

MATRIZ DE RIESGOS DE GESTIÓN

ESTRATEGICOS

				CALIFICACION		VALORACION							POLITICAS				
				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del	Disminuye el nivel de impacto del	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	SEGUIMIENTO
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N											
Direccionamiento Organizacional	Desacierto en la formulación del Direcciónamiento Estratégico	1. Deficiencias en la formulación de los objetivos, planes y programas que requiere la Entidad para el desarrollo de su misión y visión. 2. Desconocimiento del Negocio y de sus alcances.	1. Pérdida de oportunidades de negocio. 2. Desorientación para el crecimiento de la Entidad, pérdida de imagen y recursos.	2	4	A	Acompañamiento de secretaria de movilidad.	SI	SI	1	3	Zona de riesgo Moderado	Asumir el riesgo. Reducir el riesgo.	1. Revaluar la metodología de los Comité Técnicos de Gerencia donde se abra un espacio par debatir los avances de los proyectos liderados por cada área que apuntan a la planeación estratégica.	Gerencia y Planeación.	1. Permanente 2. Periodico	1. Permanente 2. Periodico
Direccionamiento Organizacional	Demoras en la toma de decisiones	Distribución desigual de la carga laboral en los funcionarios Lentitud de la Gerencia.	Retraso en el desarrollo de la ejecución de actividades inherentes a los procesos y perdida de oportunidades. Incumplimiento de objetivos institucionales.	2	3	M	Reuniones de Revisión por la Dirección y CTG	NO	NO	2	3	Zona de riesgo Moderado	Asumir el riesgo. Reducir el riesgo.	1. Solicitar informes oportunos y Registros documentales 2. Seguimiento al cronograma de ejecución de los planes de acción 3. Cambiar metodología de los CTG donde las reuniones sean efectivas, este es el espacio para la toma de decisiones oportunas.	Gerencia y Planeación.	Permanente	Permanente
Direccionamiento Organizacional	Emitir información errónea y con problemas	1. No ejecutar los controles de rigor a toda información que emita la empresa; los cuales pueden ser originados por la Gerencia o por los Servidores Públicos	1. Daño de imagen. 2. pérdida de credibilidad y confianza. 3. Problemas con los entes de Control.	2	3	M	1. Procedimientos e Instructivos para realizar los comunicados.	NO	NO	2	3	Zona de riesgo Moderado	Asumir el riesgo. Reducir el riesgo.	1. Que sean identificables los responsable de la emisión de la información (Elaboró y Revisó)	Gerencia y Directores	Permanente	Permanente
PROCESO: Comunicaciones				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de	Disminuye el nivel de	Calificación definitiva	Calificación definitiva	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	SEGUIMIENTO
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N											
Comución Pública	Publicación de información errónea	Mala interpretación de la información recibida Mala redacción de la información por parte de la persona que la entrega Poca confiabilidad de la fuente generadora Insuficiencia de información Falta de políticas claras de comunicación	Pérdida de imagen Pérdida de confianza por parte de los grupos de interés Reprocesos Sobrecostos	3	4	E	Manual de políticas de comunicación Procedimiento de comunicaciones	SI	NO	2	4	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Realizar una revisión previa a la publicación por una o dos personas más Emitir rectificación de la información de manera oportuna		Permanente	Permanente
Comución Pública	Diseño inadecuado de piezas comunicacionales	Datos insuficientes o erróneos Poca claridad en las directrices dadas por quien solicita el diseño Enviar a producción sin la aprobación de la pieza Recibir la pieza por parte del proveedor y no revisar la conformidad del producto	Reprocesos Sobrecostos Pérdida de confianza por parte de los grupos de interés	3	3	A	Procedimiento de comunicaciones	SI	NO	2	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Validar la información antes de elaborar la pieza Rediseñar la pieza	Asesora de Comunicaciones	Permanente	Mensual
Comución Pública	Inadecuado posicionamiento de marca	Recursos insuficientes para campañas, publicación de piezas, realización de eventos y difusión de pautas Poca importancia que se le dan a las comunicaciones por parte de la organización Diagramación de la página Web poco atractiva Baja trascendencia de la información Falta de estrategias de posicionamiento de marca	Ausencia de oportunidades en el mercado (Ampliación) Ausencia de recordación de la marca Pérdida de oportunidades para realizar alianzas estratégicas No se genera confianza con los grupos de interés Baja incidencia en los medios de comunicación	3	5	E	No existen controles	NO	NO	3	5	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir.	Definir nuevas estrategias de posicionamiento Gestionar más recursos para el posicionamiento		Permanente	
PLANEACIÓN				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del	Disminuye el nivel de impacto del	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	SEGUIMIENTO
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N											
		Falta compromiso de la Alta Dirección.	Pérdidas financieras.	3	4	E	Seguimneto a los Planes de acción. Documento de Estilo de la Dirección	SI	NO	2	4	Zona de Riesgo Alto	Reducir el riesgo, evitar, compartir o	Establecer reuniones trimestales con la Gerencia para hacer seguimneto	Dir. Planeación	Permanente	Permanente

