LAMUELA S.A.S
HERRAMIENTAS PERFECTAS, PARA MANOS EXPERTAS

MATRIZ DE RIESGOS

M-GE-02
FECHA: 15-06-2019 VESRSION :01

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO			EVALUACIÓN DE RIESGOS				TRATAMIENTO DE RIESGO		
RIESGO	**CONTROLES ACTUALES**	**CONSECUENCIAS**	**NIVEL DE PROBABILIDAD**	**NIVEL DE CONSECUENCIA**	**NIVEL DE RIESGO**	**PROCESO RELACIONADO**	**ACCIONES A TOMAR (PROCESO)**	**FRECUENCIA DE REVISION**	**EVIDENCIA DE SEGUIMIENTO**
Fuga de talento humano	-Documentación de la memoria institucional mediante procedimientos e instructivos -Capacitacion de personal - Mejoras en la comunicación - Manejo psicosocial	-Perdida de la memoria institucional, Afectación en la calidad de la operación, +personal nuevo con ideas innovadoras.	5	5	25 RA	Gestión Humana	Estrategias para mantener un buen ambiente laboral mediante integración y actividades con los empleados. Capacitación del personal en temas de interes y temas de sst, evaluacion de desempeño de empleados. Control de la información generada en los equipos de cada empleado. Ascensos de personal.	semestral	Capacitación de personal, ascensos de personal
Fallas del proceso de financiera	-Estudio de credito al cliente - elaboracion de presupuestos - controles de cartera - asignacion de credito	-Cartera de dificil cobro por falla en los estudios de creditos - Gastos no planeados fuera del presupuesto	4	3	12 RM	Gestión Financiera	Seguimiento al procedimiento de cartera dirigido por el director financiero , seguimiento de los gastos según presupuestos, seguimiento de carteras de dificil cobro, empresa contratista para el manejo de los cobros.	Según los tiempos establecidos por Contabilidad	Actividades de cobros estado de facturas- Comités de cartera, nueva politica de cartera
Perdida de clientes -Relación debilitada del cliente final por demoras en las entregas	-Establecido un horario de despachos que es de conocimiento de los clientes al hacer el pedido - implementación de wms para disminuir los tiempos de preparación de pedidos.	-Perdida de clientes -Imagen de la empresa entre dicha - Posible migración de clientes hacia la competencia (perdida economica)	5	3	15 RA	Gestión Comercial y Gestión de Almacenamiento	-Promover la comunicación asertiva entre cliente y asesor comercial -Retroalimentación con el cliente del servicio - Comunicación con el asesor para acordar entrega. -	mensual	Correos de servicio al cliente y capacitaciones (talleres, seminarios)
Fallas en la comunicación entre los procesos misionaless	-Comunicación entre los lideres de los procesos de compras, logistica y comercial a traves de Reuniones de comité.	Retrasos en la entregas de los productos, errores en la comunicación con el cliente	3	5	15 RA	Compras, Comercial, Almacenamiento y soporte tecnico	Reuniones periodicas de estos lideres y uso de sistemas de informacion para la toma de desiciones	semestral	Acta de reunión
Inadecuado uso del factor tecnológico.	-capacitación de las herramienta SAP bussines One al personal -Acompañamiento y asesoria en caso de inconveniente con el sistema - seguimiento a los usuarios - Correcciones en el sistema Sap por el dpto de tecnoclogía	-Errores de cantidades de productos en existencia que en realidad no están, errores en pedidos, facturación entre otros. +Manejo adecuado de herramientas como resultado de la capacitación. -Fallas en la autorizaciónes de pedidos	3	3	9 RM	En general	Generación de informes GLPI que permite conocer posibles fallas cometidas por los empleados. El director de tecnologia capacita e informa al personal en las fallas recurrentes y da soporte tecnico a todo el personal. Soporte con los aprendiz, analista de sistemas y director de tecnología. * Seguimiento de las autorizaciones de pedidos y los tiempos. Desarrollo de informes para facilicitar la información de actividades y procesos.	mensual/A necesidad	Aplicación GLPI INCIDENCIAS, mantenimientos correctivos, mejoras a traves de desarrollo de consultas a necesidad.
