



**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



**TÍTULO DE INFORME:
PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE RIESGOS
ORGANIZACIONALES EN LA SUCURSAL MAGDALENA DE LA EMPRESA
COOSALUD EPS S.A.S**

PRESENTADO POR:

Oscar Jose Acuña Sossa

Código:

2015216001

PRESENTADO A:

**Jonathan Fernández de castro
Tutor de prácticas profesionales**

**Yesenia Celedón Barrios
Jefe inmediato empresa**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA**

INGENIERIA INDUSTRIAL

Fecha de entrega: 09/03/2021



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES	5
2.1. Objetivo General:	5
2.2. Objetivos Específicos:.....	5
2.3. Funciones del practicante en la organización:	6
3. JUSTIFICACIÓN:	7
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:	9
5. SITUACIÓN ACTUAL.....	13
6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	16
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:	18
8. CRONOGRAMA:.....	29
9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS.....	30
10. BIBLIOGRAFÍA.....	32
ANEXOS	33

	<p style="text-align: center;">Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

1. PRESENTACIÓN

El presente proyecto es un plan estratégico para una gestión óptima de los riesgos organizacionales dentro de la sucursal Magdalena de la empresa Coosalud. Con el fin de aumentar la probabilidad de que se logren los objetivos propuestos dentro de la sucursal.

Coosalud es una entidad privada que tiene gran trayectoria en el sector salud de nuestro país, ha logrado implementar un sistema integral de gestión y certificarse en las diferentes normas internacionales, lo que ha traído muchas ventajas en relación con las diferentes EPS, logrando así mantenerse y consolidarse a través del tiempo. Los sistemas de gestión se caracterizan por crear una cultura de mejora continua, por lo que se hace necesario buscar acciones que permitan sacar el mayor provecho a las estrategias establecidas, dentro de la actualización realizada por la norma ISO 9001 de 2015 (sistema de gestión de la calidad), se busca que las organizaciones tengan un mayor enfoque a implementar estrategias preventivas con la metodología de gestionar los riesgos inherentes, este enfoque se debe plasmar desde el interior de la misma, cada área o proceso debe conocer y apropiarse de este enfoque para buscar mejorar la capacidad de la empresa para identificar amenazas y oportunidades.

De acuerdo con esto, se vio la necesidad de crear un plan para que al interior de la empresa se cambie el enfoque correctivo a preventivo. Se implementaron unas auditorías que más que todo cumplieron el papel de gestorías por parte del practicante de calidad, ayudando a socializar la metodología a cada proceso involucrado en la organización para así capacitar a los empleados en los análisis que se requieren para la identificación y tratamiento de los riesgos organizacionales inherentes que se pueden presentar, al tener esta cultura articulada dentro de la empresa se van a lograr mayores beneficios en cuanto a la gestión operativa de los



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



procesos, ya que van a tener la facilidad de conocer a fondo las principales causas que ocasionan los eventos o situaciones problemas que no permiten el cumplimiento óptimo de su proceso y podrán implementar planes de acción o estrategias atacando directamente a las causas que son las que permiten evitar, mitigar o prevenir los riesgos.

	<p style="text-align: center;">Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Gestionar adecuada y oportunamente los riesgos de la compañía por medio de la identificación, evaluación y control de estos, permitiendo un desarrollo óptimo de las actividades en cada proceso, la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos.

2.2. Objetivos Específicos:

1. Realizar un análisis del contexto y un diagnóstico sobre el sistema de gestión implementado en la empresa.
2. Socializar metodología para identificar y priorizar los riesgos con un mayor impacto y probabilidad dentro de cada área.
3. Diseñar un formato adecuado para la realización de gestorías basadas en el sistema de gestión del riesgo.
4. Implementar un cronograma de auditorías internas basadas en riesgo dentro de la organización.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2.3. Funciones del practicante en la organización:

El practicante en la empresa Coosalud tiene un amplio campo de acción, le corresponden funciones establecidas previamente en el contrato, e igualmente se encuentra con la mayor disposición en apoyar a todas las áreas en cuanto a lo que se requiera, por lo que a lo largo de sus prácticas realiza una serie de actividades que no están comprendidas en las funciones principales, esto es de mucha ayuda para el estudiante ya que a medida que va apoyando a los procesos que lo soliciten, va adquiriendo un mayor conocimiento sobre el sector, cómo funciona la organización en conjunto, como se relacionan los procesos, entre otras cosas.

