GESTIÓN DE RIESGOS DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA



Introducción

En cumplimiento de la Norma ISO 31000:2018, el Documento Conpes 3714 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y el Manual de Cobertura de Riesgo en Procesos de Contratación, se presenta el análisis de riesgos del contrato cuyo objeto es la prestación del servicio de mensajería expresa para el envío, recepción y distribución de documentos y notificaciones oficiales. El propósito de este análisis es identificar, evaluar y mitigar los riesgos que pueden afectar la ejecución del contrato, asegurando la eficiencia en la gestión documental, la seguridad en la entrega de comunicaciones oficiales y la disponibilidad del servicio para el cumplimiento de las funciones de la Secretaría de Hacienda del Departamento de Cundinamarca. La correcta gestión de riesgos permitirá minimizar impactos financieros, operacionales y regulatorios que puedan comprometer el cumplimiento del contrato.

Este contrato se enmarca dentro de las políticas de modernización de la gestión tributaria y administrativa implementadas por la Secretaría de Hacienda del Departamento de Cundinamarca. Dado que el servicio de mensajería expresa es fundamental para la notificación de actos administrativos, citaciones, requerimientos y demás documentos oficiales, resulta esencial garantizar su eficiencia, seguridad y cumplimiento dentro de los plazos legales. El análisis de riesgos considera aspectos esenciales como la confiabilidad y capacidad operativa del contratista, la seguridad en la trazabilidad de los envíos, la estabilidad financiera de la empresa prestadora del

servicio, los posibles cambios normativos que puedan impactar la ejecución del contrato y los riesgos tecnológicos asociados a la gestión logística y digital de los envíos.

Este documento servirá como referencia para la supervisión y el monitoreo de los riesgos identificados, estableciendo mecanismos de control que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Secretaría de Hacienda en materia de notificación y gestión documental.

Identificación y clasificación de los riesgos

Basándonos en la tipificación de riesgos establecida en el Documento Conpes 3714 de 2011 y en la Norma ISO 31000:2018, se han identificado los principales riesgos asociados a la ejecución del contrato de *prestación del servicio de mensajería expresa para la Secretaría de Hacienda del Departamento de Cundinamarca*. Esta clasificación permite establecer estrategias para mitigar su impacto en la operatividad del servicio y garantizar su eficiencia y cumplimiento normativo.

Riesgos Financieros:

Este riesgo está relacionado con la estabilidad económica del contratista y su capacidad para garantizar la prestación continua del servicio. La insolvencia financiera, la falta de liquidez o incrementos en los costos operativos pueden afectar la ejecución del contrato y comprometer la capacidad de distribución de los envíos. Para mitigar este riesgo, es fundamental exigir garantías bancarias, evaluar periódicamente la situación financiera del contratista y establecer cláusulas contractuales que permitan tomar medidas preventivas en caso de incumplimiento.

Riesgo capacidad operativa y logística:

La ejecución del contrato depende de la adecuada infraestructura logística del contratista, incluyendo personal suficiente, cobertura geográfica, medios de transporte adecuados y tecnología para el rastreo de envíos. Si la empresa contratista no cuenta con los recursos necesarios o sufre fallas operacionales, podrían generarse retrasos en la entrega de documentos y afectar el cumplimiento de términos legales. Se recomienda establecer mecanismos de supervisión, exigir planes de contingencia y realizar auditorías periódicas para garantizar la capacidad operativa del proveedor.

Riesgos tecnológicos:

La prestación del servicio de mensajería expresa involucra el uso de plataformas digitales para la trazabilidad de envíos, generación de reportes y notificación de entregas. Fallas en estos sistemas, ataques cibernéticos o pérdida de datos pueden generar inconsistencias en la gestión de los

documentos y afectar la confiabilidad del servicio. Para mitigar este riesgo, se deben implementar medidas de ciberseguridad, sistemas de respaldo y pruebas periódicas de los sistemas tecnológicos utilizados por el contratista

Riesgos Operacionales:

Los errores en la gestión de envíos, la pérdida de documentos, la entrega a destinatarios incorrectos o la falta de actualización de estados de los envíos pueden comprometer la eficiencia del servicio. Estos eventos pueden generar retrasos en trámites administrativos, pérdida de confianza en el servicio y posibles consecuencias legales para la entidad contratante. Para mitigar este riesgo, se deben establecer controles de calidad, definir protocolos de gestión de incidencias y realizar auditorías sobre el cumplimiento de los tiempos de entrega.

Riesgos Regulatorios:

Los cambios en la normatividad postal, en las disposiciones de contratación pública o en los requisitos legales para la prestación del servicio de mensajería pueden afectar la ejecución del contrato. Modificaciones en la legislación pueden implicar la necesidad de ajustes operacionales y contractuales que podrían generar costos adicionales. Se recomienda realizar seguimiento normativo permanente, contar con asesoría jurídica especializada y establecer mecanismos contractuales que permitan adaptarse a nuevas regulaciones sin afectar la continuidad del servicio.

Riesgos de seguridad de la información y protección de los datos:

La gestión de documentos oficiales y notificaciones implica el manejo de información sensible de contribuyentes y entidades públicas. Existen riesgos de extravío, acceso no autorizado o manipulación de documentos que pueden comprometer la seguridad jurídica de los actos administrativos enviados. Para mitigar este riesgo, se deben implementar controles de seguridad en la manipulación de documentos, establecer procedimientos de verificación de identidad para la entrega y asegurar la trazabilidad en cada etapa del proceso de distribución.

Riesgos de incumplimiento del contratista:

El contratista puede presentar deficiencias en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, tales como retrasos en la entrega de documentos, fallas en la actualización de reportes o falta de respuesta a requerimientos de la entidad contratante. Esto puede afectar la eficiencia del servicio y generar incumplimientos en términos legales. Se recomienda establecer cláusulas de cumplimiento estricto, definir sanciones contractuales ante fallas en el servicio y realizar supervisión permanente del cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Riesgos de fraude y corrupción:

El manejo de documentación oficial implica el riesgo de alteración de registros de entrega, manipulación de documentos o suplantación de destinatarios en la recepción de envíos. La falta de controles adecuados podría permitir prácticas fraudulentas que afecten la validez de los procesos administrativos. Para mitigar este riesgo, se deben implementar auditorías antifraude, reforzar los protocolos de autenticación y establecer mecanismos de doble verificación en la entrega de documentos.

Riesgos reputacionales:

El incumplimiento en los tiempos de entrega, la pérdida de documentos o la mala atención a los destinatarios pueden generar un impacto negativo en la percepción del servicio prestado por la Secretaría de Hacienda. Esto puede afectar la confianza de los contribuyentes y la imagen institucional de la entidad. Para mitigar este riesgo, se recomienda fortalecer los mecanismos de atención al usuario, establecer canales de respuesta rápida ante incidencias y asegurar una comunicación eficiente sobre los procesos de mensajería

Riesgos de continuidad del servicio:

Eventos imprevistos como desastres naturales, bloqueos en las vías, fallas en la red de transporte o problemas logísticos pueden interrumpir temporalmente la prestación del servicio de mensajería. La falta de un plan de contingencia adecuado podría generar acumulación de documentos pendientes y afectaciones en los trámites administrativos. Para reducir este riesgo, se recomienda exigir planes de contingencia al contratista, diversificar los medios de transporte y establecer acuerdos con operadores alternativos en caso de emergencias.

Riesgos postcontractuales:

Al finalizar el contrato, pueden presentarse dificultades en la transición del servicio hacia un nuevo proveedor, especialmente si no se cuenta con una adecuada documentación de procesos y bases de datos de seguimiento de envíos. La falta de entrega de información clave puede generar demoras y pérdida de trazabilidad en la gestión documental. Para mitigar este riesgo, se deben establecer obligaciones contractuales sobre la entrega de registros históricos, documentación detallada de los procesos y capacitación del personal de la entidad contratante en la gestión del servicio.

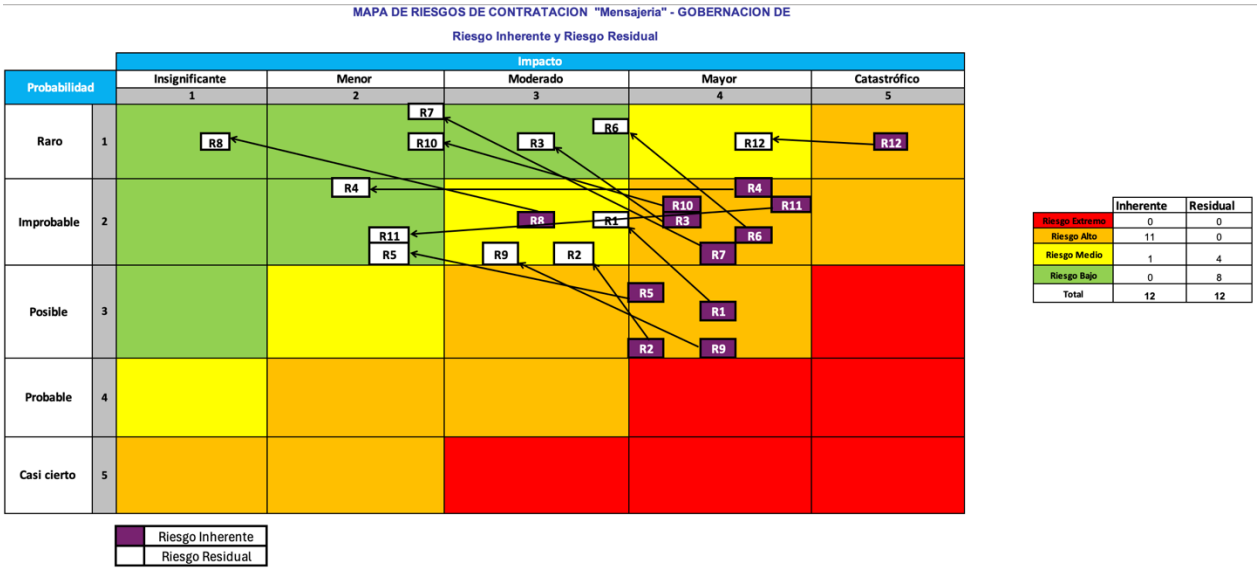
Riesgos postcontractuales:

Durante la ejecución del contrato, pueden surgir costos adicionales relacionados con ajustes en la operación, cambios en la regulación o imprevistos logísticos que afecten el presupuesto inicialmente asignado. Estos sobrecostos pueden impactar la viabilidad financiera del contrato y

generar la necesidad de modificaciones presupuestales. Para mitigar este riesgo, se recomienda realizar monitoreo financiero constante, definir cláusulas de reajuste de precios y establecer mecanismos de optimización de costos durante la ejecución del contrato.

N	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORIA	¿A QUIEN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUES DEL TRATAMIENTO			¿AFECTA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO?	RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA EN QUE SE INICIA EL TRATAMIENTO	FECHA EN QUE SE ESTABLECE EL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN	
													PROBABILIDAD	IMPACTO	CATEGORIA					COMO SE REALIZA EL MONITOREO	PERIODICIDAD
R1	Especifico	Interno	Ejecución	Riesgo financiero	Posible insolvencia del contratista o dificultades de liquidez que afecten la prestación del servicio. Aumentos en los costos operativos que generen desequilibrios en la ejecución del contrato.	Retrasos en la distribución de documentos, incumplimiento en las notificaciones y posibles sanciones contractuales.	Posible (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Compartido	Supervisión financiera constante, solicitud de garantías bancarias, revisión trimestral del flujo de caja del contratista.	2	3	Riesgo Medio	Si	Secretaría de Hacienda - Dirección de Rentas y Gestión Tributaria	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Revisión de estados financieros y auditorías	Trimestral
R2	General	Interno	Ejecución	Riesgo Operativo	Fallas en la infraestructura logística del contratista, falta de personal suficiente, cobertura geográfica limitada y retrasos en la distribución de documentos.	Demoras en las notificaciones oficiales, afectación en los trámites administrativos y posibles sanciones por incumplimiento de plazos legales.	Posible (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Contratista y supervisor del contrato	Exigir plan de contingencia logística, auditorías operacionales y monitoreo de la capacidad instalada del contratista.	2	3	Riesgo Medio	Si	Contratista y equipo de supervisión	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Evaluación de tiempos de entrega y desempeño logístico	Mensual
R3	Especifico	Interno	Ejecución	Riesgo Tecnológico	Fallas en los sistemas de trazabilidad de envíos, interrupciones en la plataforma digital del contratista y riesgos de ciberseguridad.	Pérdida de información, falta de seguimiento de envíos y afectación en la confiabilidad del servicio.	Improbable (2)	Mayor (4)	6	Riesgo Alto	Contratista y dirección de tecnología e la secretaria de hacienda	Implementación de redundancia tecnológica, auditorías de seguridad, mantenimientos preventivos programados.	1	3	Riesgo Bajo	Si	Direción de tecnologia	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Reportes de disponibilidad del sistema y auditorías de seguridad	Mensual
R4	General	Externo	Ejecución	Riesgos Operacional	Errores en la gestión de envíos, pérdida de documentos, entrega a destinatarios incorrectos o falta de actualización de estados de los envíos.	Afectación en los procesos administrativos, retrasos en notificaciones oficiales y posibles consecuencias legales para la entidad contratante.	Improbable (2)	Mayor (4)	6	Riesgo Alto	Compartido	Implementación de protocolos de control de calidad en la gestión de envíos, capacitación al personal de mensajería y auditorías sobre cumplimiento de tiempos de entrega.	2	2	Riesgo Bajo	Si	Contratista y equipo de supervisión de la Secretaría de	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Revisión de tiempos de entrega y control de calidad en la distribución	Mensual
R5	General	Externo	Ejecución	Riesgos Regulatorio	Cambios en la normatividad postal o en los requisitos legales para la prestación del servicio de mensajería.	Necesidad de realizar ajustes operacionales y contractuales, generando costos adicionales o retrasos en la prestación del servicio.	Posible (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Entidad	Seguimiento permanente a cambios normativos, asesoría jurídica continua y cláusulas contractuales que permitan la adaptación a nuevas regulaciones.	2	2	Riesgo Bajo	Si	Dirección Jurídica y Dirección de Rentas y Gestión Tributaria	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Reportes legales y revisión de cambios normativos	Bimensual
R6	General	Interno	Ejecución	Riesgo Tecnológico	Pérdida, manipulación o acceso no autorizado a documentos sensibles.	Afectación en la seguridad jurídica de los actos administrativos, sanciones legales y pérdida de confianza en el servicio.	Improbable (2)	Mayor (4)	6	Riesgo Alto	Compartido	Implementación de protocolos de seguridad en la manipulación de documentos, doble verificación en la entrega y seguimiento digital de los envíos.	1	3	Riesgo Bajo	Si	Compartido	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Auditorías de seguridad informática y verificación de trazabilidad	Trimestral
R7	Especifico	Interno	Ejecución	Riesgo Contractual	Retrasos en la ejecución del contrato, fallas en la prestación del servicio y falta de cumplimiento en la entrega de documentos.	Sanciones contractuales, interrupciones en la distribución de documentos y posibles litigios.	Improbable (2)	Mayor (4)	6	Riesgo Alto	Contratista y supervisión del contrato	Cláusulas de cumplimiento contractual, sanciones en caso de incumplimiento y monitoreo del avance del contrato.	1	2	Riesgo Bajo	Si	Supervisión del contrato y contratista	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Evaluaciones de desempeño y auditorías de cumplimiento	Mensual
R8	General	Interno y externo	Ejecución	Riesgo financiero y reputacional	Alteración de registros de entrega, manipulación de documentos o falsificación de acuses de recibo.	Pérdida de transparencia en la gestión de documentos, sanciones legales y daño reputacional para la entidad contratante.	Improbable (2)	Mayor (4)	6	Riesgo Alto	Contratista	Implementación de auditorías antifraude, validación de entrega mediante sistemas biométricos o códigos de verificación y capacitación en ética y cumplimiento.	1	1	Riesgo Bajo	Si	Dirección Financiera y Dirección de Rentas y Gestión	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Auditorías de control interno y revisión de registros de entrega	Trimestral
R9	General	Externo	Post ejecución	Riesgo Reputacional	Deficiencias en el servicio de mensajería, quejas por retrasos o mala atención a los destinatarios.	Pérdida de confianza en la Secretaría de Hacienda y en la entidad contratista, afectación en la imagen institucional y quejas ante organismos de control.	Posible (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Contratista y Secretaría de Hacienda	Implementación de mecanismos de atención al usuario, encuestas de satisfacción y plan de mejora continua en la calidad del servicio.	2	3	Riesgo Medio	Si	Contratista	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Encuestas de satisfacción y análisis de quejas recibidas	Semestral

R10	General	Interno/Externo	Ejecución	Riesgo Operacional	Interrupciones en el servicio debido a bloqueos en las vías, fallas en la red de transporte o problemas logísticos.	Demoras en la notificación de documentos, afectación en la gestión tributaria y en la ejecución de actos administrativos.	Posible (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Compartido	Exigir al contratista un plan de contingencia, diversificación de los canales de distribución y acuerdos con operadores alternativos en caso de emergencias.	1	2	Riesgo Bajo	Si	Dirección de Tecnología y contratista	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Simulacros de fallas y pruebas de redundancia de sistemas	Trimestral
R11	General	Interno	Postcontractual	Riesgo Operacional / administrativo	Falta de transferencia de información clave al finalizar el contrato, afectando la continuidad del servicio.	Demoras en la transición a un nuevo operador, pérdida de información sobre la trazabilidad de los envíos y afectación en la gestión documental.	Improbable (2)	Mayor (4)		Riesgo Alto	Compartido	Establecer cláusulas contractuales sobre la entrega de documentación, exigir un plan de cierre del contrato con migración de información y capacitar al personal sobre la transición del servicio..	2	2	Riesgo Bajo	No (pero sí afecta a continuidad del contrato)	Contratista y Gestión Administrativa	Último trimestre del contrato	Antes de la finalización del contrato	Evaluaciones de cumplimiento de entrega de información y validación de documentos	Trimestral en el último año del contrato
R12	General	Interno/Extremo	Ejecución	Riesgo Financiero	Costos adicionales derivados de ajustes operacionales, cambios normativos o imprevistos logísticos que afecten el presupuesto asignado.	Necesidad de realizar modificaciones contractuales, ajustes presupuestales o suspensiones parciales del servicio.	Posible (3)	Mayor (4)	7	Riesgo Alto	Secretaría de Hacienda y Contratista	Realizar monitoreo financiero constante, definir cláusulas de reajuste de precios y optimizar costos operativos mediante eficiencias logísticas.	1	4	Riesgo Medio	Si	Dirección de Presupuesto y Contratista	Desde la firma del contrato	Durante toda la ejecución del contrato	Análisis económico trimestral	Trimestral



El análisis de riesgos realizado para el contrato de prestación del servicio de mensajería expresa ha permitido identificar y clasificar los principales factores que pueden afectar su ejecución, abarcando riesgos financieros, operacionales, tecnológicos, regulatorios y de continuidad del servicio. La implementación de medidas de control y estrategias de mitigación garantizará la eficiencia del servicio, la seguridad en la gestión documental y el cumplimiento de los plazos legales. Asimismo, el monitoreo constante de estos riesgos permitirá tomar acciones preventivas oportunas, minimizando su impacto y asegurando la correcta ejecución del contrato en beneficio de la Secretaría de Hacienda y de los contribuyentes.