Informalidad del sector (competencia)	-Comunicar al cliente el acceso de productos garantizados de marcas reconocidas - brindar información al cliente y asesoria personalizada sobre el producto y/o equipo	+atraer mas clientes por la seguridad de productos con garantias - Perdidas de clientes por los precios	2	2	4 RB	RIESGO EXTERNO	-Insistir en estrategias de promocion de los servicios y beneficios de comprar productos con respaldo y de marcas reconocidas a los clientes -Ofrecer precios accesibles a los segmentos de mercado -Campañas publicitarias de productos y equipos con descuentos. Visitas en universidades	anual	Campañas en redes sociales, descuentos, visita a instituciones

Cambios gubernamentales.	Concentrar la venta al sector privado, y mantener los terminos de contratos por los tiempos de gobiernos, para no afectarnos por la ley de garantías	-perdida de continuidad de algunos contratos por cambios de gobiernos +Continuidad en los contratos estatales	3	2	6 RB	RIESGO EXTERNO	-Evitar la dependencia del sector publico en la totalidad de las ventas. - Cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa y vigente y los requeridos en los pliegos para los proceso licitatorios.	Anual	Gestiones comerciales con clientes nuevos Sector privado
Acceso no autorizado a sistemas de información	Controlar los accesos a la información sensible de la empresa	-Posible Utilización indebida de información confidencial. - Por abrir información en los correos con virus informaticos que puede hacer sencibles nuestros sistemas de información a personas malintencionadas	2	4	8 RM	Gestion de infraestructura (sistemas)	se establece accesos restringidos en el sistema de información, para evitar ingreso de hackers a nuestra base de datos. Los archivos en Drive solo se comparten con personal de la organización.	anual	correos informativos
Daño de insumos o productos por mal almacenamiento	-Los productos que se recepcionan se le hace revisión y se controlan inmediatamente dependiendo su forma almacenamiento en caso de que sea alamacenado en frio y/o productos controlado.	-Perdida economica por daños en la mercancia.	3	3	9 RM	Gestíon de almacenamiento	- Control de almacenamiento de productos en cadena de frio -Comunicación del asesor con el personal de bodega cuando se realizan piden productos sobre pedido, especificar e informar tiempo de entrega.	mensual	Controles de cadena de frio
No se lleva a cabo debidamente los procedimientos y politicas establecidas.	-Entregas de cargo por personal saliente. - Inducción a personal nuevo	-Fallas en las actividades del proceso -Demoras por errores y reporcesos. -Se generan gastos por desconocimiento.	3	3	9 RM	En general	-Reforzar en la inducción y reinducción del personal y darle a conocer el procedimiento y ayuda mediante instructivos. Se deben realizar capacitaciones internas de los procesos	anual	Inducción y reinduccion. Capacitación de politica de cambios devoluciones, Envío de correo sobre las politicas y su cumplimiento.
No lograr las metas planificadas No analizar la información de entrada en la revisión por la dirección	-Reunión por la dirección apoyada por la asesora de mejora continua	-la revisión no es concluyente	3	3	9 RM	Gestión estrategica	- realizar otras reuniones para analizar la información de los procesos que tienen mayores fallas e el desempeño del sistema de gestión.	anual	Revisión por la alta dirección
Uso de formatos desactualizados	-revisión por la asesora de mejora continua de los formatos que se utilizan por proceso	-formatos utilizados equivocadamente (hallazgos de auditoria)	3	3	9 RM	General	Quitar de google Drive los formatos desactualizados y compartir las ultimas versiones con todo los empleados	anual	acción correctiva, Reinducciones de personal
Divulgar información incompleta,confusa e inadecuada a los clientes	el asesor se debe responsabilizar por la venta de productos genrados por una devolución o cambio si ofreció informacion incompleta, y ya se le facturo al cliente.	* Pérdida de credibilidad e imagen * Perdida de clientes.	3	3	9 RM	Gestión comercial	capacitación del personal comercial en los productos que se ofrecen, seguimiento del coordinador de linea y comunicación con el area de servicio al cliente para corregir las fallas en que incurren los asesores.	mensual	Quejas y reclamos
Perdida de un contrato por licitación	Se confia en el criterio del asesor comercial y los precios dados por compras e importaciones , y se presentan los precios de productos según el margen de utilidad.	* Disminución en los ingresos * Afectación a la utilidad operativa * Baja rentabilidad.	4	3	12 RM	Gestión comercial	* Presentar precios competitivos en la propuesta al momento de licitar. *El asesor comercial debe gestionar la información completa de las necesidades especificas del cliente. Seguimiento comercial en las zonas y clientes con mayor poder de compra.	mensual	Relación de contratos
Incongruencias entre el inventario fisico y el digital	Conteos ciclicos, conteos fisicos	* Descuadres en el inventario * Encontrar mercancía averiada Despercicio de recursos económicos * Deficiente elaboración y formulación del plan de compras * Perdida de bienes	4	4	16 RA	Gestión de almacenamiento	* Revisión del registro de los inventarios en SAP o WMS para saber en que esta la falla. *Capacitación de WMS Revisión de las ubicaciones, lotes en la bodega y comparar con el generado en el sistema. - Pagos por ineventarios faltantes a responsables	Cada vez que se acuerde realizar inventario	Información en SAP, evidencia de realización de inventario

Enviar productos y/o dispositivos a destinos equivocados	Se envian los productos según la información suministrada en el sistema por el asesor comercial.	* Quejas por parte de los clientes (PQR) * Aumento en el costo de los fletes * No recepcion de la mercancia por parte del cliente. * Molestias del cliente por las nuevas politicas de la empresa. * El reponsable deberá asumir los gastos por fletes.	5	5	25 RA	Gestión de almacenamiento	* Mayor comunicación del asesor con el personal de despachos para coordinacion de los envios . El asesor debe suministrar información veraz para la entrega, por lo que debe registrar correctamente la información en el sistema. Controles del coordinador logistico en las entregas de gran volumen. Con la nueva politica de cambios y devoluciones se empieza a tener un control de los errores de los diferentes procesos desde el dpto de servicio al cliente.	mensual	Quejas y reclamos, Formulario de devoluciones diligenciado por el cliente
Despacho de pedidos incompletos o demás	Suministro de faltantes al cliente si se facturó y se envió menos mercancia, si es por el contrario, se le llama al cliente para que devuelva la mercancia que se envió demás. Todos el dpto de logistica paga el costo del faltante.	* Pérdida de clientes * Afectación a la imagen * Descuadres en el inventario. * El reponsable deberá asumir el valor de los productos que se eniaron demás asi como tambien los fletes del faltante si no corresponde a la orden de venta.	5	5	25 RA	Gestión de almacenamiento	* Si el incoveniente se presenta por Mal diligenciamiento del pedido por parte del asesor comercial, debe responder por los gastos adicionales generados. *control en los despachos * Falta de compromiso de los asesores en revisar el inventario en bodega. * Se realiza el seguimiento con servicio al cliente para determinar las fallas del o los procesos implicados, se sigue compartiendo la información del proceso por correo para que eviten errores futuros.	mensual	Quejas y reclamos; Despachos errados
Mercancia retenida por la aduana	Esperar que la mercancía sea liberada	* Retrasos en la operatividad de la empresa. * Perdida de la mercacia * Aumento en los costos de envio de la mercacia	4	3	12 RM	Gestión de compras (RIESGO EXTERNO)	*Personal capacitado en los temas aduaneros y cambiarios. * Control de los registros de la documentacion de transito. * . *Conocer las disposiciones de embargo comercial emitada por los diferentes paises	cuando se presente el caso	Información en Importaciones
Tener retrasos en la entrega de los dispositivos y/o productos por parte del proveedor	seguimiento a proveedores	* Pérdida de clientes. * Afectacion a la imagen * Retrasos en la operatividad de la empresa.	5	4	20 RA	Gestión de compras (RIESGO EXTERNO)	* Evaluación de desempeño al proveedor. * Controles en los pagos a proveedores * Seguimiento a los proveedores. *Manejar indicadores de desempeño. * No contar con diferentes proveedores.	semestral	Indicadores de eficacia de proveedores
Tener desactualizado el listado de precios.	actualizacion y cargue de listado de precios actualizados en SAP	* Realizar ventas con precios incorrectos * Reprocesos en las diferentes areas * Malestar del cliente, perdidad de una venta.	3	4	12 RM	Gestión de compras	* Revisar los cambios del dolar constantemente. * Establecer una politica de precios * ajustar la Informacion incorrecta en SAP (Precios) de tal forma que este actualizada.	mensual	Creación de politica de precios, controles en departamento de compras, cargue de lista de precios más seguido.
Dejar que la mercancía esté por debajo del stock minimo	Personal en la bodega que se comunica constantemente con el departamento de compras, revisión del stock minimo de los productos de mayor rotación.	Se pierden oportunidades de ventas por no tener producto en stock de los almacenes.	4	4	16 RA	Gestión de compras	* Realizar el abastecimiento de la mercancía por flujo de caja. Comunicación con el departamento de compras cuando se realicen negociaciones especiales donde se desabastece productos de la bodega. * Revisión del stock mínimo. *Fortalecer la comunicación entre el área de logística y el área de compras.	cuando se presente el caso	Gestiones en el departamento de compras
Estafas a través de compras electrónicas	* Validación de los datos de compra por callcenter. * Validación de los pagos a través del Depto. de Cartera	* Perdidas de dinero para la compañía. * Perdida de credibilidad entre los clientes del e-commerce	2	4	8 RM	Marketing & Publicidad y Gestión financiera	* Validación de los pedidos a través del callcenter *Validación de los datos básicos del cliente a través de la web de la procuraduria * Validación de la compra a través de la plataforma de pagos online	Cada ques e realiza una compra online	Compras reales efectuadas, Controles de cartera
Demoras en los tiempos de respuesta de los proveedores	-se le envia al correo al proveedor. -se le pide al departamento de compras e importaciones para que se comunique con el proveedor nacional e internacional.	-Inconformidad del cliente, perdida del cliente, detrimento en la imagen corportativa	4	4	16 RA	Soporte tecnico	El deparatamento de compras e importaciones debe realizar un seguimiento profundidad de los proveedor en el tema de respuesta y soporte tecnico de los productos (fabricante), anticipar compras como medida de aprovisionamiento en epocas como Navidad.	Mensual	seguimiento y control de garantias
Comunicación ineficaz del programa de auditoria	Comunicación anticipada del programa de auditoria 15 días antes	-No lograr los objetivos del programa de auditoria	3	3	9 RM	Mejora continua	Elaboración oportuna y adecuada de plan de auditoria, listas de verificación revisadas por el auditor lider y recordar una semana antes nuevamente el programa de auditoría.	anual	Evidencia de auditorias

Demoras en los tiempos de mantenimientos de infraestructura, equipos y controles de servicios	Plan de mantenimiento preventivo/ correctivo y requerimientos de mantenimientos	- Fallas en equipos de calibracion necesarios para preservar los productos - Daños locativos que impiden la calidad de algunos porcesos. - Fallas en servicios de licencias de software, internet,telefonía, equipos de computo.	3	4	12 RM	Gestión de Infraestructura	Seguimiento al plan de mantenimiento preventivo y correctivo y la los tiempos de gestión de las necesidades de mantenimientos, comunicación de proveedores de servicios para el buen funcionamiento mismos.	mensual y cuando se presente caso correctivo	Informes de mantenimientos, Reportes de soporte tecnico de proveedores de servicio
Perdida de productos por parte de la transportadora	se informa al cliente sobre la novedad, se envia nuevamente el pedido al cliente. - Se pide a la transportadora que responda por el valor monetario de los productos perdidos en cuestión.	- Molestia de clientes, quejas por demoras. - Si es un producto sobrepedido se realiza la gestión de compra nuevamente que hace mas demorada la entrega. - Afectación economica inmediata por nueva compra. - Quejas a la transportadora e indicadores negativos en la reevaluación de proveedor de servicio. -Pérdida del cliente por insatisfacción.	3	4	12 RM	Gestión de almacenamiento, gestión comercial, gestión de compras, gestión fianciera (RIESGO EXTERNO)	Seguimiento a proveedores de transporte de mercancia, que han presentado este tipo de inconveninetes y cambios de transportadoras por mal servicio tanto para las ventas como par5a las compras.	Mensual	Reevaluación de proveedores, reporte de proveedor
Sobrecostos en los contratos por desconocimiento de aspectos técnicos de los productos.	Revisión de la propuesta de por el coordinador de compras y dpto de licitaciones y demas filtros según los procedimientos establecidos para el manejo de contratos	- Baja rentabilidad del contrato. - Errores en la cotización de manteniemientos, calibraciones, accesorios, - compromisos de los contratos asumiendo errores y sobrecostros. - En caso de materializar el riesgo los reponsables deben asumir los costos del error.	4	4	16 RA	Gestión Comercial	- Responsabilidades del asesor comercial, Coordinador de soporte tecnico, coordinador de logistica, especialistas de marcas y auxiliar de licitaciones en caso de sobrecostos segun sea el caso, deben pagar los montos incurridos para los contratos en ejecución. - Suministro de los documentos tecnicos segun las especificaciones solicitadas en el pliego. -Revisión por cartera, analista financiero y analista juridico y compras sobre los precios rentabilidad y clausulas propias del contrato	POR CADA PROCESO A ELABORAR	EJECUCIÓN DE CONTRATOS
Errores en los precios al realizar cotizaciones y pedidos	- El sistema Sap le indica automaticamente que el precio está erroneo o por debajo del margen de utilidad	-Molestias del cliente por error en el precio del producto. +El asesor asume el valor monetario del eeror en el precio. + Devolución de producto *Demora en las entregas	4	4	16 RA	Gestión Comercial	Se realiza controles en los precios de los pedidos de contado y credito por el departamento de compras donde se validel precio del producto y se autoriza para que se realice el alistameinto y despacho de la mercancia.	DIARIA	AUTORIZACIONES DE PEDIDOS GENERADO DE SAP POR COMPRAS
Atracos en la calle	- comunicaciones de autocuidado al personal en calle. - Canales de comunicación entre asesores en calle para conocimiento de las zonas.	-Perdida de articulos personales y mercancia en demostración de la compañía. -Perdida del dinero procedente de los cobros a clientes. - Riesgo contra la integridad fisica del empleado.	4	4	16 RA	Gestión Comercial (RIESGO EXTERNO)	Se le informa a los comerciales mediante correo electronico el llamado al autocuidado en calle y a evitar exhibir los equipos tecnologico y dinero en zonas de alto riesgo de peligrosidad.	anual	Correos electronicos
Dar precios equivocados a los productos	-Facturación realiza controles de margen de utilidad de los pedidos, para producto importado. - Autorización de pedidos para la revisión de precios de producto nacional por auxiliares de compras.	- Descontento de asesores comerciales y licitaciones por errores. - Compromiso en contratos con precios equivocados. -Malestar en el cliente por cambio de precios	4	4	16 RA	Gestión de Compras e Importaciones	Para los productos nacionales e importados existen estos controles actualemente que en la revisión en Sap del margen de rentabilidad en donde no se genere perdida, a futuro se debe generar otros controles para producto importado en el sistema que permitan al comercial revisar en el sistema el precio actualizado.	DIARIA	Autorizaciones en sistema Sap que no permiten continuar con el proceso.
Aprobación de creditos a clientes con alto riesgo de incumplimiento en el pago.	-Estudio de credito en donde se revisan historial credicticio. -Revisión del respaldo economico del cliente en caso de incumplir.	-si el riesgo se materializa, implica la morosidad del cliente. - Deudas de dificil cobro de clientes con un estudio deficiente.	4	4	16 RA	Gestión financiera (cartera)	Revisión minuciosa en la aprobación de creditos en cuanto la información, seguimiento en los cobros continuos por parte del comercial.	DIARIA	solicitud de Credito
Descuadres en caja ya sea por faltantes o sobrantes	-Revisión en e sistema de los movimientos realizados en el día. - Registro documental de los pagos de manera fisica/digital.	-El sobrante puede ser un indicador de un sobrante en caso de olvido de la no realización de una actividad relacionada con la entradas o salidas.	4	3	12	Gestión financiera (Tesorería)	Revisiiones de los rubros y actividades relacionadas en el día donde se encuentre el monto faltante o sobrante.	DIARIA	Cuadre de caja general

Productos sin etiqueta de Registro sanitario y QR que sale para entrega.	En recepción de Mercancia se debe realizar el acondicionamiento de mercancia según el procedimiento establecido.	-Solicitudes de registro sanitario en caso de que el producto no lo lleve. -falla en el proceso de etiqueta y en los filtros en alistamiento y despachos en donde no se verifica antes de salir a la entrega. - Sanciones de la autoridad sanitaria en caso de una visita a los clientes.	3	3	9 RM	Gestión de almacenamiento	La directora tecnica debe realizar charlas al personal en donde se concientice de la importancia y la responsabilidad en el acondicionamiento de los dispositivos medicos y la normativa en la que esta cerificada el centro logistico	anual	Capacitación al personal Logistico en la normativa sanitaria Resolución 4002 de 2007 y Decreto 4725 de 2007.
Desconocimiento del producto a despachar	Charlas del personal antiguo de inventarios y logistica en el manejo de productos que han sido cambiados los nombres comerciales.	-Errores en la escogencia del producto si el asesor no le confirma en caso de no haber en existencia. -Demoras en el alistamiento - Confusión del auxiliar logistico en el alistamiento.	4	4	16 RA	Gestión de almacenamiento	Se establecen un cronograma de capacitaciones del personal comercial hacia al personal logistico sobre conocimiento de productos y homologación de productos. En caso de presentar desconocimiento de producto el sistema WMS le indica al auxiliar en donde está ubicado el producto que está en el pedido.	Mensual	Capacitaciones de productos sugeridos por el coordinador logistico hacia los directores comerciales
Ubicaciones incorrectas de productos	Inventarios ciclicos de los Productos debido al tipo de almcenamiento caotico direccionado y reportes de los auxiliares de alistamiento al analista de inventario.	-Demoras en el alistamiento en caso de no encontrar el producto correspondiente. - El picking presentará inconsistencias y no dejará pasar al siguiente paso que es packing	5	4	20 RA	Gestión de almacenamiento	El auditor de Inventarios debe realizar la asignación de los productos el sistema y el responsable de la bodega deberá colocarlos donde corresponde.	DIARIA	Inventario Ciclico en CEDI
Generación de pedidos con productos equivocados a lo solicitado por el cliente	-El asesor debe asumir los costos por el error en cuanto a flete y manejo del cliente disgustado. - Si es muy seguido un llamado de atención por su director comercial o finalmente Gestión Humana por mala Asesoria.	- Cliente Molesto e insatisfecho -Generación de Nota credito -Cambio de producto lo que implica un nuevo alistamiento y despacho.	4	5	20 RA	Gestión Comercial	Los controles son más estrictos porque desde Servicio al cliente se están revisando, los errores generados por mala asesoría los sobrecostos pasan a cuenta del asesor comercial.	cuando se presente el caso	Registro de formulario de cambios y devoluciones, llamadas de clientes.
Errores e incidentes en los mantenimientos por soporte tecnico	-Corrección inmediata en el mantenimiento, si fue por error la empresa asume la falla para cumplir la necesidad del cliente.	-Molestia del cliente por daños y demoras. -Imagen entre dicha por el descontento del cliente. - Sobrecostos por error	3	3	9 RM	Gestión de soporte tecnico	Se deben seguir el instructivo o protocolo de manteniemiento para los equipos por parte del personal de soporte tecnico, pero a su vez el cliente deberá seguir las indicaciones previstas por el asesor denominadas preinstalaciones para que el equipo y/o DM .funcione correctamente como indica el fabricante.	Cada vez que se venda un equipo Biomedico	Reporte de mantenimiento en dpto de soporte tecnico.
Cambios del precio del Dólar	-Mantener stock suficientes según los pronosticos de venta y escalas realizadas	-Aumento en los precios de productos. - Perdida de clientes en la tendencia a la compra de productos importados. - Mercancia comprada que tal vez no rote.D34:F34+D42:F42	4	5	20 RA	Gestión de Compras/Importaciones	Establecer controles el estimado de compras según los stock establecidos de producto importado por nosotros y lo importado por otros proveedores.	Siempre	planeación de compras de productos.