

## ANEXO M. MATRIZ DE RIESGOS

ETAPA I						
CONTEXTO		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				
No.	Objetivo	Riesgo (Eventos)	Causas Potenciales	Efectos (Consecuencias)	# Clasificación del riesgo	Clasificación del riesgo
1	Aumentar el cumplimiento de las órdenes o pedidos realizados por los clientes.	Indisposición del vendedor	Mal ambiente laboral	Perdida economica y de clientes	2	Imagen
			Problemas personales del vendedor			
		Ausencia del personal al contestar llamadas	Horario de llamamdas	Baja productividad e insatisfaccion del cliente	2	Imagen
			Rotación del personal			
			Recesos del personal			
		No envío de cotización	Olvido por parte de los asesores	Perdida de credibilidad empresarial	3	Operativo
			Rebote por correo			
			No se cuenta con la información adecuada			
		Faltante en mercancía	Falta de verificación contante del inventario	Perdida economica y de clientes	3	Operativo
			Demoras en la importación de mercancías			
Demora en entrega de pedidos	Sin Disponibilidad de carros	Perdida de credibilidad empresarial	5	Cumplimiento		
	Demasiadas ordenescon solicitud de entrega					
2	Mantener e incorporar proveedores reconocidos y confiables que suministren productos certificados bajo la normatividad vigente nacional e internacional dando cumplimiento a las especificaciones de calidad	Aumento del dólar	Economía nacional	Menores ganancias para la empresa	4	Financiero
		Indisponibilidad de la mercancía con el proveedor	-	Perdida de credibilidad empresarial	3	Operativo
		Demora en el Tiempo de llegada de mercancía	-	Mayor tiempo de entrega al cliente	5	Cumplimiento
		Demora en aduanas	-	Mayor tiempo de entrega al cliente	5	Cumplimiento
		Cambio en las políticas de importación	Política nacional	Re proceso en importacion	1	Estrategico
		Pérdida de la mercancía en el proceso de importación	Robo	Perdida economica	3	Operativo
			Extravio			
Imposibilidad de nacionalización de mercancías	Política nacional	Perdida economica	3	Operativo		
3	Gestionar un plan para la organización que permita mediante la educación continua la generación de personal capacitado, competente, con valores corporativos y comprometido con del servicio a nuestros clientes.	Daño de presentación del producto por movimiento en su traslado	Personal de traslado sin capacitacion	Perdida economica y de clientes	2	Imagen
			Mal servicio de traslado			
		Pérdida por no localización de direcciones	Personal sin capacitacion ni tecnologia	Perdida economica y de clientes	2	Imagen
		Robo de mercancía	-	Perdida economica	3	Operativo
		Demoras en el proceso de despacho	Mal estado de carros	Perdida de clientes	2	Imagen
		Indisponibilidad de conductores	Falta de personal	Perdida de credibilidad	2	Imagen
Daño del producto	Mal manejo en bodega	Perdida economica y de clientes	3	Operativo		
	Mal manejo en traslado					
4	Mejorar continuamente los procesos que hacen parte del Sistema de gestión de calidad	Personal sin informacion del SGC	Falta de comunicación	Perdida de personal	1	Estrategico
		Alta gerencia sin compromiso hacia el SGC	Desmotivacion sin cambios	Perdida economica	1	Estrategico
		Procesos sin interrelacion en el SGC	Desorganizacion por parte del SGC	Perdida economica	1	Estrategico
5	Fidelizar un 90% de nuestros clientes actuales	No fidelizar clientes	Mala atencion	Perdida economica	1	Imagen

**ETAPA II**

**DESCRIPCION Y CALIFICACION DE LOS CONTROLES EXISTENTES PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

Descripción del control	Registro que evidencia aplicación del control	Controles		Eficacia de los controles	
		Efecto del control		Valor cuantitativo	Valor cualitativo
		Disminuye Probabilidad	Disminuye Impacto		
Mejorar el ambiente laboral invirtiendo en actividades para el personal	Registro de actividades		x	4	Moderada
No puede quedar ausente el puesto de recepción de llamadas	Registro en el horario de entrada y salida de cada trabajador al puesto de trabajo		x	4	Moderada
Se debe enviar la cotización con copia al encargado del area	Copia del correo de cotización		x	5	Alta
Hacer un analisis mas detallado de la cantidad de productos vendidos para asi importarlos con mayor tiempo	Informe de productos vendidos en los ultimos años	x		3	Baja
Se hace un cronograma en el que esten descritas las actividades de entrega para cada colaborador	Cronograma y acta de cumplimiento	x		4	Moderada
				1	No existen controles
Hacer un analisis mas detallado de la cantidad de productos vendidos para asi importarlos con mayor	Cronograma y acta de cumplimiento	x		3	Baja
Se hace un cronograma en el que esten descritas las actividades de entrega para cada colaborador	Cronograma y acta de cumplimiento	x		4	Moderada
Con el formato de check list se verifica que el producto tenga todas las condiciones para que el tiempo en aduanas sea el menor	Check list de comprobacion de requisitos de productos	x		4	Moderada
				1	No existen controles
Contar con mas seguridad	Check list de verificacion de seguridad	x		4	Moderada
Con el formato de check list se verifica que el producto tenga todas las condiciones para que el tiempo en aduanas sea el menor	Check list de comprobacion de requisitos de productos	x		4	Moderada
Se pondra un aviso de material delicado para que el personal lo translade con mayor cuidado	Aviso de material delicado		x	5	Alta
Se pedira la ubicación exacta a cada cliente para que así no hayan perdidas	Correo de comprobacion de ubicación		x	5	Alta
Contar con mas seguridad	Check list de verificacion de seguridad	x		4	Moderada
Se hace un cronograma en el que esten descritas las actividades de entrega para cada colaborador	Cronograma y acta de cumplimiento	x		4	Moderada
Se hace un cronograma en el que esten descritas las actividades de entrega para cada colaborador	Cronograma y acta de cumplimiento	x		4	Moderada
Se pondra un aviso de material delicado para que el personal lo	Aviso de material delicado		x	5	Alta
Se haran comunicados sobre el SGC via correo	Correo comunicado	x		5	Alta
	Acta de compromiso		x	1	No existen controles
Poner en marcha el SGC		x		1	No existen controles
Se hara una encuesta para conocer el servicio prestado	Encuesta	x		5	Alta

ETAPA III						
ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO CON CONTROLES						
CALIFICACIÓN				Nivel de riesgo con controles (NRCC)	Zona de riesgo	Tratamiento del riesgo
PROBABILIDAD		IMPACTO				
Valor	Nivel	Valor	Nivel			
4	Probable	3	Moderado	12	Alta	Evitar
4	Probable	4	Mayor	16	Extrema	Asumir
4	Probable	4	Mayor	16	Extrema	Asumir
3	Posible	4	Mayor	12	Extrema	Asumir
4	Probable	3	Moderado	12	Alta	Evitar
5	Casi seguro	5	Critico	25	Extrema	Asumir
2	Improbable	4	Mayor	8	Alta	Evitar
3	Posible	3	Moderado	9	Moderada	Reducir
2	Improbable	3	Moderado	6	Moderada	Reducir
1	Raro	4	Mayor	4	Alta	Evitar
1	Raro	4	Mayo+H30:Q3 1r	4	Alta	Evitar
1	Raro	4	Mayor	4	Alta	Evitar
3	Posible	4	Mayor	12	Extrema	Asumir
3	Posible	3	Moderado	9	Moderada	Reducir
2	Improbable	4	Mayor	8	Alta	Evitar
4	Probable	3	Moderado	12	Alta	Evitar
4	Probable	3	Moderado	12	Alta	Evitar
3	Posible	4	Mayor	12	Extrema	Asumir
3	Posible	1	Insignificante	3	Baja	Compartir
3	Posible	1	Insignificante	3	Baja	Compartir
3	Posible	2	Menor	6	Moderada	Reducir
4	Probable	2	Menor	8	Alta	Evitar