	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO:	PD-GG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GERENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, análisis, evaluación, registro, actualización y sistematización de los riesgos que se pueden materializar dentro de las empresas Expreso Palmira S.A, Logística EP, Solturismo S.A.S.

2. ALCANCE

Aplica a los riesgos identificados en Expreso Palmira S.A, Logística EP, Solturismo S.A.S. y que tienen relación con los procesos que están comprometidos con el Sistema Integrado de Gestión.

3. DEFINICIÓN

Riesgo: es la probabilidad que una amenaza u oportunidad se materialicen, generando anomalías o beneficios para la operación.

Causa: son los medios, circunstancias y agentes generadores de riesgo.

Control: es toda acción que tiende a minimizar el riesgo, adoptando medidas preventivas.

Identificación del riesgo: proceso para encontrar, reconocer y describir un riesgo, sus factores o fuentes ya sean internas o externas generadoras del mismo.

Análisis de riesgo: proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del mismo.

Evaluación del riesgo: proceso en el cual se califica al riesgo según su magnitud de impacto que genera al momento de materializarse.

Plan de acción: actividades planeadas, coordinadas y orientadas a prevenir, evitar, dispersar o minimizar la materialización o impacto de un riesgo.




Probabilidad: oportunidad de que algo suceda.

Impacto: consecuencia de la materialización de una amenaza en la compañía.

4. CONTENIDO


La gestión del riesgo se desarrolla de acuerdo con el siguiente esquema:

Gráfica 1.- Proceso para la gestión del riesgo


  	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO:	PD-GG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GERENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016



NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Establecer el contexto	El análisis de riesgos por proceso debe considerar los parámetros internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades, estos factores son determinados por la matriz DOFA de la organización.	Gerentes / Coordinador de Calidad	Matriz DOFA
Identificar los Riesgos	<p>Realizar la descripción de los Riesgos que puedan afectar el desempeño de los procesos.</p> <p>En la identificación de riesgos se tienen en cuenta las fuentes de riesgo, las áreas de impacto, los eventos y sus consecuencias potenciales.</p> <div> <p>¿Qué puede suceder? ¿Dónde puede suceder? ¿Por qué puede suceder? ¿Qué impacto genera? ¿Qué sucedió?</p> <p>Preguntas que ayudan a identificación de oportunidades o amenazas.</p> </div> <p>Herramientas de identificación: lluvia de ideas, análisis histórico, análisis de escenarios.</p>	Gerentes / Coordinador de Calidad / Líderes de procesos	Matriz o listado de Riesgos
Analizar los riesgos	<p>Es la ponderación de las situaciones de riesgo, sus orígenes, sus consecuencias y la posibilidad que éstas ocurran. El riesgo se analiza mediante la combinación de cálculos de posibilidad y consecuencia. Siendo la posibilidad entendida en términos de amenazas y vulnerabilidad frente a los riesgos y las consecuencias en términos de impactos tangibles e intangibles. Para realizar este cálculo mirar Tabla 1 y 3 en los Anexos de este documento.</p> <p>El análisis de riesgos brinda una entrada que sitúa la toma de decisiones, sobre si es necesario o no tratar los riesgos y sobre las estrategias y métodos más adecuados para su tratamiento.</p>	Gerencia / Coordinador de Calidad	Matriz o listado de riesgos.

	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO:	PD-GG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GERENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Evaluar los Riesgos	<p>Consiste en comparar los resultados de la calificación con los criterios definidos para establecer el grado de exposición frente al riesgo. Para realizar la comparación, se debe tener en cuenta la gráfica 1: Evaluación de Riesgos, presente en los anexos de este documento.</p> <p>Criterios para establecer el grado de exposición frente al riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Nivel de riesgo Alto: Es Riesgo No Tolerable. Atención inmediata. Los riesgos altos pueden representar pérdidas financieras mayores, catastróficas o de alto impacto para la operación e imagen de la empresa. ▪ El Nivel de riesgo Medio: Es Riesgo Aceptable. Atención a corto plazo. Los riesgos medios pueden llegar a representar pérdidas sustanciales, si se incrementa la frecuencia y/o sus consecuencias. Requieren ser monitoreados. ▪ El Nivel de riesgo Bajo: Riesgo Tolerable. Atención a largo plazo. Los riesgos bajos implican baja posibilidad de materialización de riesgos y bajo nivel de consecuencias, siendo reducidas o controladas. Controles incipientes, aceptación del riesgo. <p>Siguiendo estos pasos se determina el nivel del riesgo inicial, es decir sin considerar ningún tipo de control de los existentes en la empresa.</p> <p>Posteriormente siguiendo la misma metodología se determina el nivel de riesgo actual, revaluando el riesgo inicial, con los planes de mitigación existentes, Ver tabla 2.</p>	Líder del proceso / Coordinador de Calidad.	Matriz o listado de riesgos.
Tratar los riesgos	<p>Para definir el tratamiento a seguir con los riesgos identificados se dan las siguientes alternativas:</p> <p>Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Por ejemplo: El control de calidad, manejo de insumos, mantenimiento preventivo de los equipos.</p> <p>Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la posibilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: A través de la optimización de los procedimientos y la implementación de los controles.</p> <p>Compartir o transferir el riesgo: Reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguro o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Por</p>	Líder del proceso / Coordinador de Calidad.	Matriz o listado de riesgos