Entre las funciones que debe realizar el practicante de calidad se encuentran las siguientes:

- 1 Apoyo en el SG-SST, cumplimiento y seguimiento de indicadores, participación en inspecciones planeadas de higiene y seguridad industrial, capacitaciones y actividades programadas
- 2 Gestión ambiental (SGA), bajo la norma ISO 14001 de 2015, cumplimiento de programas, medición y seguimiento de indicadores.
- 3 Apoyo en el sistema de gestión de calidad.
- 4 Verificación del cumplimiento del sistema y procedimientos de este, además seguimiento a indicadores.
- 5 Participación en comités de calidad de los procesos.
- 6 Seguimiento al plan operativo anual de la empresa.



	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

3. JUSTIFICACIÓN:

Coosalud es una entidad reconocida a nivel nacional por su gran trayectoria en el sector salud de nuestro país. Desde esta organización se ha logrado implementar un sistema de gestión que le ha permitido certificarse teniendo en cuenta la normatividad establecida a nivel internacional, por lo que se categoriza como una organización de calidad frente a las diferentes EPS, de forma que se ha mantenido y consolidado a lo largo de los años. Los sistemas de gestión permiten crear una cultura de mejora continua, razón por la que resulta importante la constante búsqueda de acciones que favorezcan y construyan estrategias en pro de la misma.

Dentro de la actualización realizada por la norma ISO 9001 de 2015 (sistema de gestión de la calidad), se establece que las organizaciones deben propender a implementar estrategias preventivas con la metodología de gestionar los riesgos inherentes, y esta cultura de mejora continua debe existir desde el interior de la organización, comprometiendo a cada área o proceso para así mejorar la capacidad de la empresa al identificar amenazas y oportunidades, lo cual es fundamental en un enfoque preventivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante aclarar que el presente proyecto es necesario, oportuno y pertinente debido a que permite mejorar el sistema de control interno, así mismo aumenta la probabilidad de que se logren los objetivos de la organización.

Igualmente, este proyecto permite establecer una base sólida para la planificación y toma de decisiones, aplicable a cada una de las áreas de la organización, acompañado de generar conocimientos en cuanto a cómo asignar y usar los recursos necesarios para el tratamiento del riesgo. Es importante destacar que es un proyecto factible ya que se cuenta con los recursos para la realización de este.

	<p style="text-align: center;">Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

Entre otros beneficios del presente proyecto se encuentra mejorar la eficiencia y eficacia operativa, garantizando que los procesos se cumplan en los plazos oportunos y en los términos acordados, mejorando igualmente los controles de gestión de riesgo que ayuda directamente a minimizar las pérdidas de la organización.

En cuanto a la aceptación por parte de la organización, se puede afirmar que se tiene una recepción positiva de las nuevas metodologías para los distintos análisis y prevención del riesgo, acompañado igualmente por un fortalecimiento al recurso humano con el que se cuenta en la empresa, ya que el presente proyecto permite motivar y capacitar al personal para identificar y tratar los riesgos, lo que permite que se estimule el aprendizaje continuo en los miembros de la organización y esto a su vez, mejora la confianza en el equipo, tanto en las distintas áreas como los grupos de interés.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

INFORMACION BASICA

NOMBRE:	COOSALUD EPS S.A
NIT:	900226715-3
DIRECCION:	CLL 29 #13 - 60 Barrio Bavaria, Santa Marta, Magdalena
TELEFONO:	4234086 - 4236010
REPRESENTANTE LEGAL:	JAIME MIGUEL GONZALEZ MONTAÑO
ACTIVIDAD ECONOMICA:	Código 8699 Establecido Por La Dian
ARL ACTUAL:	SURA

RESEÑA HISTORICA

Los inicios de Coosalud se remontan a la gesta de un grupo de hombres y, especialmente mujeres, que soñaron esta compañía, que nació en el corazón de un barrio de Cartagena y se convirtió en el guardián del derecho a la salud de los más pobres del país.

El 20 de junio de 1994, los primeros 800 asociados de Coosalud firmaron el acta de constitución de la empresa en un sencillo evento que se realizó frente a la Terminal de Transportes de Cartagena de Indias, que por esos días levantaba sus primeros muros. Entre argamasas, cemento húmedo y paladas de arena se desarrolló el acto. Por eso, esta fecha es considerada como el cumpleaños de la EPS. Allí se escogió, casi por unanimidad, al primer presidente que tuvo la compañía: Aniano Cantillo, un profesor que dictaba clases de matemáticas y física a domicilio.

Coosalud nació como una empresa solidaria de salud, es decir, a la luz de la Ley 10 de 1990 y, al igual que el resto que se crearon para esa época, marcaron una descentralización en el servicio de salud. Lo interesante es que esta surgió en el seno de la comunidad. Su propósito era que esas poblaciones vulnerables se

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

organizaran con una proyección sostenible y con un criterio dinámico de autogestión para la prestación de los servicios de salud.

MISION:

Somos la organización en la que puedes confiar tu salud para generarte bienestar.

VISION:

En el 2025 seremos un conglomerado empresarial y solidario, multilatinos, con rentabilidad económica y social.

VALORES CORPORATIVOS

- **Calidad humana:** Un equipo sensible y solidario, capaz de acompañar al cliente interno y externo en la solución de sus necesidades.
- **Transparencia:** Un equipo que actúa de manera coherente con lo que se espera de él para lograr el bien común.
- **Compromiso social y ambiental:** Un equipo que participa en la construcción de una mejor sociedad, acompañando a las comunidades a transformar su entorno.
- **Respeto:** Un equipo que propicia el reconocimiento de la diferencia y procura el equilibrio entre lo personal y lo laboral.



COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERES



FUENTE: Coosalud (2020)

ORGANIGRAMA DE LA SUCURSAL



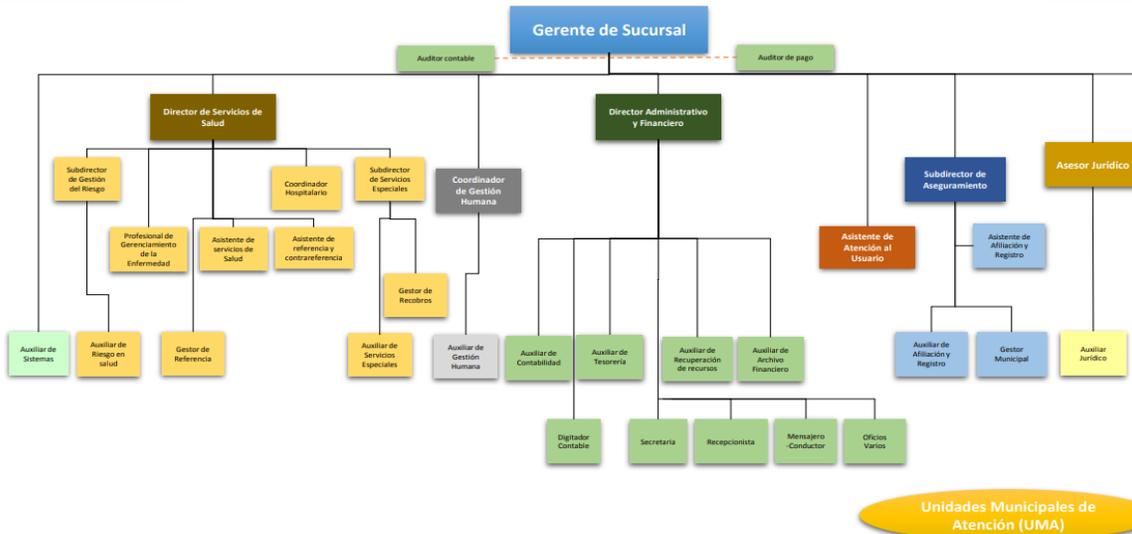
Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



ORGANIGRAMA

Nivel: Sucursal I,II

Versión: 03
Act: Oct.2018

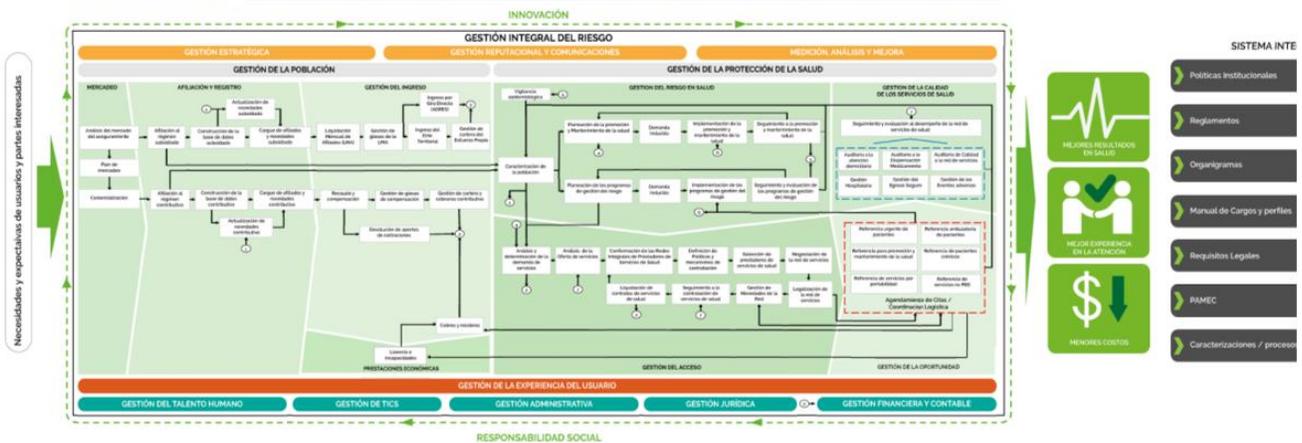


FUENTE: Coosalud (2020)

MAPA DE PROCESOS



MAPA DE PROCESOS



FUENTE: Coosalud (2020)
(Ver más detallado en ANEXO 1)



5. SITUACIÓN ACTUAL

La prestación del servicio de salud en el país siempre ha sido un tema de gran controversia, muchos colombianos se quejan de que las entidades encargadas de esto son incompetentes y no garantizan un servicio de calidad, desde los tiempos que se demoran para la obtención de una cita médica, también los procedimientos quirúrgicos que se tienen que realizar, hasta los medicamentos necesarios que deben brindarles.

Coosalud al ser una EPS (entidad promotora de salud), es la encargada de garantizar una buena prestación a sus usuarios y que estos estén satisfechos con el servicio, por lo tanto, es de mucha importancia que tenga una gestión optima. Actualmente la empresa está certificada por Icontec en NTC ISO 9001 de 2015 Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 de 2015 Sistema de Gestión Ambiental y OSHAS 18000 de 2007 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo tanto, tienen identificados y caracterizados todos los procesos que la conforman y a su vez una matriz de riesgos muy bien enfocada.

Al tener un enfoque y una gestión por proceso se realizan periódicamente auditorías internas, para verificar el cumplimiento de las actividades y así con el ciclo PHVA, estas auditorias constan de comités mensuales donde el gerente junto a todos los jefes y auxiliares de las diferentes áreas realizan una reunión donde se mira el desempeño del proceso durante el mes, analizando los indicadores y las acciones de mejoras previamente establecidas.

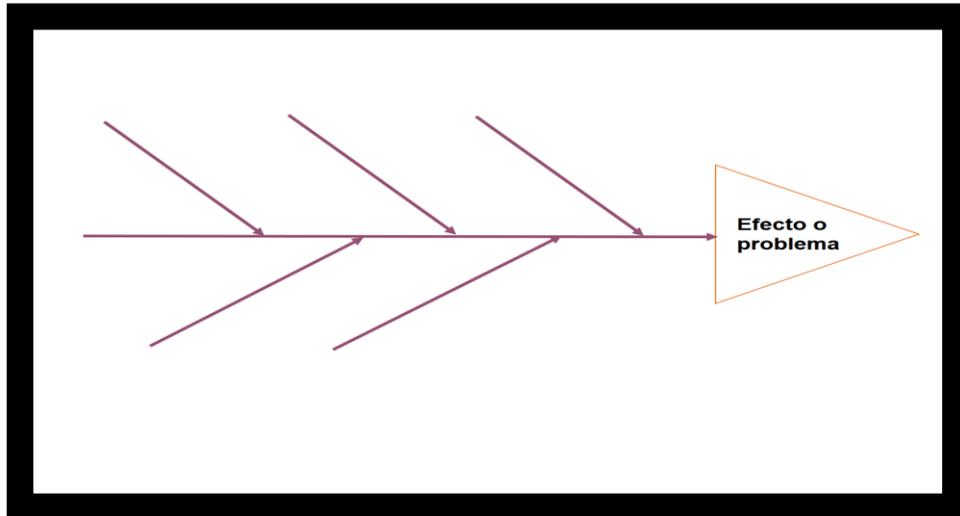
Dichos comités se dejan soportados por actas, de las cuales el practicante es el encargado de diligenciar y brindar el apoyo necesario a las distintas áreas con las tareas que se dejan. Cada área durante el mes debe realizar un comité por

	<p style="text-align: center;">Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

proceso, este comité sirve para analizar los indicadores propios del área y hacer seguimiento a las tareas asignadas en los anteriores meses. Este análisis que realizan las áreas es meramente correctivo, por lo cual se hace necesario fortalecer las auditorías internas dándoles un enfoque al riesgo utilizando de manera más efectivas las herramientas con las que cuenta la empresa, esto permitiría que las organización mejore significativamente su calidad al tener una gestión más profunda previendo acciones que generan inconformidades no solo en los usuarios sino dentro del funcionamiento de la empresa, ya sea en el incremento de costos por reprocesos, mayor número de PQR por parte de los usuarios, el no cumplimiento de las metas, etc.