Planeación y Desarrollo	Incumplimiento de objetivos estratégicos	Pérdida de posicionamiento de la empresa en el mercado. Pérdida del Direcciónamiento de la Empresa a futuro (sin norte)				CTG							transferir.	a los Planes de Acción.			
	Falta de asignación presupuestal a los proyectos.		4	4	E	*CTG. *Proyección Presupuestal por área. *Seguimiento a Planes de Acción.	SI	NO	4	4	Zona de Riesgo Extremo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	Establecer Concordancia entre el presupuesto y los Planes de Acción	Dir. Planeación. Coord. Presupuesto	Junio de 2107	Permanente	

MISIONALES

MAPA DE RIESGOS

				CALIFICACION			VALORACION						POLITICAS			INDICADORES	
PROCESO: Servicio Público de Aseo				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	
RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N												
Accidentes Físicos	Falta conciencia de los operarios en el uso de elementos de protección personal, equipos defectuosos, descuido del operario.		5	3	E	Procedimiento de recolección. Procedimiento de barrido. Sensibilizaciones sobre el uso de EPP y Visitas de inspección de uso de los EPP en campo.	SI	SI	3	1	Zona de riesgo Baja	Reducir el riesgo Evitar, Compartir o transferir.	Realizar entrenamiento a operarios asociado a elementos de protección personal. Capacitación relacionadas al uso de EPP. Supervisión periodica aplicando el reglamento interno de trabajo	Coordinador de Recolección Coordinador de Barrido Director Operativo. Coordo. De Mantenimiento. Personal de Gestión Humana.	Permanentes.	CAPACITACIONES RIESGOS	
	Accidente de Tránsito.	Fallecimientos, invalidez, Incapacidades. Pérdida de un miembro del cuerpo. Lesiones.	4	3	A	PESV. Estándares de Seguridad Vial. Seguros (SOAT - Polizas)	SI	SI	2	1	Zona de riesgo Baja	Asumir el Riesgo, reducir el riesgo	Capacitaciones de actores en la vía. Peatones y Conductores	Dir. Operativo. Coord. Gestión Humana.	Permanentes.	CAPACITACIONES RIESGOS	
	La manipulación directa de residuos desconocidos (Corto punzantes, químicos entre otros).	Se afecta el proceso, retraso de la operación.	4	2	A	EPP Identificación de los residuos. Dotación Adecuada	SI	SI	2	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo	Capacitación relacionadas al uso de EPP. Supervisión periodica aplicando el reglamento interno de trabajo	Coordinadores del área operativa. Coord. Gestión Humana.	Permanentes.	CAPACITACIONES RIESGOS	
	Superficies resbalosas.		3	2	M	Inspección a puntos de apoyo continuo de los vehículos. Dotación Adecuada (Suela antideslizante). Identificación de derrames de aceite.	SI	SI	1	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo	Capacitación relacionadas al uso de EPP. Consecución de Kit de derrames.	Coordinadores del área operativa. Coord. Gestión Humana. Dir. Operativo.	Permanentes.	CAPACITACIONES RIESGOS	
Cierre del sitio de disposición final	Vencimiento de licencia de relleno	Incumplimiento de horarios en la recolección.	3	5	E		SI	SI	1	3	Zona de Riesgo baja	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Revisión anual del Plana de Contingencias de acuerdo a los resultados del año ejercicio.	Coordinador de recolección Director Operativo.	Permanentes.	RIESGOS DISPOSICION FINAL\CONTINGENCIA A DISPOSICION RESIDUOS SOLIDOS.pdf	
	Sanción al sitio	Sobrecostos. Impacto ambiental. Insatisfacción de los usuarios.	4	5	E	Plan de contingencias	NO	NO	4	5	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Revisión anual del Plana de Contingencias de acuerdo a los resultados del año ejercicio.	Coordinador de recolección Director Operativo.	Permanentes.	RIESGOS DISPOSICION FINAL\CONTINGENCIA A DISPOSICION RESIDUOS SOLIDOS.pdf	
	Cierre de vías. (Derrumbes, Lluvias, Manifestaciones; Orden público)		4	5	E		NO	NO	4	5	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Revisión anual del Plana de Contingencias de acuerdo a los resultados del año ejercicio.	Coordinador de recolección Director Operativo.	Permanentes.	RIESGOS DISPOSICION FINAL\CONTINGENCIA A DISPOSICION RESIDUOS SOLIDOS.pdf	
Servicio Público de Aseo	Descuido del conductor o descuido de los terceros, condiciones comerciales inadecuadas para el servicio.	Pérdidas económicas. Pérdidas de bienes.	5	4	E	Procedimientos Establecidos. Plan Estratégico de Seguridad vial. Polizas de Seguro a terceros. Programa de Mantenimiento. Secretaría de Movilidad.	SI	NO	3	2	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Sensibilización al personal sobre el cuidado a propiedad del cliente Capacitación de personal asociado a daños de terceros	Coordinador de recolección Asesor Jurídico	Permanentes.	RIESGOS DISPOSICION FINAL\CONTINGENCIA A DISPOSICION RESIDUOS SOLIDOS.pdf	

Daños a terceros	Fallas en el vehículo.	Quejas de parte de los usuarios. Demandas y disputas a la empresa y a los conductores.	2	2	B		SI	SI	1	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo	Planes de mejora de acuerdo al PESV.	Comité PESV	Permanentes.	CAPACITACIONES RIESGOS\PRÓXIMAS CAPACITACIONES.docx
	Tamaño de las vías y los vehículos.	Retraso de la prestación del servicio. Derechos de petición. Perdida de imagen, accidentes, credibilidad institucional.	5	2	A	Procedimientos Establecidos. Plan Estratégico de Seguridad vial.	SI	SI	3	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo, reducir el riesgo.	Plan de Capacitaciones del PESV, con relación a estándares de seguridad vial.	Comité PESV	Permanentes.	
	Mal estacionamiento de vehículo en las vías públicas.		3	2	M	Polizas de Seguro a terceros. Programa de Mantenimiento. Secretaría de Movilidad.	SI	SI	1	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo	Oficio a Secretaría de movilidad solicitando apoyo en ciertas rutas de recolección.	Comité PESV. Direc. Operativo.	Abril de 2016	
	Accidente de Tránsito.		5	3	M		SI	SI	3	1	Zona de Riesgo baja	Reducir el riesgo Evitar, Compartir o transferir.	Plan de Capacitaciones del PESV, con relación a estándares de seguridad vial.	Comité PESV	Permanentes.	
Incumplimiento en la Prestación del Servicio Público de Aseo.	Capacidad Operativa incompleta.		3	1	B	Control de asistencia. Personal de Apoyo.	SI	SI	1	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo			Permanentes.	Implementación ruta noturna (Planes de acción 2018)
	Congestión vehicular	Perdidas económicas. Insatisfacción del cliente. Perdida de imagen. Quejas de parte de los usuarios.	1	1	B	Acompañamiento de secretaria de movilidad.	SI	SI	1	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo	Divulgar a través de la página WEB cualquier cambio en la prestación del SPA. Planes de Contingencia. Capacidad Operativa disponible para cualquier eventualidad.	Dir. Operativo. Coord. De Recolección. Coord. De Mantenimiento.	Permanentes.	
	Evento natural (derrumbe, temporada Invernal)	Impacto ambiental.	1	1	B	Planes de contingencia. Acompañamiento de secretaria de movilidad. Acompañamiento de secretaria de OO.PP.	SI	SI	1	1	Zona de Riesgo baja	Asumir el Riesgo	Implementación de Rutas en la tarde y en la noche.	Comunicadora	Permanentes.	
Explosión	Acumulación de gases	Fallos de funcionamiento. Lesiones. Incapacidades. Pérdidas económicas, Contaminación del medio ambiente. Perdidas de infraestructura. Enfermedades profesionales	1	5	E	Plan de Contingencias. Plan de Emergencias	NO	SI	1	3	Zona de Riesgo baja	Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	Realizar capacitación a funcionarios del Área Mercadeo y Área Operativa sobre el manejo de residuos especiales y peligrosos.	Coord. De Gestión Humana	Permanentes.	CAPACITACIONES RIESGOS\Doc_20180822105857.pdf
	Acción terrorista		1	5	E	Plan de Contingencias. Plan de Emergencias	NO	SI	1	3	Zona de Riesgo baja	Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir			Permanentes.	CAPACITACIONES RIESGOS\Doc_20180822105857.pdf
Incumplimiento de los contratistas en los terminos de referencia en la contratación	Desconocimiento de los terminos de referencia. Falta de Supervisión. Deshonestidad del contratista.	Sanciones económicas. Demandas Investigaciones Disciplinarias. Imagen corporativa. Inhabilidades	2	4		Supervisiones periódicas. Inspecciones in situ. Auditorias de control interno.	SI	SI	2	4	Zona de Riesgo alta	Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	Sensibilización al contratista. Capacitaciones realizadas a los supervisores. Supervisión de los contratos.	Supervisores de contratos en el área operativa	Permanentes.	Informe de Supervisiones de los contratos