	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO:	PD-GG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GERENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<p>ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar.</p> <p>Asumir el riesgo: Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el líder del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.</p>		
Realizar Seguimiento a los riesgos	<p>Cada que sea necesario o cada que haya quedado contemplado en la matriz de riesgos, se debe realizar seguimiento a los riesgos para establecer en qué estado se encuentran y si los planes de acción fueron efectivos, y así realizar la actualización de la matriz mediante la evaluación del riesgo.</p>	Líder de Proceso / Coordinador de Calidad	Matriz o listado de riesgos.

5. RESPONSABILIDAD

Gerencia: Revisar, dirigir, supervisar y verificar el cumplimiento de las fechas y actividades estipuladas para contrarrestar los efectos de los riesgos identificados.

Coordinador de Calidad: Coordinar, crear, dirigir y controlar la matriz de riesgos estipulada en el Sistema Integrado de Gestión.


Auxiliar de Calidad: Brindar apoyo en la consolidación, control y seguimiento durante la identificación de riesgos y la ejecución de los planes de acción derivados de los riesgos.

Líder de Proceso: Todas las personas a cargo de un proceso, deberán contribuir con la identificación, el control, seguimiento, verificación y propuesta de los planes de acción producto del análisis de riesgo realizado previamente.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Matriz DOFA

Matriz o listado de riesgos.


	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO:	PD-GG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GERENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Emisión de Documento	Emisión de Documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Andrés Peña	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Coordinador de Calidad	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa

	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO:	PD-GG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GERENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

ANEXOS

Tabla 1. Posibilidad

NIVEL DE POSIBILIDAD		
NIVEL	RANGOS	DEFINICION
1	Remota	Casi inconcebible que ocurra. Puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales.
2	Improbable	Muy improbable que ocurra (no se conoce que haya ocurrido)
3	Posible	Muy improbable que ocurra (<i>ha ocurrido infrecuentemente</i>)
4	Frecuente	Es probable que ocurra muchas veces (<i>ha ocurrido frecuentemente</i>)

Tabla 2. Nivel de control existente

CONTROLES EXISTENTES	
NIVEL	DEFINICIÓN
1	Sin control
2	Ocasionalmente controlado
3	Medianamente controlado
4	Control directo en la fuente

Gráfica 1. Evaluación de riesgos

CONSECUENCIA	Desastre	5	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
	Catastrófico	4	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO
	Grave	3	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO
	Moderado	2	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO
	Reducido	1	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
			1	2	3	4
			Remota	Improbable	Posible	Frecuente
			POSIBILIDAD			


	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO:	PD-GG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GERENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Tabla 3. Consecuencias

NIVEL DE CONSECUENCIAS		
NIVEL	RANGOS	CONSECUENCIAS
1	Reducido o incipiente	<p>Cliente no detecta o no percibe el fallo</p> <p>Aumento de costos inferior al 1%</p> <p>Operación puede continuar con sus actividades.</p>
2	Moderado	<p>Cliente detecta el fallo pero este no genera insatisfacción, genera una sugerencia.</p> <p>Aumentan costos entre el 1% y el 30%.</p> <p>Operación se retrasa en un tiempo menor a 1 hora.</p>
3	Grave	<p>Cliente detecta el fallo se genera insatisfacción y presenta un queja.</p> <p>Costos menores al 10% del patrimonio de la empresa.</p> <p>La operación se detiene entre 1 y 6 horas.</p>
4	Catastrófico	<p>Cliente detecta el fallo se genera insatisfacción presenta un reclamo y pide compensación.</p> <p>Costos entre el 10% y el 49% del patrimonio de la empresa.</p> <p>La operación se retrasa durante 1 día, generando retraso en varios procesos y áreas.</p>
5	Desastre	<p>Cliente detecta el fallo y se causa la pérdida del cliente y demanda.</p> <p>Costos superiores al 50% del patrimonio de la empresa.</p> <p>La operación se detiene durante más de un día.</p>