede dar paso a la prescripción de las cuentas por cobrar	No recaudo de la acreencia por un servicio ya prestado.
R14	Presentar informes de manera extemporánea a entes externos	OPERATIVO	No contar con la información precisa respecto a fechas para el cumplimiento del informe solicitado, No tener un sistema de alerta, . No haber llegado a la E.S.E. notificación de la solicitud o la información, o haber llegado extemporaneamente	Incumplimiento en la presentación de informes o requerimiento a entes externos como son entidades de control (Supersalud, Contraloría, procuraduría, Secretaría de Salud, etc.) y entidades responsables de pago	Sanción por incumplimiento, queja, información inoportuna
R15	Pérdida de información no recuperable	TECNOLOGICO	Falta de una adecuada administración de la información, la cual siempre debe tener una copia de seguridad para solventar alguna situación de pérdida total o parcial de esta y también debido a la deficiente cultura de la protección de la misma. Una inadecuada administración de la información debido a una deficiente cultura de protección de esta	La información perdida ya sea por daño del software o hardware y que no se puede recuperar porque no existe copia de seguridad de esta	Atraso y reprocesos en el Area de Cartera
R16	Ausencia de conciliación de glosas ratificadas	OPERATIVO	No existencia de procesos y procedimientos para la realización de las actividades de conciliación. La información respecto a las glosas ratificadas, no se encuentra en un 100% en sistema de información que tiene la E.S.E debido a la falta de personal en Area de Cuentas Medicas, puesto que se debe trabajar para algunas ERP en sus plataformas propias y por lo tanto no se replica esta información en el sistema de la E.S.E	No existe un procedimiento documentado que indique paso a paso la realización de las actividades de conciliación de glosas ratificadas, además por carencia de personal en el Area de Cuentas Medicas, la glosa no queda registrada 100% en el sistema de información	No recaudo de la acreencia por un servicio ya prestado y/o retraso en las conciliaciones de glosas ratificadas
R17	0				0
R18	0				0
R19	0				0
R20	0				0
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

 E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO					
FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		03/05/2018			
NOMBRE DEL PROCESO			OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión Jurídica					
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Pérdida de información legal no recuperable	CUMPLIMIENTO	Porque no existe un proceso que tengan especificada la seguridad de la información.	Se manifiesta por información de terceros ante un incumplimiento o requerimiento de este.	Sanciones disciplinarias y económicas a la institución
R2	Falta de planeación en la contratación.	CUMPLIMIENTO	Debido a que en ocasiones la necesidad del servicio amerita que las cosas se hagan inmediatamente.	El evento podría ocurrir el algún evento	Sanciones disciplinarias y económicas a la institución
R3	Publicación extemporánea de los contratos y sus anexos en las páginas del secop, gestión transparente y de la E.S.E.	OPERATIVO	Falta procedimientos y conocimiento tanto de supervisores como de la comunidad en temas de contratación.	Falta de establecer procesos y procedimientos	Sanciones disciplinarias y económicas a la institución
R4	Deficiencias en el proceso de supervisión contractual	OPERATIVO	Verificar el cumplimiento de las obligaciones acordadas entre en contratante y el contratista, lo que se daría pie a un detrimento patrimonial	Socializar el manual de supervisión contractual	Inadecuada supervisión de la actividades y obligaciones del contratista, para la ejecución del contrato lo que se daría pie a un detrimento patrimonial
R5	Falta de seguimeiento financiero y operacional del contrato.	FINANCIERO	El formato que utiliza la E.S.E., para realizar el seguimiento a los diferentes contratista, en el no se establece el valor inicial del contrato, ni adiciones ni prórrgas, ni los valores de los pagos que se realizan en los periodos establecidos en el contrato e mutuo acuerdo	se manifiesta que cuando el contrato va en un estado avanzando de ejecución, se nota que se agotado el presupuesto antes del tiempo establecido para la terminación del contrato, lo que requiere realizar una adición y ya existen factura o cuenta de cobro con fechas anteriores a la fecha de la adición.	Posible detrimto fiscal.
R6					
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

Herramienta tomada del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

 E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO					
FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		04/07/2018			
NOMBRE DEL PROCESO			OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión suministros					
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Faltantes o inconsistencias con el inventario	FINANCIERO	Errores en la implementación del proceso.	Cuando se realizan conciliaciones entre lo que se encuentra en el sistema y lo físico, y no coinciden.	Detrimto patrimonial por los faltantes en bienes de la Intitución
R2	Daño moderado a la institución por el no aseguramiento de la totalidad de los activos	FINANCIERO	Errores en la implementación del proceso, no aseguramiento de activos fijos nuevos.	En el momento de presentarse daño o perdida parcial o total del insumo, la ESE no puede requerir a la aseguradora	Detrimto patrimonial por daño o perdida en bienes de la Intitución
R3	Daño moderado o alto de los insumos y activos de la institución en caso de presentarse evento o incidente de fuego	FINANCIERO	No funcionamiento de equipos de red contraincendios.	En el momento de presentarse evento o incidente, no se interviene adecuadamente por falta equipos y se genera daño o perdida del insumo o activo	Detrimto patrimonial por daño o perdida en bienes de la Intitución
R4	0				0
R5	0				0
R6	0				0
R7	0				0
R8	0				0
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

Herramienta tomada del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		6 de marzo de 2018			
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO			
Gestión de la tecnología		Contar con el respaldo de una gestión tecnológica orientada a la eficiencia la efectividad y la seguridad, en un marco de aplicación sensible a las necesidades de los usuarios y los colaboradores.			
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Bajones de energía en algunas áreas de la E.S.E.	OPERATIVO	Interrupción de los sistemas y prestación del servicio de ayudas diagnósticas.. fallas en el suministro de energía	Interrupción del suministro de energía	Daños en equipos de ayudas diagnosticas
R2	Manejo inadecuado de equipos que causa algún daño grave	OPERATIVO	Falta de capacitación sobre el manejo adecuado de los equipos . Interrupciones en la prestación del servicio en áreas asistenciales.	Mala utilización de los equipos biomédicos	Prestación del servicio ineficiente, daños graves a los equipos, eventos adversos, afectando la credibilidad e imagen del hospital
R3	Fallas durante la atención de los pacientes en cualquiera de las áreas asistenciales.	TECNOLOGICO	Antigüedad de los equipos . Falta de recursos para la adquisición y renovación de nueva tecnología	Mal funcionamiento de los equipos biomédicos	Eventos adversos leves o graves e incidentes
R4	Fallas simultáneas de los equipos, interrumpiendo la prestación del servicio.	FINANCIERO	Mantenimientos preventivos por falta de contrato con proveedores . Falta de recursos para la contratación de un proveedor externo encargado de los mantenimientos preventivos de equipos específicos	Incumplimiento de las obligaciones financieras con los proveedores	Eventos adversos leves o graves e incidentes
R5	Datos erróneos generados por los equipos biomédicos	FINANCIERO	Falta de calibración de los equipos. Falta de recursos para la contratación de un proveedor externo acreditado ante la ONAC para la realización de la metrología de los equipos	No se cuenta con proveedor acreditado ante la ONAC que relicte las calibraciones de los equipos biomédicos	Mal diagnóstico del estado de salud de un paciente
R6	Falta de personal capacitado para la solución de las necesidades de las áreas asistenciales.	FINANCIERO	No contratación del personal necesario para la atención de las necesidades presentes en el proceso . Falta de recursos para la contratación del personal necesario que responda a las necesidades del hospital	Insuficiencia de personal biomédico	Ineficiencia, incumplimiento, afectando la prestación de los servicios a los pacientes.
R7	El propietario del equipo decida terminar el contrato de alquiler o comodato de los equipos	CUMPLIMIENTO	Utilización de equipos de terceros . Falta de recursos para realizar pagos oportunos a la entidad propietaria del equipo biomédico	No cumplimiento de las obligaciones contractuales.	Cierre temporal de alguna área asistencial de la E.S.E.
R8	Equipos fuera de servicio durante un periodo de tiempo prolongado	TECNOLOGICO	Daño en equipos de terceros. Inoportunidad en la prestación de servicios de mantenimiento por parte de terceros	No se presenta un mantenimiento oportuno por parte del tercero	Interrupción en la prestación del servicio a los usuarios, afectando económicamente los ingresos de la E.S.E
R9	Adquisición de un repuesto o equipo que no satisface las necesidades de la institución	OPERATIVO	Mala identificación de las fallas y necesidades de los equipos o repuestos. Comunicación no acertiva con los proveedores	Repuestos o dispositivos innecesarios	Gastos innecesarios e interrupción en la prestación de servicios.
R10	Mal funcionamiento de los equipos biomédicos, disminuyendo la vida útil de los mismos.	OPERATIVO	Carencia del plan anual de mantenimientos preventivos..	Falta de mantenimientos preventivos a los equipos biomédicos	Incumplimiento con la normatividad lo que puede ocasionar sanciones a la E.S.E. Adicional a esto una mala prestación del servicio a los pacientes.
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	



**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ
OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD
APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO**

FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		05/03/2018			
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO			
Proceso de mercadeo y Comunicaciones		Mantener una comunicación permanente entre la ESE Hospital San rafael de Itagüí y los publicos internos y externos a traves			
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Deterioro de la imagen institucional y perdida credibilidad en ella	DE IMAGEN	No existe un proceso del manejo de la comunicación interna. Se Filtró información tergiversada de la ESE	Mala percepción de los usuarios frente a los servicios ofertados por la E.S.E.	No renovación de los contratos con las EPS y Disminución de la demanda de servicios
R2	No se ejecuta el plan de comunicaciones y mercadeo	ESTRATEGICO	No existe un encargado del area o no tenga la competencia para ejercer el cargo. La proyección que pueda mostrar la institución de desorganización interna	No se de cumplimiento a las actividades propuestas en el proceso de comunicaciones y mercadeo, y a las solicitudes de las diferentes áreas	Incumplimientos a requerimientos normativos y desorganización en las comunicaciones tanto internas como externas
R3	Incumplimiento a las diferentes areas y/o clientes internos	ESTRATEGICO	No se cumple los objetivos de los planes y procedimientos del area. No contar con los proveedores necesarios para realizar las diferentes actividades del proceso de mercadeo y comunicaciones	No se puede ejecutar de manera oportuna y adecuada las solicitudes de otras dependencias	Mala imagen del area, retraso en los diferentes procesos y posibles sanciones de los entes de control
R4	No cumplir con los objetivos estrategicos del plan de desarrollo institucional en su componenete de comunicaciones	FINANCIERO	Falta de recursos. Falta de presupuesto para la realización de las diferentes actividades y programas dentro de la planeación del area	No desarrollar las actividades planteadas en el plan de comunicaciones y mercadeo que requieran presupuesto	Reprocesos e incumplimiento a las diferentes areas
R5	Desinformación dentro del cliente interno y/o externo	OPERATIVO	Falta de apoyo por parte de la Alta Dirección . Incumplimiento de los diferentes procedimientos del area	Falta de comunicación sobre temas relevantes desde la alta gerencia al área de comunicaciones y mercadeo	Mala Imagen y desarticulación entre los procesos de la Institución e incumplimiento de la planeación del area.
R6	No cumplir con los objetivos establecidos en el procedimiento y con las actividades de otras dependencias	OPERATIVO	Las areas no hacen uso del formato de necesidades de comunicaciones y mercadeo. Incumplimiento en los procedimientos establecidos en el area	Las solicitudes por parte de los coordinadores y lideres de área en la mayoría de los casos se realizan de forma verbal	Reprocesos e incumplimiento a las diferentes areas
R7	Incumplimiento en las solicitudes de las diferentes áreas y/o clientes internos	TECNOLOGICO	No se cuentan con los programas necesarios para el diseño de piezas gráficas. No realizar las diferentes actividades correspondientes a diseño, del proceso de mercadeo y comunicaciones	Las piezas gráficas que solicitan las diferentes dependencias se realizan de manera muy básica y artesanal	Retraso en los diferentes procesos institucionales y mala imagen del área
R8	Incumplimiento a las solicitudes de las áreas y no se ejecuten las estrategias del plan de comunicaciones y mercadeo	TECNOLOGICO	No se cuentan con los equipos digitales necesarios (televisores) para realizar una efectiva comunicación interna y externa. No se cuenta con el apoyo del área de sistemas para realizar soporte y mantenimiento constante a los equipos	Los equipos se encuentran averiados lo cual impide la publicación oportuna de contenidos institucionales que fortalezcan la comunicación interna y externa	Mala imagen y desarticulación entre los procesos de la institución e incumplimiento de la planeación del area.
R9	La institución no sepa dar respuesta clara y oportuna ante una crisis	OPERATIVO	No se cuenta con un protocolo institucional ante una posible crisis que afecte la reputación corporativa . Las diferentes áreas no han diseñado estrategias internas que permitan dar respuesta ante un evento que amenace y pueda afectar al desempeño organizacional	Las dependencias no den respuesta ante una posible crisis organizacional debido a que no hay protocolos establecidos ni socializados	Deterioro, mala reputación de la imagen corporativa y poca credibilidad
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO					
FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		00/01/1900			
NOMBRE DEL PROCESO			OBJETIVO DEL PROCESO		
Sistemas de Información/ Estadística					
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	No recibir información de los diferentes servicios de la ESE	OPERATIVO	No cumplen con las fechas establecidas para el envío de los datos solicitados..	Procesamiento tardío de la información, reprocesos	No reporte oportuno a los entes de control y a las directivas de la ESE
R2	Pérdida de la información.	TECNOLOGICO	Falla en los equipos de computo, Virus o deficiencias en mantenimiento preventivo	Apagones, no backup, virus	No se puede reportar. Sanciones
R3	Pérdida de la información.	CUMPLIMIENTO	Proceso ineficiente de la entrega física de la información.	No llegan al área de estadística los formatos que debne ser físicos sobre información.	Sanciones a la institución por parte de los entes de control.
R4	Entrega inoportuna de informes	CUMPLIMIENTO	Negligencia por parte del responsable, no se procesa a tiempo.	Los responsables de enviar la información al área de estadística no lo hacen en las fechas establecidas	Sanciones a la institución por parte de los entes de control.
R5	Datos imprecisos o erróneos.	CUMPLIMIENTO	Falta de competencia del personal, Falla en la digitación..	Información errónea o incompleta por falta de conocimiento de los responsables de su procesamiento.	Reproceso en recopilación de la información.
R6	Toma de malas decisiones.	OPERATIVO	Datos erróneos por no validación de la información, no disponibilidad de medios..	Interpretación errónea dado los datos suministrados.	Altos costos, Reprocesos, sanciones, mala imagen de la institución.
R7	Divulgación de información confidencial.	DE IMAGEN	Desconocimiento de la confidencialidad, información dada por personal no idoneo.	Divulgación de información confidencial de usuario interno y externo por parte del personal de la Institución.	Demandas a la institución.
R8	Fallas Eléctricas	OPERATIVO	Cableado eléctrico sobrecargado de equipos.	Las tomas eléctricas se han diseñado para un número de equipos y se conectan más, esto pueden producir una sobre cargas de energía corriente o en las UPS.	Daño en equipos, pérdida de información, posibilidad de incendio
R9	Desactualización de red de comunicación y equipos tecnológicos.	TECNOLOGICO	Cableado en mal estado, problemas que se detectan a través de verificación en la red..	En la red de comunicaciones se presenta problemas humanos y tecnológicos, que hacen que la comunicación de la información se haga lenta	El hospital puede perder información por baja latencia, se quedaría sin red de comunicaciones mientras se hace el mantenimiento correctivo
R10	Desactualización de los Sistemas Operativos, Software y Aplicativos	TECNOLOGICO	El software se vuelve obsoletos y no se puede apoyar la institución con tecnología de punta.	La tecnología ofrece cada día herramientas más versátiles, que le permite al Hospital obtener información más rápida y fácil de interpretar.	Pocos generan pocos argumentos para la toma de decisiones de la alta gerencia, día a día los aplicativos, los softwares son más interconectados
R11	Falta de control en las porterías	ESTRATEGICO	No se controla adecuadamente el ingreso y la salida de equipos de tecnología.	El personal de vigilancia no realiza el proceso adecuado de que equipos salen o entran al Hospital	La información confidencial, se puede perder, dañar o se realice una fuga.
R12	Perdida de la Información del Hospital.	TECNOLOGICO	No se tiene un Antivirus Actualizado.	Se debe tener un antivirus on-line actualizado y un cortafuegos (firewall) que impida el ingreso a usuarios no autorizados	Se presentan Daños de Discos Duros, Perdida de Información y demora en la entrega de información.
R13	0				
R14	0				
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

Herramienta tomada del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESO					
FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		07/05/2018			
NOMBRE DEL PROCESO			OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión del Talento Humano					
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES
R1	Incurrir en gastos por asumir deudas de ex funcionarios	FINANCIERO	Por falta de experticia de personal involucrado en la desvinculación del funcionario. Asumir deuda no propia	No pago de deuda del tercero por entrega de paz y salvo mal verificado	Detrimiento patrimonial por asumir deuda de tercero.
R2	Personal contratado sin cumplimiento de los requisitos	ESTRATEGICO	A la necesidad inmediata de los servicios .	Cuando se realiza la verificación de requisitos de ingreso.	Mal funcionamiento de los procesos de la ESE. Aumento de eventos adversos en la parte asistencial.
R3	Inadecuado entrenamiento del personal nuevo	OPERATIVO	Mala designación de funciones al personal nuevo.	Quejas de clientes internos y externos por procedimientos no adecuados.	Multas, saciones por indebidos procedimientos
R4	Muerte o incapacidad permanente de cliente interno o contratista por accidente de trabajo	FINANCIERO	Inadecuada inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo. Pago indemnización	No se realiza la inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo antes de iniciar actividades	Indemnización por perjuicios
R5	Perdida de información de un funcionario	OPERATIVO	No realizar control de seguimiento de información	No realizar correctamente el procedimiento de registros de personal	reconstrucción de expedientes
R6	Divulgación de información confidencial	FINANCIERO	Falta de socialización de cláusula de confidencialidad	No se realiza adecuada y reiteradamente la socialización de la cláusula de confidencialidad	Mal manejo de la información
R7	pago inoportuno de las obligaciones fiscales parafiscales	FINANCIERO	Falta Cronograma de programación oportuna para la liquidación y pago de dichas obligaciones. Pago de interes	No pago en las fechas establecidas para el pago de estas obligaciones	Error en la ejecución de los procesos
R8	Error y pago inoportuno de nomina	FINANCIERO	Olvido de la persona encargada y demora en el reporte de novedades	No pasar la información en los terminos establecidos en el procedimiento	Apertura de procesos laborales
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

Herramienta tomada del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres