


| | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--|--|-------------------|-----------------|
|  | Gestión de Calidad | | | | Versión: 1 | Código: F-GC-31 |
| | Matriz de riesgos y oportunidades | | | | Fecha: 2018/10/26 | pagina: 1 de 1 |

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 26/11/2018

RESPONSABLE:

Pahola Jaimes

| IDENTIFICACION DEL RIESGO | | | | | | | | | | | | | | ANALISIS DEL RIESGO RIESGO INHERENTE | | | | | | | | | | | | | | PLAN DE CONTINGENCIA - CONTROLES | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------|------------------------|---|---------------|---|--|--|--------------|---------|--------------|----------------|--|--|--|--|--|--|------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| TIPO DE PROCESO | PROCESO | RIESGO/ OPORTUNIDAD | | CLASIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN | CAUSA | CONSECUENCIA | PROBABILIDAD | IMPACTO | CALIFICACION | ZONA DE RIESGO | ACTIVIDADES ANTES DEL EVENTO | | ACTIVIDADES DURANTE EL EVENTO | | ACTIVIDADES DESPUES DEL EVENTO | | EFICACIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESO DE APOYO | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | OPORTUNIDAD | ACTUALIZACIÓN ISO 9001:2015 | DE IMAGEN | Integralidad de procesos | N/A | La imagen de la compañía mejoraría aun mas por obtener esta nueva certificación | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | 1.Realizar Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad. 2.Generar Documentación de acuerdo a lo establecido en la norma. | | 1. Contratar un ente certificador. 2.Presentar la Documentación | | 1.Divulgar la Importancia. 2.Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. | | Anualmente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | DETENCIÓN DE NECESIDADES | OPERATIVO | Pérdida de control con relación a la documentación del sistema de gestión de calidad. | Incumplimiento del procedimiento. | 1.Pérdida del control documental. 2.Incumplimiento a la normalidad. 3.Pérdida en la Certificación. | 1 | 5 | 5 | MODERADA | Capacitación de manejo de documentos bajo la norma ISO 9001:2015 | | Revisión del proceso para identificar la documentación utilizada | | 1.Se realiza seguimiento periódico para identificación de la documentación. 2.Capacitación del Manejo Documental, | | Anualmente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | | OPERATIVO | Desorganización de los procesos de acuerdo con el flujo normal que se ha definido para ellos | Incumplimiento del procedimiento. | | 2 | 5 | 10 | ALTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | MODIFICACION DE DOCUMENTOS | OPERATIVO | El registro puede ser diligenciado de la manera incorrecta o simplemente no diligenciarse. | Incumplimiento del procedimiento. | | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | | OPERATIVO | Utilizar documentos o registros obsoletos que no están acorde a la realidad del proceso. | | | 2 | 5 | 10 | ALTA | Creación de Caracterización de procesos | | Validación del flujo del proceso con los involucrados | | Seguimiento periódico para validar el cumplimiento de los procesos. | | Anualmente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | CONTROL Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS | OPERATIVO | Confusión de los colaboradores al ver que la documentación del sistema no proceso. | Falta de control de procedimientos. Falta de control de los formatos. | | 1 | 5 | 5 | MODERADA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | | OPERATIVO | Errores en el proceso por falta de la documentación necesaria donde se especifiquen las actividades a realizar. | | 1 | 5 | 5 | MODERADA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | REALIZAR SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS | OPERATIVO | No realizar seguimiento a los procesos para evaluar su mejoramiento, o identificar problemas que afecten al producto o servicio | Falta control del presupuesto. Ausencia