

MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVO

Hoja de Aceptación y Firmas

Proceso/Subproceso

Transporte

Responsable del Proceso/Subproceso

Alejandro Castaño Jiménez

Monitor de Riesgos

Jurani Díaz Parrado

Gestor de Riesgos

Mónica Leonor Acero Mora

Fecha

18 de febrero de 2022

Contexto Interno

La razón de ser del subproceso de transporte es garantizar la oportuna gestión del transporte de envíos, como operador del servicio postal en Colombia.

- * Plan Estratégico Institucional
- * Estructura del subproceso
- * Modelo operativo
- * Recursos para operar
- * Comunicación interna con otros procesos
- * Mejoras tecnológicas (Transformación Digital)
- * Transporte terrestre tercerizado /Contratos de Transporte
- * Transporte aéreo

Contexto Externo

- * Regulación Vigente
- * Proveedores
- * Cambios económicos en el mercado
- * Competencia
- * Orden Público
- * Medidas Sanitarias/ Medidas gubernamentales
- * Imágen corporativa
- * Tendencias de Consumo
- * Promesa de valor al cliente / Responsabilidad social

OBJETIVO DEL PROCESO

GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL A TRAVÉS DE LOS SUBPROCESOS DE TRATAMIENTO, TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO

Realizar la recolección, transporte y entrega de los envíos entre los centros operativos, clientes corporativos y destinatarios, garantizando la seguridad, calidad y tiempos de entrega

	<p align="center">REGISTRO DE INFORMACIÓN DE RIESGOS MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>																	CÓDIGO: PR-DE-G8-004-FR-001
	VERSIÓN: 5																	

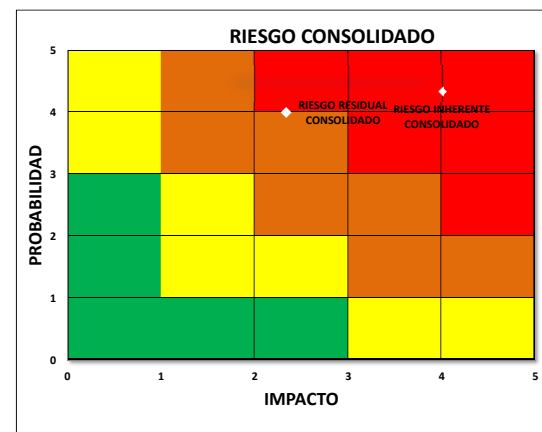
ID RIESGO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO	¿AFECTA SGG?	¿AFECTA CONTINUIDAD D DEL NEGOCIOT	MEDICIÓN O EVALUACIÓN			RESPUESTA AL RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL			EVALUACIÓN			PLAN DE ACCIÓN PARA MITIGAR							
										PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE		ENFOQUE DEL CONTROL F&I	CONTROL	CALIFICACIÓN DEL CONTROL	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	ACTIVIDAD	FECHA CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	REQUIERE PLAN DE ACCIÓN?				
R1	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de transporte	Falta de ejecución de las cláusulas que conforman el contrato para la prestación del servicio	*Contratación de proveedores de transporte que no cumplen con las necesidades operacionales y tiempos de respuesta de la operación *Faltencias en la supervisión y seguimiento a los contratos	*Demoras en tiempos de entrega *Reprocesos *Vulnerabilidad en la seguridad de los envíos *Daño reputacional *Pérdida económica por pago de indemnizaciones a clientes o descuentos por ANS. *Pérdida de clientes *Generación de PQR's *Cobros de servicios no ejecutados por parte de los contratistas de transporte	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo	N/A	Si	5	Frecuente	4	Mayor	20	Transferir/Evitar/Reducir	Impacto	C123 C124	75	5	Frecuente	2	Menor	10	Actividad Registrada en Planes de Acción			Si
R2	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos Transportados por SPN	Posible daño, acceso al contenido o pérdida de envíos y paquetería transportados por SPN	*Asalto o robo de vehículos en ruta (Piratería Terrestre) *Ejecución incompleta o irregular durante el transporte de los envíos *Faltencias en el seguimiento a rutas, horarios y paradas de los vehículos de transporte *Irregularidades cometidas por funcionarios directos o indirectos (acción/ omisión) sobre los envíos (Expoliación, pérdida total o parcial, daños, entre otros) *Presencia de grupos delincuenciales al interior de la operación (interno y externo)	* Incremento de PQR's * Pago de indemnizaciones * Pérdida de clientes * Pérdida de imagen reputacional * Multas y/o Sanciones * Pérdidas económicas	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo	SGSI	Si	5	Frecuente	4	Mayor	20	Transferir/Evitar/Reducir	Impacto	C125 C126 C127	79	5	Frecuente	2	Menor	10	Actividad Registrada en Planes de Acción			Si
R3	Incumplimiento en los tiempos de entrega establecidos en el servicio (promesa de valor) y en la calidad de la gestión	Incumplimiento en los tiempos y entregas irregulares en la prestación del servicio, definidos en la matriz de los tiempos de entrega de Transporte	*Alta Rotación de personal *Errores humanos en la entrega de ultima milla *Eventos de fuerza mayor (Orden Publico, desastres naturales, condiciones climáticas, pandemia, salud pública) *Falta de seguimiento a rutas, horarios y paradas de los vehículos de transporte *Aumento de volumen de carga por falta de recuso vehicular *Falta de recursos de personal por parte del gestor (cargue y descargar). *Inspección PDMAL y DIAN *Alto flujo vehicular	* Demandas y aumento de PQR's * Pérdida de Clientes * Sobrecostos * Indemnizaciones * Reproceso de actividades * Posibles hallazgos en auditorías * Pérdidas económicas	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo	Todas	Si	3	Ocasional	4	Mayor	12	Transferir/Evitar/Reducir	Ambas	C126 C128	68	2	Mínima	3	Moderado	6	Actividad Registrada en Planes de Acción			NO
																										NO	
																										NO	

RIESGO INHERENTE CONSOLIDADO 17

4 4

RIESGO RESIDUAL CONSOLIDADO 9

4 2





REGISTRO DE INFORMACIÓN DE RIESGOS
EVALUACIÓN DE CONTROLES DE RIESGO

CÓDIGO: PR-DE-GR-004-FR-001

VERSIÓN: 5[illegible]

	REGISTRO DE INFORMACIÓN DE RIESGOS <i>GESTIÓN A LOS PLANES DE ACCIÓN</i>	CÓDIGO: PR-DE-GR-004-FR-001
		VERSIÓN: 5

N° RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y RESULTADOS	FUE EFECTIVO EL PLAN
R1	Informes de supervisión claros y oportunos para toma de decisiones ante incumplimientos, por fallas o errores del Contratista de transporte.	mensual	Gerente de Supervisión de Operaciones	1/31/2023		
R1	Aplicación de descuentos pactados por ANS ante los no cumplimiento evidenciados	mensual	Gerente de Supervisión de Operaciones	1/31/2023		
R2	Uso de dispositivos tecnológicos (Candados satelitales y señuelos) en las rutas que requieran de medidas de seguridad adicionales por su contenido, y a la naturaleza de la carga	A Solicitud	Profesional Nacional de Transporte	1/15/2023		
R3	La JNT remite comunicado al area comercial informando sobre los ajustes en los horarios de recoleccion.	A Solicitud	Jefatura Nacional de Transporte	15/12/2022		