PROCESO: Gestión Comercial				RIESGO SIN CONTROLES			Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO	
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N											CONTROLES EXISTENTES
GESTIÓN COMERCIAL	Pérdida de mercado o clientes	Competencia del Sector formal e Informal	Disminución de ingresos Deserción del cliente	5	2	A	Seguimiento de Clientes. Mantenimiento de Clientes. Oferta de Valores Agregados en el SS.	SI	SI	4	1	M	Asumir el Riesgo y Reducir el Riesgo.	Visitas de Mantenimiento. Actualización de la base de datos. Penetración de Mercados. Recuperación de Clientes.	Equipo de Mercadeo y Ventas.	Permanentes.	Mensual a la luz del análisis de datos.
		Capacidad Operativa		5	4	E	Administración y Gestión del cliente. (cambio de días y horarios de recolección) Comunicación directa con el área operativa.	SI	SI	4	3	A	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Viabilidad Financiera. Estudio de Costos. Estudio de capacidad Operativa.	Equipo de Mercadeo y Ventas. Coordinación de Costos. Área Operativa	Permanentes.	Cada que se toma un servicio nuevo.
		Precio del Servicio Especial		3	3	A	Oferta de Valores Agregados en el SS.	SI	SI	2	2	B	Asumir el Riesgo	Viabilidad Financiera. Estudio de Costos. Estudio de capacidad Operativa.	Equipo de Mercadeo y Ventas.	Permanentes.	Cada que se toma un servicio nuevo.
	Incumplimiento en la generación y	Cambios normativos, desactualización o desconocimiento.		3	3	A	Auditoria establecidas cada	SI	SI	2	2	B	Asumir el Riesgo	Implementar una alerta para PQR por vencimiento.	Director de Mercadeo y Ventas - CONSERES	Marzo	Permanente

GESTIÓN COMERCIAL	notificación de respuestas a los usuarios. (vencimiento de terminos)	Problemas con la plataforma de información, atrasos en los tiempos	Demoras. Sanciones pecunarias y disciplinarias	3	4	E	15 días. Control de los PQR en Excell para verificar fechas.	NO	NO	3	4	E	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Implementar un documento de estrategias en conjunto con el área de sistemas donde no se frene el operar del área de Mercado. (Impresoras - Software - Scanner)	Director de Mercado y Ventas. Coordinador de Informática y Tecnología.	Marzo	Permanente
GESTIÓN COMERCIAL	Inexactitud en los calculos de los aforos	Falta de calibracion de equipos de medición	Reclamaciones Perdidas económicas Desconfianza. Pérdida de credibilidad	2	2	B	Procedimiento de calibración de equipos.	SI	SI	1	1	B	Asumir el Riesgo	Tres calibraciones al año	Director de Mercado y Ventas. Director Operativo.	Periodicas	Cuatrimestral
		Métodos inapropiados de medición	Reclamaciones Perdidas económicas Desconfianza. Pérdida de credibilidad	2	2	B	Directrices e Inducción básica por parte del personal del área.	SI	SI	1	1	B	Asumir el Riesgo	Capitación en equipos de medición y en tablas de conversión Unidades de medida	Director de Mercado y Ventas	Marzo	Cuatrimestral

DE APOYO

GESTIÓN HUMANA				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N											
Gestión Humana	Demora y mala liquidación de la nómina.	Demora en la entrega de la información de reportes de horas extras.	Desmotivación del personal. Demandas.	1	3	M	Circular No. 05 de enero 14 de 2016, donde se estipulan plazos para la entrega del reporte de horas extras. Procedimiento de liquidación de nomina.	SI	NO	1	3	Moderada	Asumir el Riesgo y/o Reducir el riesgo	Hacer el respectivo pago en la siguiente quincena.	Coord. Gestión Humana	Cuando se presente.	Permanente
		Entrega de información errónea.	Deterioro calidad de vida familiar.	1	3	M	Procedimiento de liquidación de nomina. Controles por parte del área operativa.	SI	SI	1	2	Baja	Asumir el Riesgo	Enviar un oficio al Dir. Operativo sugiriendo un muestreo aleatorio del reporte final de horas extras.	Coord. Gestión Humana	Marzo de 2016	Cuatrimestral
Gestión Humana	Incumplimiento en los planes. (formación, acción)	Falta de presupuesto.	Pérdida de imagen y credibilidad institucional. Desmotivación del personal. Incumplimiento de los objetivos institucionales.	5	3	E	Elaboración Presupuesto. Procedimientos de Planes de Acción. Procedimientos de Formación y Capacitación.	SI	SI	4	2	A	reducir el riesgo, evitar compartir o transferir.	Presupuesto Aprobado para la vigencia	Gerente. Coordinador de Presupuesto. Coord. Gestión Humana.	Permanente	Permanente
		Incumplimiento de los Directores con los cronogramas.	Desmotivación del personal. Incumplimiento de los objetivos institucionales.	5	3	E	Circulares. Oficios con lista de Asistencia. E-mail. CTC	SI	SI	4	2	A	reducir el riesgo, evitar compartir o transferir.	Pegar en Cartelera el mes a mes del programa de capacitaciones a nivel informativo.	Coord. Gestión Humana.	Abril de 2016	Permanente
		Rotación del personal.	La existencia de un buen ambiente laboral. Condiciones de trabajo adecuadas.	3	2	M	La existencia de un buen ambiente laboral. Condiciones de trabajo adecuadas.	SI	SI	2	1	B	Asumir el Riesgo	Existe un programa de formación y capacitación orientado a aumentar el nivel de armonía en las relaciones interpersonales.	Coord. Gestión Humana	Permanente en el desarrollo del PIC	Permanente
PROCESO: Gestión Financiera				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N											
GESTIÓN FINANCIERA	Inadecuada planeación contable y financiera	*Desconocimiento de las obligaciones de la empresa. *Falta de cultura de planeación. *Desconocimiento de las funciones del cargo. *Desconocimiento de los cambios económicos. *Desactualización en los cambios normativos.	Entrega inoportuna de la información Sanciones económicas	3	4	A	Seguimiento a los calendarios tributarios Seguimiento a la normatividad aplicable emitida por los entes de control	SI	NO	2	4	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Capacitaciones referentes al área como: * Cambios economicos * cambios normativos *Actualizaciones tributarias anuales	Director administrativo y financiero; Pu de Contabilidad	Permanente	Permanente
		*Digitación errónea en los ingresos de las cuentas. *Competencias insuficientes de los funcionarios. *Desconocimiento de los procesos. *Falta de capacitación al personal.	Pérdidas económicas sanciones económicas	3	3	A	*actualizaciones periodicas del sistema * Revisiones en tiempo real al momento de realizar el registro. *capacitaciones por parte de los consultores de los Software	SI	NO	2	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Reprocesar la información (ERP)	Director administrativo y financiero; Pu de Contabilidad	Permanente	Mensual
	Incumplimiento en el pago de obligaciones.	*Desconocimiento de la normatividad. *Competencias insuficientes del personal. *Falta de flujo de caja o fondos suficientes. *Que no llegue la factura a tiempo	Sanciones económicas Demandas Pérdida de imagen corporativa Pérdida de proveedores	4	4	E	Programación y proyección de pagos Alertas en el sistema ERP Seguimiento a la fecha de vencimiento de las facturas	SI	NO	3	4	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Acuerdos de Pago con los Proveedores. Reprogramar los pagos Gestionar créditos	Director administrativo y financiero; tesorería	Permanente	Permanente
	Inadecuada administración del presupuesto.	*Desactualización sobre la normatividad aplicable. *Compromisos por parte de funcionarios con terceros sin consultar el presupuesto.	Inoportunidad en los pagos Sanciones por parte de los organismos de control Afectación en el normal desarrollo de las actividades de la empresa	3	4	E	* La mala administración del presupuesto se mitiga, solo aprobando el gasto cuando hay presupuesto y este no este sobreejecutado, y halla buen recaudo. * Se hace capacitación sobre manejo y administración del presupuesto.	SI	NO	2	4	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Realizar los actos administrativos ya sean resoluciones o acuerdos para la administración de los presupuesto. "Los actos administrativos los salvaguarda la Gerencia"	Coordinador de Costos y Presupuesto	Permanente	Permanente
PROCESO: Gestión Infraestructura Física				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFECTO	Probabilidad	Impacto	N											

INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Deficiencia en el diagnóstico de la infraestructura.	Desconocimiento de la infraestructura física de la empresa.	*Deterioro de la infraestructura. *Sobrecostos de mantenimiento.	2	3	M	Procedimiento. Programa de mantenimiento Preventivo. Formatos de Control.	SI	NO	1	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo. Reducir el Riesgo	Revisión mensual con el F-GI-03.	Director Administrativo y Financiero. Coordinador Administrativo Infraestructura y Presupuesto.	Periodico	Periodico
		Recopilación de información incompleta	*Deterioro de la infraestructura.	2	3	M	Procedimiento. Programa de mantenimiento Preventivo. Formatos de Control.	SI	NO	1	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo. Reducir el Riesgo	Revisión trimestral por parte del Director Administrativo y Financiero, del cumplimiento del diagnóstico y del F-GI-03; dejar registro en formato de acta. F-DO-01.	Director Administrativo y Financiero. Coordinador Administrativo Infraestructura y Presupuesto.	Periodico	Periodico
		*Personal no idoneo para ejecutar las actividades	Mayor deterioro de la infraestructura. Sobrecostos de mantenimiento.	2	3	M	Procesos de Contratación definidos. Comité de Compras y Contratación.	SI	NO	1	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo. Reducir el Riesgo	Solicitar en las propuestas contractuales experiencias y competencias en labores específicas.	Coordinador Administrativo Infraestructura y Presupuesto. Asesora Jurídica	Periodico	Periodico
		Ejecución inadecuada del programa de mantenimiento preventivo. *Falta de Planeación para la ejecución de las actividades de mantenimiento.	*Deterioro prematuro de las instalaciones. *Reprocesos. *Agravamiento de los daños. *Aumento de los costos de mantenimiento. *Malas condiciones de trabajo para los empleados. *Desmotivación en el personal.	3	3	A	Procedimiento. Programa de mantenimiento Preventivo. Formatos de Control. F-GI-04A, F-GI-03.	SI	NO	2	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo. Reducir el Riesgo	Presentación al comité de área el plan de mantenimiento preventivo en noviembre	Director Administrativo y Financiero. Coordinador Administrativo Infraestructura y Presupuesto.	Permanente	Permanente
PROCESO: Gestión Infraestructura INFORMATICA				RIESGO SIN CONTROLES			Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO	
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFEECTO	Probabilidad	Impacto	N	CONTROLES EXISTENTES										
INFRAESTRUCTURA INFORMATICA	Deficiencia en el diagnóstico de la infraestructura tecnológica.	*Desconocimiento de la infraestructura tecnológica de la empresa. *Recopilación de información incompleta.	*Deterioro de la infraestructura. *Sobrecostos de mantenimiento.	1	3	M	Procedimiento. Inventario de equipos. Reportes de la Mesa de Ayuda.	SI	SI	1	2	Zona de riesgo baja	Asumir el riesgo.	*Garantizar software de Inventarios. *Mínimo una capacitación anual en el fortalecimiento de Infraestructura tecnológica.	Director Administrativo y Financiero. Coordinador de Infraestructura y tecnología.	Permanente	Permanente
	Pérdida de información.	*Mala identificación de los documentos. *Manipulación inadecuada de la documentación. *Fallas técnicas en los equipos.	*Reprocesos. *Incumplimiento de compromisos. *Incumplimiento de normatividad aplicable. *Pérdida de la memoria institucional.	1	3	M	Procedimiento para realizar copias de seguridad. Programa de Backup Exec. Custodia por fuera de la Empresa.	SI	SI	1	2	Zona de riesgo baja	Asumir el riesgo.	*Actualización anual del software de backup. *Renovación del contrato con IronMountain u otro que cumpla con los requisitos. *Inventario suficiente de cintas de almacenaje.	Director Administrativo y Financiero. Coordinador de Informática y tecnología	Permanente	Permanente
	Ejecución inadecuada del programa de mantenimiento preventivo.	*Mal inventario de los equipos. *Falta de tiempo para ejecutar las actividades de mantenimiento (por parte de los usuarios y/o del área de informática).	*Mal funcionamiento de los equipos de computo. *Deterioro prematuro del parque automotor. *Reprocesos. *Agravamiento de los daños. *Aumento de los costos de mantenimiento. *Malas condiciones de trabajo para los empleados. *Desmotivación en el personal.	1	3	M	*Plan de mantenimiento preventivo. *Servidor de inventarios on line. *Hoja de vida de los equipos. *Mesa de Ayuda.	SI	NO	1	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	*Realizar como mínimo cuatro capacitaciones, al año, dirigidas a las diferentes áreas. Correlación al cuidado y manejo de los equipos. *Generar una campaña por intermedio del área de comunicaciones donde se interioricen el uso adecuado de los equipos.	Director Administrativo y Financiero. Coordinador de Informática tecnología.	Permanente	Permanente
PROCESO: Facturación y Cartera				RIESGO SIN CONTROLES			Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO	
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFEECTO	Probabilidad	Impacto	N	CONTROLES EXISTENTES										
FACTURACIÓN Y CARTERA	Inexactitud en la información para el cobro de los servicios	Diligenciamiento inadecuado de los aforos	Subvaloración o sobrevaloración de un servicio.	3	4	E	Evaluación de Aforos	NO	SI	3	3	A	Reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir	Definir las tarifas en el comité. Capacitación a los conductores nuevos	Coord. De facturación y cartera PU de Facturación y cartera	Capacitaciones Periódicas. Cuando sea requerido.	Permanente
		Mala aplicación del modelo tarifario	Sanciones Devoluciones Reclamaciones	1	5	A	Revisión de la liquidación por parte de funcionarios de Facturación y Cartera	NO	SI	1	4	M	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Reprocesar la información y corregir los errores.			
		Indebida parametrización del sistema	Pérdidas económicas Pérdida de credibilidad	3	3	A	CRM	SI	SI	2	2	B	Asumir el Riesgo	Capacitaciones sobre el software de Facturación.			
	Incumplimiento de la normatividad vigente aplicable	Desconocimiento de la norma	Sanciones Investigaciones Procesos disciplinarios	1	5	A	Normograma	SI	SI	1	4	M	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Recibir desde el área Jurídica capacitaciones cada 4 meses en materia normativa.	Capacitaciones Periódicas.	Permanente	
		Desactualización del sistema de información	Evasión Reprocesos	1	3	M	Monitoreo constante a los cambios en la normatividad	NO	NO	1	3	M	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Afiliación y participación en mesas de trabajo de los entes de información del sector	Coord. De facturación y cartera	Cuando sea requerido.	
	Tardanza en la	Ausencia de canales de distribución efectivos	No aceptación de la factura por parte del cliente Reprocesos	2	2	B	Procedimiento de facturación directa	SI	SI	1	1	B	Asumir el Riesgo	Establecer fechas de corte.			

	distribución de facturas	Falta de controles con el personal que distribuye la facturación	Retraso en el recaudo Aumento de la cartera morosa Reclamaciones	1	2	B	Existe un Reporte denominado "Control de entrega de facturas"	SI	NO	1	2	B	Asumir el Riesgo	Contratar personal para la entrega y distribución.		Periodico	Permanente	
		Resistencia al cambio	No hay oportunidad en la información. Trastornos en los procesos.	2	2	B	Capacitación de personal	NO	SI	2	1	B	Asumir el Riesgo					
	Error operativo en el sistema	insuficiencia del sistema y/o hardware	Inesactitud. Pérdida de la información.	3	3	A	Contrato de mantenimiento de software. Infraestructura Informática adecuada.	SI	SI	2	2	B	Asumir el Riesgo	Implementar Base de datos de Prueba.		Solo una vez	N.A.	
PROCESO: Gestión de Compras				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO	
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFEECTO	Probabilidad	Impacto	N												
COMPRAS	Incumplimiento de especificaciones del producto o servicio	Indebida selección de proveedores.	Incumplimiento total o parcial del contrato. Daños al parque automotor. Pérdida de tiempo. Inoperancia.	3	3	A	Procedimiento para compras. Comité de Compras. Evaluación de Proveedores. Requisitos para ser Proveedores.	SI	NO	2	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Comité de compras, y sus actas	Comité de compras	Cada que surga la necesidad	Prmanente	
		Desconocimiento de las especificaciones técnicas del producto	Devolución del Producto.	4	4	E	Comité de Compras. Estudios Previos y Justificación.	NO	NO	4	4	Zona de riesgo Extrema	Reducir el Riesgo, evitar, compartir o transferir.					
	Falencias en la Manipulación de la información del Plan de Compras.	Información Erronea.	Problemas con los entes de control.	1	2	B	Control Visual en el archivo de Excel. ERP.	SI	NO	1	2	Zona de riesgo Baja	Asumir el riesgo	Seguimineto a las rendiciones de los entes de control que los soliciten	Coord. Administrativo y de Presupuesto	Anual	Prmanente	
PROCESO: Gestión Jurídica				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO	
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFEECTO	Probabilidad	Impacto	N												
JURIDICO	Demora en la elaboración de contratos	Demora en la entrega de la documentación necesaria para el contrato		4	4	E	No existen controles	NO	NO	4	4	E	evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir.	Reuniones periodicas de sensibilización.	Asesora Jurídica	una reunión semestral	Semestral	
		Errores en el registro de información en el sistema ERP	Retraso en la ejecución de actividades	4	4	E	Existe un sistema de parametrización del ERP. Procedimientos con puntos de control.	SI	SI	3	3	A	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	Solicitar capacitaciones acerca del sistema ERP. Reportar cualquier avería en sistema a los proveedores del Software.	Asesora Jurídica	una reunión semestral.	Semestral	
	Inadecuada asesoría	Demandas	Accidentes de tránsito donde estén involucrados personal y vehículos de la empresa.	Pérdidas económicas Pérdida de imagen	2	4	A	Manual de contratación Manual de interventorías Seguros	SI	NO	1	4	A	reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir	Hacer el debido proceso Contestar la demanda Allegar pruebas al proceso si son necesarias	Asesora Jurídica	Permanente	Permanente
		Mala interpretación de conceptos	Desactualización de la normatividad	Pérdidas económicas Pérdida de imagen	2	4	A	Capacitaciones Normograma	SI	NO	1	4	A	reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir	Revisión permanente del normograma	Asesora Jurídica	Permanente	Permanente
						2	4	A	Capacitaciones Normograma	SI	NO	1	4	A	reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir	Solicitar eventos de Capacitación y Formación.	Asesora Jurídica	Permanente
PROCESO: Gestión Documental				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de	Disminuye el nivel de	Calificación definitiva	Calificación definitiva	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	SEGUIMIENTO	
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFEECTO	Probabilidad	Impacto	N												
GESTIÓN DOCUMENTAL.	Pérdida o deterioro de la documentación	Humedad		2	2	B	Programa de Mantenimiento de Infraestructura. (Canaletas limpias, cambios periodicos de tuberías). Instalaciones Locativas y depósitos de archivo según Acuerdo No. 049 de 2000 del Archivo General de la Nación.	SI	NO	1	2	B	Asumir el riesgo	Registro de Temperaturas Termohigrometros	Auxiliar de Recepción Archivo y Correspondencia Coordinador de Costos e Infraestructura.	Según cronogramas de mantenimiento.	Permanente	
		Inundación	Se pierde información importante para la empresa. Sanciones Investigaciones Procesos disciplinarios Reprocesos Pérdida de la historia o identidad de la empresa	1	4	A	Programa de Mantenimiento de Infraestructura. (Canaletas limpias, cambios periodicos de tuberías). Instalaciones Locativas y depósitos de archivo según Acuerdo No. 049 de 2000 del Archivo General de la Nación.	SI	NO	1	4	A	Reducir el Riesgo, Evitar, Compartir o transferir.	Solicitar al responsable de infraestructura se adicione al plan de mantenimiento preventivo la limpieza de canaletas y tuberías tres veces al año	Auxiliar de Recepción Archivo y Correspondencia Coordinador de Costos e Infraestructura.	Inmediato	Permanente	

		No hacer firmar la ficha de salida de los documentos		1	2	B	Procedimiento documentados. Registros establecidos. Medio Magnetico	SI	SI	1	1	B	Asumir el riesgo	Revisión periodica cada 3 días.	Auxiliar de Recepción Archivo y Correspondencia	trimestral	Permanente
		Incendio		1	4	A	Plan de Emergencias. Comité de Emergencias. Brigadistas de Incendios. Extintores. Mantenimiento de Infraestructura	SI	SI	1	3	M	Asumir el riesgo; Reducir el Riesgo	A parte de las revisiones establecidas a los extintores en el Plan de Emergencias, la encargada del archivo realizara cada 3 meses revisiones a su extintor.	Auxiliar de Recepción Archivo y Correspondencia	trimestral	Permanente
		Robo		1	2	B	Procedimiento documentados. Registros establecidos. Medio Magnetico	SI	SI	1	1	B	Asumir el riesgo	Garnatizar que en la ausencia del líder del proceso; por mínima que esta sea, las puertas de la Of. Permaneceran cerradas con llave.	Auxiliar de Recepción Archivo y Correspondencia	Cada que surga la necesidad	Permanente

DE EVALUACION

PROCESO: Evaluación Independiente				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN.	SEGUIMIENTO		
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFEECTO	Probabilidad	Impacto	N													
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Auditorías deficientes	Falta de una programación adecuada. Falta de auditores idóneos. Falta de personal en control interno. No atención a los requerimientos hechos en los resultados de las auditorías. Ofrecimiento de dadas para impedir visitas de seguimiento, evaluación y control. Intimidaciones encaminada a impedir cualquier visita de inspección y control.	No contar con la información para evaluar resultados.	4	3	A	Procedimiento para auditorías.	SI	NO	3	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Programa de Auditorías	Asesor de Control Interno	Anual	Anual		
			Evaluación inapropiada de los procesos.											Selección de perfiles idóneos para las auditorías				Anual	Anual
			Falta de toma de acciones para el mejoramiento. Falta de información para entregar a los entes de control.											Revisión previa del Director (a) de Control Interno de los informes de auditoría				Permanente	Permanente
	Escasa cobertura en el fomento de la cultura de Autocontrol	Inadecuada planeación en los programas de fomento de autocontrol. Falta de interés y compromiso de los funcionarios. Falta de compromiso de la alta dirección. Falta de recursos.	Desconocimiento del tema por parte de los funcionarios.	2	4	A	Programa de fomento de la cultura de autocontrol.	SI	NO	1	4	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Capacitación de los funcionarios	Asesor de Control Interno	Anual	Anual		
			Poco interés por el mejoramiento continuo de los procesos.											Actualización de los manuales de procesos y procedimientos				Permanente	Permanente
			No conformidades del SGI.											Planes de mejoramiento				Permanente	Permanente
	Incumplimiento en los términos de la rendición de informes	Desconocimiento de la normatividad. Poca claridad en la normatividad emitida. Saturación y cambios constantes de la normatividad.	Incumplimiento con los entes de control.	4	4	E	Roles o funciones de la dirección de control interno.	SI	NO	3	4	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Informe de control interno y seguimiento	Asesor de Control Interno	Anual	Anual		
			Investigaciones requerimientos.											Designación de la persona auditor encargado de los informes				Anual	Anual
			Sanciones económicas y/o disciplinarias.											Sistema integrado de información que facilite la rendición				Anual	Anual
Proceso Mejora continua				RIESGO SIN CONTROLES			CONTROLES EXISTENTES	Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Calificación definitiva probabilidad	Calificación definitiva impacto	Valoración Riesgo	Medidas de Respuesta	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN.	SEGUIMIENTO		
PROCESO	RIESGO	CAUSA-AGENTE GENERADOR	EFEECTO	Probabilidad	Impacto	N													
Mejoramiento Continuo	Desacierto en la toma de Decisiones	1. Desconocimiento en la definición de estrategias 2. Falta de capacitación del personal. 3. Falta de Compromiso en la Alta Dirección. 4. Falta de Analisis de los procesos para identifica debilidades.	Incumplimiento del objetivo del proceso	3	3	A	1. Procedimiento de acciones CPM. 2. Comité Primarios 3. Hay un Responsable del SGI.	SI	NO	2	3	Zona de riesgo Moderada	Asumir el riesgo Reducir el riesgo	1. Acompañamiento permanente al personal desde planeación. 2. Exigir en los informes de gestión, análisis permanentes de cifras e indicadores. 3. hacer un seguimneto desde Planeación al analisis de cifras.	Gerencia y Planeación	Permanente	Permanente		
Mejoramiento Continuo	Falta de Analisis de las cifras e indicadores	1. No hay disciplina. 2. No hay cultura de analisis y medición. 3. No existen herramientas de Mejora Contua. 4. Falta control y seguimneto a las actividades de analisis	1. Malas decisiones. 2. Incumplimiento en los objetivos del Proceso. 3. No hay control sobre el proceso.	5	4	E	1. Implementación de nuevas herramientas de Mejora Continua que germiten un mejor analisis. 2. Implementación de indicadores acordes con los procesos.	SI	SI	3	3	Zona de riesgo Alta	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir		Gerencia y Planeación	Permanente	Permanente		