de tiempos y movimientos. | Aumento de costos y gastos | 5 | 2 | 10 | ALTA | Implementación controles al proceso | | Seguimiento a los indicadores a través de auditorías de calidad | | Retiroalimentación de no conformidades detectadas y establecimiento de acciones de mejora | | Mensual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | ADMINISTRACION DE PRODUCTO NO CONFORME | IMAGEN | El pedido no se ajusta a una entrega perfecta | Falta de control en el proceso. Incumplimiento de los procedimientos. | Insatisfacción del cliente y afecta la imagen de la compañía | 5 | 2 | 10 | ALTA | Identificación de requerimientos de cliente | | Verificación y liberación del proceso de acuerdo a especificaciones de la ficha técnica | | Establecimiento de controles para garantizar el producto terminado y planes de mejora | | Mensual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | GESTION HUMANA | RIESGO | CAPACITACION DEFICIENTE E INSUFICIENTE | OPERATIVO | Hace referencia a una inadecuada formación del personal. | Falta de capacitaciones de acuerdo a cada área. | Procesos con generación de NC. Accidentalidad. | 3 | 5 | 15 | EXTREMA | 1. Ausencia de un Diagnostico Real y objetivo. 2. Inadecuada programación. 3. Inadecuada socialización y divulgación 4. Definir de recursos. | | 1. Seguimiento al incumplimiento. 2. verificación de plan de capacitaciones. 3. Revisión periódica de los resultados arrojados por el indicador de capacitaciones 4. Procedimiento para la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación del personal. | | 1. Actualización de información que alimente el indicador. | | Mensual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | DEFICIENTE DESEMPEÑO LABORAL | FINANCIERO | Concerniente al incumplimiento de funciones y objetivos por parte de cada uno de los empleados. | Falta de control de los jefes. | Disminución en la productividad. | 3 | 4 | 12 | ALTA | 1. Socialización y divulgación de las herramientas estratégicas y misionales institucionales por parte de los jefes 2. Mecanismos o herramientas para evaluar el desempeño de los colaboradores. 3. Seguimiento y de exigencia de Competencias por parte de los jefes o responsables de área 4. Compromiso y de responsabilidad de la Alta Dirección en la aprobación de la reglamentación de la evaluación del desempeño. 5. Integración de la Comisión de Personal con Gestión Humana y la Alta Dirección. | | 1. Seguimiento de los objetivos concertados, formatos y cumplimiento en la evaluación 2. Revisión periódica de los resultados arrojados por el indicador de evaluación del desempeño. 3. Procedimiento para la evaluación del desempeño de los empleados. | | 1. Permanente seguimiento y control a los resultados de los planes de acción. 2. Establecimiento de la reglamentación de la evaluación del desempeño. | | Anualmente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | DEFICIENCIAS EN LEGALIZACIONES DE CONTRATOS | OPERATIVO | Incumplimiento de las disposiciones reglamentarias aplicables a la legalización de contratos. | Multas por parte del ministerio de trabajo. | | 3 | 3 | 9 | ALTA | 1. Presentación tardía de la documentación para legalización 2. Omisión de documentos necesarios para legalizaciones 3. Inadecuada disposición archivística de la documentación | | 1. Verificación de requisitos y de documentación. 2. Procedimiento para la contratación de servicios personales y profesionales 3. Procedimiento para la selección y contratación de personal. | | Disposiciones para el cumplimiento de los términos de tiempo de las legalizaciones | | Mensual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | INOPORTUNIDAD EN LA LIQUIDACION DE NOMINAS | OPERATIVO | Esta relacionada con los retrasos que se pudieran presentar en la liquidación de nóminas. | Falta de entrega de documentación a tiempo Fallas en el sistema. | Incumplimiento con los pagos, devolución de dineros. | 3 | 2 | 6 | MODERADA | 1. Fallas en los recursos tecnológicos disponibles (software, equipos) 2. Errores humanos por interrupciones de terceros | | 1. Seguimiento a indicador de errores en liquidación de nóminas 2.Revisión periódica de los resultados arrojados por el indicador de nóminas. | | 1. Establecimiento de horarios de atención al público en los días de liquidación de nóminas | | Mensual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | OPORTUNIDAD | FERIAS DE EMPLEO | ESTRATÉGICO | Reclutamiento de Recurso Humano. | N/A | Atraer a personal calificado. | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | Revisión de Vacantes Disponibles. Nivel de Estudio exigido. Material de Visualización de la compañía. | | Revisión de Hojas de Vida. Capacitación en lo que maneja la empresa. | | Retiroalimentación a los coordinadores de la disponibilidad de recurso humano. | | Anualmente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RIESGO | DETERIORO DEL CLIMA LABORAL | OPERATIVO | Corresponde a la falta de medición del clima laboral de la compañía y al mejoramiento a partir de sus resultados | Falta de instrumentos de medición. La no realización del análisis del clima laboral | Personal desmotivado y bajo rendimiento en la productividad. | 1 | 4 | 4 | MODERADA | 1. Inexistencia de un adecuado instrumento para la medición del clima laboral 2. Ausencia de un cronograma de actividades de identificación y análisis de clima laboral 3. Falta de seguimiento en la ejecución de actividades de medición del clima laboral | | 1. Ejecución del plan de mejoramiento del clima laboral 2. Realización de encuestas para obtención de diagnóstico y el plan de mejoramiento con base en los resultados tabulados. | | Disposiciones para ejecución de actividades del plan de mejoramiento | | Anualmente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| IDENTIFICACION DEL RIESGO | | | | | | ANÁLISIS DEL RIESGO RIESGO INHERENTE | | | | | PLAN DE CONTINGENCIA - CONTROLES | | | | | |
|---------------------------|---------------|---------------------------|--|----------------------------------|---|---|--|---|---------|--------------|----------------------------------|--|--|--|--|------------|
| TIPO DE PROCESO | PROCESO | RIESGO/ OPORTUNIDAD | | CLASIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN | CAUSA | CONSECUENCIA | PROBABILIDAD | IMPACTO | CALIFICACION | ZONA DE RIESGO | ACTIVIDADES ANTES DEL EVENTO | ACTIVIDADES DURANTE EL EVENTO | ACTIVIDADES DESPUES DEL EVENTO | EFICACIA | |
| PROCESO PERSONAL | MANTENIMIENTO | RIESGO | DEFINICION DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PARA GARANTIZAR EL ESTADO Y DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS E INSTALACIONES | OPERATIVO | No cumplir con el programa de mantenimiento de las maquinas e instalaciones (Lubricación, Correctivo, preventivo) | Falta de presupuestos, Disponibilidad de recursos. | Incumplimiento al cliente / Reprocesas / Rentabilidad | 5 | 2 | 10 | ALTA | 1.Inexistencia de un programa de mantenimiento preventivo 2. Ausencia de asignación de presupuesto de mantenimiento preventivo 3. Ausencia de un cronograma de mantenimiento preventivo 4. Falta de seguimiento en los indicadores de cumplimiento de mantenimiento preventivo, costos de mantenimiento y paradas no planeadas por paros no programados | 1. Ejecución del plan de mantenimiento preventivo 2. Asignación de presupuesto de mantenimiento preventivo 3. Cumplimiento de cronograma de mantenimiento preventivo 4. Seguimiento de los indicadores de mantenimiento | Disposición para las actividades de mantenimiento de las maquinas | | |
| | | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | RIESGO | DOCUEMENTACION, INFORMACION | OPERATIVO | Pérdida de la información (Física, Digital). | Sabotaje, Error en los protocolos de seguridad informática. | Reprocesas en documentación, multas. | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | Verificación de documentación e información | Verificación de documentación e información, solicitud de aprobación | Retroalimentación de parámetros realizados y calificación de información | Anualmente |
| | OPORTUNIDAD | | ALIANZAS ESTRATEGICAS | OPERATIVO | Mejoramiento en las negociaciones con los Bancos y Clientes. | NA | Garantizar la disponibilidad de recursos. | 4 | 5 | 20 | EXTREMA | 1.Análisis de Bancos con tasas de Intereses bajos para la adquisición de préstamos. 2.Lanzamiento de Estrategias de Pronto pago. 3.Provisionamiento de Moneda extranjera a bajo costo para cambios de tasas mejores. | Presupuestar los gastos de los recursos. | Validación del cumplimiento de los indicadores financieros, generar planes de acción en caso de que no se cumpla. | Mensual | |
| | RIESGO | | IMPUESTOS | OPERATIVO | Generación de nuevo impuestos. | Falta de actualización en los nuevos impuestos. | Costos elevados en el producto. | 4 | 5 | 20 | EXTREMA | Capacitaciones y cronogramas de vencimientos | Reducción al máximo el impacto | Retroalimentación de parámetros realizados y calificación de información | Anualmente | |
| | RIESGO | | RECURSOS | OPERATIVO | Disponibilidad de Recursos | Problemas Financieros. Falta de presupuestos. | Endeudamiento, mayor pago de intereses, disponibilidad de la materia prima. | 3 | 4 | 12 | ALTA | Disponibilidad o alternativa de crédito | Consecución de recursos faltantes o solicitud de créditos | Retroalimentación de parámetros realizados y calificación de información | Mensual | |
| | RIESGO | | CIERRES DE FACTURACION | FINANCIERO | Entrega de facturación después de los cierres contables. | Falta de conocimiento del procedimiento o de políticas de entrega. Falta de responsables de estas entregas. | No contabilización de impuestos. No pago a proveedores. | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | Se realiza solicitud constante para la entrega de documentos | Se informa a los superiores sobre el estado de la actividad y se genera un aviso a los proveedores de la modificación de los tiempos de pago | Se reúne con el proceso de compras para generar análisis de causas y plan de acción Tomando medidas correctivas para subsanar las deficiencias que los proveedores observan en la empresa, para mejorarlas y poder ofrecer un mejor servicio, a rentabilidad, en sus costos. | Mensual | |
| | RIESGO | | INVENTARIOS | OPERATIVO | Inventarios con errores en el proceso de elaboración y/o digitación | Falta de validación de la información registrada. | Pérdida de Material, Balances Errados | 4 | 3 | 12 | ALTA | Capacitación del manejo de información en el sistema | Estudio de tiempos y movimientos para identificar si en el proceso de producción se encuentran cuellos de botella que aumenten los costos y poderlos corregir a tiempo optimizando los recursos de la empresa y el tiempo que tarda en llegar la oferta. | Se reúne con el proceso de producción para generar análisis de causas y plan de acción | Mensual | |
| | OPORTUNIDAD | | APERTURA DE MERCADOS INTERNACIONALES | ESTRATÉGICO | Buscar oportunidades de expansión de nuestros servicios y productos. | NA | Creación de Nuevos Clientes Internacionales | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | 1.Análisis del Mercado. 2.Análisis de Política de Exportación. Costos de Envío. | 1.Programación de Entregas de acuerdo a la disponibilidad de Transporte. 2.Validación del Cumplimiento de los Requerimientos Legales. | 1.Análisis de costos, 2.Tiempos de entrega. | Trimestral | |
| | OPORTUNIDAD | | MERCADEO DIGITAL | TECNOLOGICO | Clientes con presencia en mercado virtual. | NA | Uso masivo y mercadeo por internet y redes sociales. | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | 1.Análisis de principales plataformas de mercadeo digital. 2.Creación de Portafolio. | 1.Identificación de las necesidades del cliente 2.Cotización del servicio. | 1.Análisis de costos. 2.Creación de Estrategias. | Mensual | |
| | OPORTUNIDAD | | CONTACTO CON EL CLIENTE | ESTRATÉGICO | Establecer mecanismo para identificar los nichos de mercado o clientes potenciales para los productos actuales o nuevos | NA | Aumentar de las ventas, mejorar el foco estratégico de la empresa, continuidad del negocio | 4 | 2 | 8 | ALTA | Plan de mercado formal | 1.Identificación de las necesidades del cliente 2.Cotización del servicio. | Indicadores de resultados (Clientes nuevos, Efectividad cotizaciones, presupuesto) | Mensual | |
| | RIESGO | | | OPERATIVO | Hacer negociaciones con clientes que estén reportados en lista Clinton | Falta de controles de seguridad | Afectar la imagen de a compañía | 4 | 2 | 8 | ALTA | Verificar listado antes de iniciar operaciones | Validar la información entregada por el cliente | Revisar con el proceso comercial y definir planes de acción | Trimestral | |
| | OPORTUNIDAD | | COTIZACIONES | OPERATIVO | Definir las condiciones de fabricación y las variables a considerar en el momento de costear un producto | NA | Aumento de las ventas, continuidad del negocio | 4 | 2 | 8 | ALTA | Verifica el producto cotizado vs presupuesto | Validar que las cotizaciones estén de acuerdo a lo presupuestado y no se tengan sobre costos de producción | Indicadores de cumplimiento de presupuestos | Mensual | |
| | RIESGO | | POSVENTA | OPERATIVO | Desconocimiento de la opinión, dudas e inquietudes del cliente con respecto al producto recibido. | Falta de encuestas de satisfacción. | Pérdida del cliente. No generar recarga de servicios, no lograr su fidelización. | 1 | 5 | 5 | MODERADA | Enviar fichas técnicas del producto | Validar con el cliente para conocer la satisfacción del producto entregado. | Programar vistas a los clientes para recopilar información | Bimensual | |
| | RIESGO | | | OPERATIVO | Desconocimiento de nuevas necesidades de compra | Falta de seguimiento a los clientes. Falta propuestas para nuevos productos. | | 3 | 5 | 15 | EXTREMA | Realiza showroom de productos y servicios | Enviar presentación de los productos y servicios al cliente | Programar reuniones donde se informe de los servicios y productos. | Trimestral | |
| | RIESGO | | | DE IMAGEN | Desconocimiento de la manera como el mercado percibe la empresa y sugerencias o comentarios relacionados con el servicio, lo cual es vital para mejorar cada día más los procesos de la empresa y crecer en el medio. | Falta de encuestas de satisfacción. Estudio de mercado. | | 2 | 5 | 10 | ALTA | Solicitar a clientes la Evaluación de Proveedores | Notificar acciones para mejorar la imagen de la empresa. | Generar revisión de la percepción de la imagen de la compañía con clientes, proveedores a través de encuesta de satisfacción | Semestral | |
| | COMPRAS | | RIESGO | DISPONIBILIDAD | OPERATIVO | Ausencia de disponibilidad de materia prima. | Falta de proveedores exportadores. Falta de transportadoras especializadas. | Retrasos en la producción | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | Stock materia prima antes del evento, solicitar opciones de material en caso de no disponibilidad del mismo, solicitar a cotizaciones de los materiales pendientes de aprobación en un lapso de 15 días. | Buscar materia prima a nivel nacional, proponer otras opciones de materiales, retroalimentar tiempo de entrega del fabricante. | Afecta la calificación del proveedor. Buscar nuevos proveedor que satisfagan la disponibilidad de materiales | Mensual |
| | | | RIESGO | TIEMPOS DE ENTREGA MATERIA PRIMA | OPERATIVO | Entrega por fuera de tiempo de materia prima por exportación o fallas en la disponibilidad de transporte | | Retrasos en la producción | 3 | 5 | 15 | EXTREMA | Stock materia prima antes del evento, informar tiempos de entrega de fabricación de materia prima. | búsqueda de proveedores con un mayor tiempo de entrega, solicitar un plazo de tiempo para realizar una compra efectiva. | Retroalimentación del cronograma de tiempo de entrega de los proveedores. | Mensual |
| | | | RIESGO | RECURSOS | OPERATIVO | No tener disponibilidad de dinero para el pago de a proveedores | Falta de presupuestos por área. Cartera no sana. | Retrasos en la producción | 3 | 4 | 12 | ALTA | Ampliación plazos con proveedores | Negociar plazos de pago | Gestionar con el área contable, los plazos negociados | Mensual |
| | | | RIESGO | CALIDAD | OPERATIVO | Incumplimiento de las especificaciones pactadas. | Falta de control en el proceso. Incumplimiento de los procedimientos. | Retrasos en la producción. Pérdida de Material. | 2 | 4 | 8 | ALTA | Se solicita una muestra al proveedor la cual es aprobada antes de realizar el proceso de producción. | Se genera una reclamación al proveedor y se hace la devolución del material | Se solicita un plan de acción al proveedor | Mensual |
| | | ÓN | RIESGO | NO CONFORMIDADES | OPERATIVO | Reclamación por averías | Falta de verificación. | Incumplimiento al cliente, Reprocesas, costos de no calidad, rentabilidad | 4 | 4 | 16 | EXTREMA | Verificación de la calidad del empaque | Identificación del tipo de material | Reposición del producto, notas créditos y mejoramiento del empaque | Mensual |

| IDENTIFICACION DEL RIESGO | | | | | ANÁLISIS DEL RIESGO RIESGO INHERENTE | | | | | | PLAN DE CONTINGENCIA - CONTROLES | | | | | |
|---------------------------|----------------------|------------------------------|--|---|--|--|--|---|--------------|--|---|--|---|--|--|-----------|
| TIPO DE PROCESO | PROCESO | RIESGO/ OPORTUNIDAD | CLASIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN | CAUSA | CONSECUENCIA | PROBABILIDAD | IMPACTO | CALIFICACION | ZONA DE RIESGO | ACTIVIDADES ANTES DEL EVENTO | ACTIVIDADES DURANTE EL EVENTO | ACTIVIDADES DESPUES DEL EVENTO | EFICACIA | | |
| ALMACEN Y DESPACHOS | PRODUCO | RIESGO | | Rechazos internos por no cumplir especificaciones | Falta de control en el proceso | Incumplimiento al cliente, Reprocesos, costos de no calidad, rentabilidad | 5 | 2 | 10 | ALTA | Controles de calidad y liberación por procesos | Generar no conformidades y internas y pedir autorización para reprocesos y/o reposiciones | Reunión con el personal involucrado para generar planes de acción | Mensual | | |
| | | RIESGO | FALLAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN | Información incompleta para elaboración de la OP | Falta de conocimiento en la elaboración del producto, Falta de verificación de la información de la OP | Error en la producción del producto | 2 | 4 | 8 | ALTA | Revisar la información enviada por el ejecutivo | Llamar al ejecutivo para solicitar la información faltante | Proceder a elaborar el proceso siguiente y retroalimentar al ejecutivo | Mensual | | |
| | RIESGO | DOCUMENTACION | Entrega de la materia prima sin documentación. | Incumplimiento de los procedimientos. | Control de inventarios | 2 | 3 | 6 | MODERADA | Requerimiento por vía mail la documentación necesaria. | En caso de no recibir los documentos se cambia de proveedor. | Afecta la calificación del proveedor | | | | |
| | RIESGO | AVERÍA DE LA MERCANCÍA | Daño de producto terminado, en proceso o materia prima en el transporte. | Mal manejo de la carga de acuerdo a las buenas practicas de manufactura. | Reprocesos, incumplimiento al cliente, rentabilidad | 3 | 5 | 15 | EXTREMA | Exigir rotulación de mercancía frágil, solicitar mejoras en el empaque, validar las condiciones del transporte | Enviar evidencia de la novedad, generar NC, solicitar reacomodamiento o devolución del material | Se revisa el material averiado, se hace reposición si aplica, se genera el informe y se entrega a calidad | Mensual | | | |
| | RIESGO | INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA | Retraso en la entrega de un producto. | Falta de retroalimentación en las fechas de entrega por parte del proceso anterior, Falta de seguimiento de los pendientes del día. | Pérdida del cliente | 3 | 5 | 15 | EXTREMA | Informar los tiempos de entrega por ciudades, recomendar por escrito las entregas de mayor prioridad | Activar plan de contingencia para lograr entrega a tiempo | Genera no conforme o análisis del caso. | Mensual | | | |