Diagrama de causa y efecto (Ishikawa)



Problema: Falta de gestión oportuna de los riesgos organizacionales

Mano de obra:

- Falta de compromiso de los empleados con el sistema de gestión
- Resiliencia al cambio

Métodos

- Algunos de los procesos no se realizan según lo establecido en el sistema
- Falta de análisis de los riesgos identificados en la matriz

Maquinaria:

- Falta de mantenimiento en los equipos
- Herramientas ofimáticas limitadas

Mediciones:

- Ausencia de indicadores relacionados a la gestión del riesgo

Materia prima

- Falta de información necesaria para la gestión del riesgo



6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

1 Sistema de gestión de la calidad (ISO 9001)

Un Sistema de Gestión de Calidad o también conocido como SGC, es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes.

ISO 9001 «Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos»: incluye los requisitos en los que se debe basar y cumplir un Sistema de Gestión de Calidad.

2 Gerencia del riesgo (ISO 31000)

La norma ISO 31000 es una herramienta que establece una serie de principios para la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos en las empresas. Como se dijo antes, puede aplicarse a cualquier tipo de organización independiente de su tamaño, razón social, mercado, fuente de capital, espectro comercial o forma de financiación. No especifica ningún área o sector en concreto. La norma parte del hecho de que todas las empresas, en mayor o menor medida, llevan a cabo prácticas para la gestión de los riesgos. La diferencia radica en la coordinación y alineamiento de dichas prácticas

3 Diagrama de Ishikawa (Kaoru Ishikawa)

El Diagrama de Ishikawa es también conocido con el nombre de espina de pescado (por su formar), o también llamado diagrama causa-efecto (CE). Esta es una herramienta que ayuda a estructurar la información ayudando a dar claridad, mediante un esquema gráfico, de las causas que producen un problema, pero en si no identifica la causa raíz.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



4 Matriz DOFA

La matriz DOFA (conocido por algunos como FODA, y SWOT en inglés) es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea.

5 Análisis de las 5 fuerzas de Porter (Michael E. Porter)

Esta metodología desarrollada por Michael Porter estudia las técnicas del análisis de la industria o sector industrial, definido como el grupo de empresas que producen productos que son sustitutos cercanos entre si (Porter, 1995:25), con el fin de hacer una evaluación de los aspectos que componen el entorno del negocio, desde un punto de vista estratégico. Esta metodología permite conocer el sector industrial teniendo en cuenta varios factores como: el número de proveedores y clientes, la frontera geográfica del mercado, el efecto de los costos en las economías de escala, los canales de distribución para tener acceso a los clientes, el índice de crecimiento del mercado y los cambios tecnológicos. Estos factores nos llevan a determinar el grado de intensidad de las variables competitivas representadas en precio, calidad del producto, servicio, innovación; ya que, en algunas industrias el factor del dominio puede ser el precio mientras que en otras el énfasis competitivo se puede centrar en la calidad, el servicio al cliente o en la integración o cooperación de proveedores y clientes.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

ANALISIS DEL CONTEXTO

ANALISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

Análisis de competidores

1 Cantidad de competidores

El sector salud en un país es muy importante debido a que se presta un servicio obligatorio para las personas, por lo que hay una cantidad considerable de eps que están posicionadas y son directamente competidoras con Coosalud. Para competir en este sector es necesario que los afiliados estén satisfechos con el servicio prestado, esto se logra mejorando continuamente los procesos relacionados a la gestión de la empresa.

Barreras de entrada

- 1 **Capital necesario:** Como se sabe una EPS necesita un capital mínimo de \$10.000 millones de pesos para funcionar (valor estimado), lo cual es una barrera de entrada para cualquier empresa por lo que no todas tienen la solvencia económica para ingresar al mercado y mantenerse.
- 2 **Diferenciación:** Las EPS compiten por tener a un mayor número de afiliados, deben garantizar como mínimo una red que presten los servicios básicos para considerarse como entidades promotoras de salud y poder funcionar, por lo que su diferenciación se basa a medida que se logre una gestión adecuada de estrategias que permitan adquirir mayor capital para ampliar su red de servicio e incluso la construcción de su propia red de IPS, que le dé a sus usuarios ese plus que en otras EPS no pueden encontrar, como



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



accesibilidad, menores tiempos en las asignaciones de citas, cirugías y entregas de medicamentos, programas de prevención y promoción, etc.

3 Curva de aprendizaje: La salud es un tema muy delicado de tratar, por lo que para tener una empresa en este sector se necesita de un personal muy capacitado, por el solo hecho de tratar con la salud de las personas, administrar los recursos del plan de beneficio en salud y conocimiento de las responsabilidades ante las entidades que realizan inspección, vigilancia y control.

4 Tecnologías: Hoy en día para cualquier industria o sector la tecnología es primordial si se quiere competir y lograr un posicionamiento, dentro de la salud como se maneja un gran número de datos y estos datos deben estar disponibles y ordenados de la manera adecuada, se necesitan herramientas informáticas muy actualizadas que permitan la gestión óptima y poder garantizarles a los afiliados un servicio de alta calidad. De acuerdo con esto es un punto que deben tener en cuenta las empresas que quieran entrar al sector y competir al mismo nivel con organizaciones que tienen softwares vanguardistas y cuentan con bases de datos robustas.



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Poder de negociación de los clientes

El cliente en este sector tiene gran poder de negociación ya que es la razón social de la EPS ya que la visibilidad y la incursión de nuevas empresas promotoras de salud hacen que la percepción y la expectativa del cliente se afectadas directamente, el cliente tiene la opción de pedir traslado de EPS después de cumplir el tiempo mínimo requerido de un año de permanencia.

Poder de negociación de los proveedores

Se debe dar reportes a los entes territoriales, tienen un gran poder de negociación los proveedores ya que son las que establecen resoluciones, acuerdos que las entidades deben seguir con rigurosidad para evitar posibles conflictos legales. Así mismo las IPS y Hospitales locales que se encuentran dentro de la red de la empresa ya que son los encargados de prestar el servicio a los afiliados.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Diagnóstico del sistema de gestión implementado

MATRIZ DOFA

Debilidades:

- Falencias en la gestión de los riesgos operacionales de la organización
- Falta de apropiamiento por parte de los empleados al sistema de gestión de calidad
- No relacionar los riesgos establecidos en la matriz con las actividades del día a día
- Implementación de acciones meramente correctivas
- Poca utilización de las herramientas establecidas en el sistema de gestión

Fortalezas

- Gran compromiso por parte de alta gerencia al sistema integrado de gestión
- Certificado en el sistema integrado de gestión
- Personal capacitado
- Estructuración del sistema de gestión de calidad
- Gestión documental de la organización.
- Reputación corporativa.

Amenazas

- Resistencia al cambio por parte de los empleados (Zona de Confort)
- Perdida de posicionamiento en el mercado a mediano y largo por la no gestión oportuna de riesgos
- Compromiso con la implementación del Sistema de gestión.

Oportunidades

- Mayor posicionamiento y reconocimiento de la marca en el país
- Expansión de la cobertura de la prestación de servicio en el país.
- Incursión de la operación en nuevos municipios del departamento.

METODOLOGIA PARA IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS

La metodología de identificación de riesgo se debe implementar dentro de los análisis que realizan las áreas en sus comités por procesos, para ello se requiere que trimestralmente se realicen auditorias o mejor llamadas gestorías por parte del practicante de calidad, para socializar y garantizar la capacitación a las diferentes áreas el adecuado uso de la información que se va a manejar para gestionar los riesgos que se presenten.

Insumos o input: Matriz de riesgo organizacionales, Acciones establecidas en el trimestre, formato de caracterización del proceso, problemáticas presentadas a lo largo de los meses, actas de comité por procesos (análisis de la tabla de indicadores)

Salidas: Identificación de posibles riesgos, acciones preventivas para los riesgos identificados, seguimiento de las estrategias establecidas, Efectividad de las acciones establecidas, Cumplió el objetivo si/no

1. Realizar una lluvia de ideas dentro del comité por procesos de los cuales participan los líderes de este junto a todos los colaboradores, esto con el objetivo de analizar a fondo el proceso y realizar preguntas hipotéticas de las situaciones problemas que se presentaron dentro del trimestre, que permitan identificar posibles riesgos que generarían el incumplimiento del proceso.
2. Para lograr mayor efectividad se va a realizar un análisis de dispersión o más conocido como 6m. Este análisis es muy común y utilizado cuando se quieren identificar posibles causas, debido a que permite desglosar y analizar los

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

componentes o ramas principales que posee cualquier proceso para funcionar y lograr sus objetivos, estos elementos son los siguientes:

- **Mano de obra:** Se refiere al recurso humano necesario para lograr la operación del proceso.
- **Métodos:** Hace referencia a las formas o paso a paso realizados para cumplir con el proceso.
- **Maquinaria:** Recurso físico necesario, como tecnología, software, etc.
- **Materia prima:** Input del proceso, toda información, materiales necesarios para lograr el objetivo para lo que está diseñado el proceso.
- **Mediciones:** Indicadores o controles existentes que midan el proceso al cual se está interviniendo.
- **Medio ambiente:** Hace referencia a los factores del entorno que pueden impedir que el proceso cumpla.

Esto nos ayuda al momento de tener una situación problema y realizar las preguntas hipotéticas, se analicen las causas profundas de donde esta fallando el proceso y que posibles eventos de riesgos trae para la organización.

TIPOS DE RIESGOS

Estos son algunos de los riesgos a los que se encuentra expuesto la empresa, es necesario tener claro qué tipo es el que se identifica dentro de los análisis a realizar para garantizar la eficacia al momento de implementar planes de acción para tratarlos.

- **Riesgos financieros:** Son aquellos riesgos que impactan directamente las finanzas de la organización,
- **Riesgos legales:** Estos riesgos son aquellos a los que esta expuesto el incumplimiento de leyes, normativas, contratos, etc. Que puedan traer consecuencias jurídicas como demandas, tutelas, desacatos, entre otros.
- **Riesgos Estratégico:** Son aquellos riesgos que tienen un impacto negativo originarios de las decisiones incorrectas de los negocios, la mala gestión que permitan el incumplimiento de los objetivos y una pérdida de posicionamiento en el mercado con respecto a los competidores.
- **Riesgos reputacionales:** Este tipo de riesgo son los relacionados a la reputación que tiene la empresa con su grupo de interés, desde sus proveedores hasta clientes, son los que impactan directamente en la percepción que llegan a tener de la marca de la empresa, que si no se gestiona de forma adecuada puede traer perdidas no solo económicas. (mala imagen, publicidad negativa, entre otras)

Análisis y priorización de los riesgos

La etapa de análisis de Riesgo nos permite determinar el nivel de riesgo inherente, el cual es calculado por medio de la multiplicación de la probabilidad por el Impacto, para este análisis se utiliza una escala de valoración semicuantitativa y así poder determinar el nivel en el que se encuentra el riesgo según la escala de la probabilidad y el impacto.

Dentro la siguiente matriz se puede encontrar una guía donde muestra la probabilidad de ocurrencia del riesgo, la cual depende de la frecuencia que se haya presentado la situación problema que se identificó en el análisis.

Nivel	Categoría (Probabilidad)	Frecuencia
1	Rara vez	Nunca o no se ha presentado durante los últimos 5 años.
2	Improbable	Una vez en los últimos 5 años.
3	Posible	Una vez en los últimos 2 años.
4	Probable	Una vez en el último año.
5	Casi seguro	Más de una vez al año.

Fuente: GIR-F-05_MATRIZ_DE_IDENTIFICACION_Y_ABORDAJE_DE_LOS_RIESGO.xlsx

La siguiente matriz sirve de guía para la identificación del impacto que tendría el riesgo si este llega a materializarse, por lo que dentro de la matriz nos da una descripción para clasificar de la manera correcta la situación identificada.

Nivel	Impacto	Descripción
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.

3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

Fuente: GIR-F-05_MATRIZ_DE_IDENTIFICACION_Y_ABORDAJE_DE_LOS_RIESGO.xlsx

Para la evaluación y priorización del riesgo se utiliza la siguiente matriz como se puede ver en las columnas se encuentra el nivel de impacto y en las filas el nivel de probabilidad. Al tener identificado el nivel de probabilidad y de impacto del posible riesgo identificado, se procede a clasificarlo para así establecer la zona en la que este se encuentra, esto con el objetivo de tener claro y se logre minimizar el impacto o disminuir la probabilidad de ocurrencia.

		Impacto					
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
		1	2	3	4	5	
Probabilidad	Casi seguro	5	5	10	15	20	25
	Probable	4	4	8	12	16	20
	Posible	3	3	6	9	12	15
	Improbable	2	2	4	6	8	10
	Rara vez	1	1	2	3	4	5

	Calificación	Tratamiento de riesgo
	Zona de Riesgo Baja	Asumir el riesgo
	Zona de Riesgo Moderada	Asumir el riesgo - Reducir el riesgo
	Zona de Riesgo Alta	Reducir el riesgo - Evitar el riesgo - Compartir o transferir
	Zona de Riesgo Extrema	Reducir el riesgo - Evitar el riesgo - Compartir o transferir

Al tener clasificado el evento o la situación problema se identifica la zona, si este se encuentra en la zona de riesgo extrema o alta, se recomienda evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo.

- Para evitar el riesgo se implementan planes de acción que ataquen directamente la causa raíz del evento, para eliminarlo de forma permanente.
- No siempre se logra eliminar permanente el riesgo, por lo tanto, se busca tratar dicho evento con estrategias más adecuadas que permitan reducir la probabilidad o de impacto si este llegase a presentarse.
- Otra estrategia para tratar los riesgos que se encuentran en esta zona es compartir o transferir el evento, esto hace referencia a buscar ayuda de otros procesos para realizar una articulación y crear estrategias en conjunto para mitigar el riesgo, o en dado caso contratar una póliza de seguro ya que es una manera de transferirlo.

Al encontrarse en la zona de riesgo moderada se recomienda reducir el riesgo con estrategias que no requieran mucho tiempo o dinero, que impidan el cumplimiento normal del proceso.

	<p>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

Si el evento se encuentra en la zona de riesgo baja, se puede reducir el riesgo si así lo prefiere el líder del proceso o se puede asumir el riesgo ya que su probabilidad de ocurrencia es baja y su impacto en dado caso se materialice no tendrá una mayor significancia en el proceso o en la organización.



**Informe de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



8. CRONOGRAMA:

El siguiente diagrama de Gantt, representa las actividades que se realizaron en el transcurso de las prácticas profesionales para el cumplimiento del presente proyecto, detalla paso a paso en los meses que se dio cada situación.

ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE					DICIEMBRE					ENERO					FEBRERO							
	SEMANA					SEMANA				SEMANA					SEMANA					SEMANA					SEMANA							
	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4
ADAPTACION A LA EMPRESA	■	■	■	■																												
IDENTIFICACION DE SITUACION ACTUAL			■	■																												
SE REALIZO UN ANALISIS DEL CONTEXTO Y DIAGNOSTICO SOBRE EL SISTEMA DE GESTION IMPLEMENTADO EN LA EMPRESA						■	■	■	■																							
SE ESTRUCTURO UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA GESTION ADECUADA DE LOS RIESGOS ORGANIZACIONALES											■	■	■	■																		
SE DISEÑO EL FORMATO PARA LAS GESTORIAS BASADAS EN RIESGOS																■	■	■	■													
SE CREÓ UN CRONOGRAMA PARA AUDITORIAS INTERNAS BASADAS EN LA GESTION DE RIESGOS																					■	■	■	■								
SOCIALIZACION DE METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION Y ANALISIS OPORTUNO DE LOS RIESGOS A LAS AREAS DE LA EMPRESA																										■	■	■	■	■	■	

9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

El acompañamiento realizado en la organización Coosalud generó un gran número de aportes significativos para mí como practicante desde el apoyo al sistema de gestión integrado. Como Ingeniero Industrial en formación permitió un gran avance del dominio de habilidades relacionadas a mi campo de acción futuro. En general el proceso aportó a mi formación integral, académica y profesional.

Es importante destacar que se dio cumplimiento a la totalidad de los objetivos específicos planteados en el proyecto de intervención, donde inicialmente se realizó un análisis del contexto y un diagnóstico sobre el sistema de gestión implementado en la empresa, que en un primer momento de diagnóstico se pudo concluir que existían falencias en la gestión oportuna de los riesgos, razón por la que se diseñó un plan estratégico orientado a la necesidad de la organización.

Posteriormente se procedió a socializar metodologías para identificar y priorizar los riesgos con un mayor impacto y probabilidad dentro de cada área, desde este objetivo se pudo concluir que desde la alta gerencia se tuvo una gran apertura a la propuesta realizada e igualmente quedó el compromiso de aplicar dichas metodologías para mejorar los análisis en un futuro.

Por otro lado, se diseñó un formato adecuado para la realización de gestorías basadas en el sistema de gestión del riesgo, que igualmente desde la organización quedó el compromiso de implementar dichos análisis encabezados por los jefes de cada área y los futuros practicantes.

	<p>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

El último objetivo igualmente tuvo cumplimiento, ya que se pudo implementar un cronograma de auditorías internas basadas en riesgo dentro de la organización, dicho cronograma fue desarrollado para garantizar el cumplimiento de esta gestoría.

Por lo anterior, es posible afirmar que se tuvo un cumplimiento exitoso de cada uno de los objetivos específicos, dando como resultado el cumplimiento del objetivo general, el cual consistía en gestionar adecuada y oportunamente los riesgos de la compañía por medio de la identificación, evaluación y control de estos, permitiendo un desarrollo óptimo de las actividades en cada proceso, la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos.

	<p style="text-align: center;">Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</p>	
---	---	---

10. BIBLIOGRAFÍA

Coosalud (2020) Promesa de Coosalud con sus grupos de interés. Disponible en:
<https://coosalud.com/quienes-somos/> recuperado el 20 de noviembre de 2020

Coosalud (2020) Organigrama Sucursal I, II. Disponible en:
http://portalcalidad.coosalud.com/Forms/Mapa_Proceso/mapa.aspx
Recuperado el 20 de Noviembre de 2020

Coosalud (2020) Mapa de procesos. Disponible en:
<http://portalcalidad.coosalud.com/Forms/MapaProceso/mapa.a> Recuperado
el 20 de noviembre de 2020

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

ANEXOS

N°	Relación de Anexos
1	Mapa de procesos y guía para encontrar matriz de riesgos organizacionales
3	Formato de gestorías basadas en riesgos
4	Cronograma de auditorías gestión de riesgo