| | RIESGO | DOCUMENTACIÓN | Error la documentación suministrada para la entrega | Error en la validación de documentos requeridos y la información consignada en ellos. | Retrasos en la entrega | 4 | 3 | 12 | ALTA | Hacer un chequeo de la documentación exigida para las entregas especiales | Informar a comercial sobre la novedad presentada y reponer la documentación faltante | Generar planes de acción | Mensual | | | |
| | RIESGO | MERCANCIA TROCADA | Error en los destinos de envío | Falta de verificación de la información de la guía. | Pérdida de Mercancía | 3 | 3 | 9 | ALTA | Hacer seguimiento a la rotulación(en Vs. Guía | Informar al ejecutivo sobre la novedad presentada y solicitar re direccionamiento | Generar no conformes o análisis del caso | Mensual | | | |
| | RIESGO | PERDIDA DE MATERIAL | La mercancía se extravío y/o se la roban. | Falta de verificación de la carga, error en los controles establecidos. | Pérdida de Mercancía | 3 | 2 | 6 | MODERADA | Verificación de numero de unidades entregadas Vs remisión | Informar al ejecutivo, a calidad, instaurar el respectivo denuncia presentar reclamación a la transportadora | Hacer seguimiento a la reclamación, Solicitar planes de acción | Mensual | | | |
| | RIESGO | ACTIVIDADES ILICITAS. | Actividades que fomenten el lavado de activos, narcotráfico y financiación del terrorismo. | Ausencia y/o Falencias en los controles y de procesos de seguridad | Cierre de la compañía. | 1 | 5 | 5 | MODERADA | Solicitar documentación donde se demuestre la legalidad de la empresa - Se firma Acuerdo de Seguridad, Se diligencia el formato para Inscripción de Proveedores y Clientes | Se cierran cualquier tipo de operaciones que se estén realizando. Se notifica al área legal de la compañía. Se informa a las autoridades competentes. | Se realiza investigación sobre las inconsistencias presentadas, se crea plan de acción. | Anualmente | | | |
| | PROCESO DE DIRECCION | GESTION GERENCIAL | RIESGO | DESVO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Estratégico | No se hace planeación estratégica, No se hace seguimiento periódico. | Falta de métodos de control. Falta de seguimiento. | Pérdida del foco estratégico de la empresa | 3 | 4 | 12 | ALTA | Definir el direccionamiento de la empresa, políticas, objetivos estratégicos, despliegue y gestión por resultados | Evaluar alineación de los objetivos del proceso y los indicadores de gestión | Notificar a la junta de socios y generar planes de acción | Semestral |
| RIESGO | | | OBJETIVOS DE CALIDAD | Estratégico | No se tienen definidos o no están alineados los indicadores de gestión de cada proceso | No se revisan los indicadores. | Pérdida de eficacia en el cumplimiento del objetivo del proceso | 2 | 3 | 6 | MODERADA | Definir criterios, indicadores y frecuencia para la revisión gerencial, bajo un enfoque de Gestión por resultados | Realizar análisis de causas, replantear estrategias de mejoramiento. | Redefinir indicadores y monitoreo constate | Mensual | |
| RIESGO | | | PLANIFICACION DE LOS CAMBIO | Estratégico | Se identifican los cambios, se toman decisiones, pero no se tiene documentado | Falta de conocimiento en los procesos para la gestión de cambio. | No se transfiere el conocimiento individual a la empresa (Gestión del conocimiento), no se documentan las mejoras y hay pérdida de información | 3 | 3 | 9 | ALTA | Identificar y documentar los cambios que puedan afectar el sistema de Gestión | Revisar y alinear procedimiento de de documentación de cambios | Generar las no conformidades correspondiente y documentar las acciones pertinentes | Anualmente | |
| OUTSOURCING | | OPORTUNIDAD | SOFTWARE ZEROS | TECNOLOGICO | Control de los procesos en tiempo real. | N/A | Información a tiempo | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | Capacitar al personal en el manejo de la plataforma | Validar el registro de la información | Análisis de la información, ejecutar planes de acción en caso de encontrar alguna desviación o en su efecto planes de mejora continua. | Mensual | |
| | | | | | Digitalización de Sistema de Calidad | N/A | Eficiencia en el sistema de gestión | 4 | 5 | 20 | EXTREMA | 1.Identificar los elementos de la norma, para diagramar el programa. 2.Pactar cronograma de entregas. | 1. Realizar Inducción de los módulos del programa. | | Mensual | |
| | | | | | Trazabilidad de Producto | N/A | Información del estado de los productos. | 5 | 5 | 25 | EXTREMA | 1.Informar la importancia del registro de la calidad en la información. 2.Generar los permisos para la visualización. | 1. Validar la información. 2.Retroalimentar los cambios. | | Trimestral | |
| | | RIESGO | PERDIDA DE INFORMACIÓN | TECNOLOGIAS | Eliminación de información en los equipos y sistemas vital para el desarrollo de las operaciones de la compañía. | Por daños en el sistema, mala manipulación de los documentos y ausencia de controles Back up. | Ruptura en la cadena de información, generando desconfianza en los procesos | 2 | 5 | 10 | ALTA | Realización del Backup de los diferentes archivos que son vitales para para el funcionamiento de la organización. Controles en los Pcs. En sus aplicaciones de Antivirus | Revisión de posibles causas de la pérdida de información. | Revisiones en los PCs que se realice la pérdida - posterior empezar a descargar y restablecer el backup de la información requerida. | SEMESTRAL | |
| | | | | | FALLAS EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN. | Los canales de comunicación establecidos por la compañía presenta problemas para prestar el servicio. | Mala manipulación de los servicios de comunicación, agentes externos como robo de fibra, desastres naturales y fallas eléctricas. | Descontrol en los procesos que depende de estos sistemas de comunicación. | 1 | 5 | 5 | MODERADA | Revisión periódica de los Router y mantenimiento de los RACK de comunicación. | Revisión del estado y funcionamiento de cada uno de los dispositivos de comunicación. | Restablecer y reiniciar todos los dispositivos de comunicación si esto no funciona, comunicarse con el personal encargado. | SEMESTRAL |
| | | | | | CYBERATAQUES | Ataques a los sistemas de información como lo son infraestructuras, redes computacionales, bases de datos que están albergadas en servidores remotos, por medio de estos maliciosos usualmente originados de fuentes anónimas que también roban, alteran o destruyen un blanco específico mediante hackeos de un sistema vulnerable. | La desinformación sobre los cibertaquas, sus tipos y como prevenirlos. El mal uso del Internet y dispositivos extraíbles. | Robo, alteración o eliminación de la información vital para el correcto funcionamiento de la compañía. Secuestro de información | 1 | 5 | 5 | MODERADA | Capacitación del Personal sobre las ultimas amenazas y peligros en la Red - Tener actualizados Antivirus y Firewall | Bloquear trafico de toda la red de la organización | Análisis y desinfección de los equipos atacados y mejorar los controles en los procesos | |
| | | | ACCESO NO AUTORIZADO A INFORMACION CONFIDENCIAL | Incidente que pone en poder de una persona ajena o propia a la organización, información confidencial | Subir información privada a Internet. El uso de la misma contraseña para diferentes cuentas. | Divulgación de información sensible para la compañía. Robo de Cuentas. Manipulación de Información. | 1 | 5 | 5 | MODERADA | Controles de Usuarios, Cambios de Contraseñas y Organización de Carpetas con la información necesaria. | Bloqueo de los usuarios implicados, revisión de bitácoras | Cambio de Contraseñas a todo el personal y revisión de los afectados | SEMESTRAL | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |