

MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN
Proceso 2026R-415 | Servicios integrales de impresión, gestión documental y mensajería postal

Entidad	Municipio de San José de Cúcuta	Etapas	Planeación, selección, ejecución y liquidación
Objeto	Gestión integral de documentos oficiales con impresión, alistamiento, distribución, trazabilidad y prueba de entrega	Metodología	Probabilidad (1-5) + impacto (1-5); valoración total entre 2 y 10

1. Criterios de valoración

Variable	Escala	Valoración total	Nivel
Probabilidad	1 Raro 2 Improbable 3 Posible 4 Probable 5 Casi cierto	Probabilidad + impacto	2-3 Bajo
Impacto	1 Insignificante 2 Menor 3 Moderado 4 Mayor 5 Catastrófico	Resultado entre 2 y 10	4-6 Medio 7-8 Alto 9-10 Extremo

2. Matriz de identificación, valoración y tratamiento

N.º	Etapas / tipo	Riesgo: causa y evento	Consecuencia	P	I	Nivel inicial	Tratamiento / controles	Responsable	P residual	I residual	Nivel residual	Monitoreo
1	Planeación / económico	Estimación insuficiente de cantidades o coberturas por ausencia o baja calidad de históricos.	Presupuesto insuficiente, adiciones, menor cobertura o afectación del servicio.	3	4	7 - Alto	Consolidar históricos por dependencia, cobertura, peso y devoluciones; validar cantidades y aplicar precios unitarios por demanda real.	Entidad	2	3	5 - Medio	Revisión antes de apertura y seguimiento mensual al consumo presupuestal.
2	Planeación / tributario	Definición incorrecta del IVA por mezclar mensajería excluida con impresión y gestión documental potencialmente gravadas.	Ofertas no comparables, diferencias fiscales, reclamaciones o sobrecostos.	3	4	7 - Alto	Exigir discriminación por componente, concepto tributario del oferente y precio total; validar con el área financiera y tributaria.	Entidad / contratista	2	3	5 - Medio	Revisión de oferta, factura y soportes tributarios en cada pago.
3	Selección / mercado	Requisitos habilitantes o técnicos desproporcionados frente al objeto y capacidad del sector.	Baja pluralidad, observaciones, proceso desierto o retrasos en la contratación.	2	4	6 - Medio	Sustentar requisitos con estudio del sector, muestra financiera, habilitación postal y reglas proporcionales para proponentes plurales.	Entidad	1	3	4 - Medio	Control jurídico y técnico de estudios previos y pliegos.
4	Ejecución / operativo	Archivos fuente o bases de datos incompletos, desactualizados o con direcciones erróneas.	Errores de impresión, devoluciones evitables, reprocesos y demoras.	4	4	8 - Alto	Validación previa de campos mínimos; acta de recepción por lote; reporte de inconsistencias antes de imprimir; matriz de depuración.	Entidad / contratista	2	3	5 - Medio	Indicador de calidad de datos y causales de devolución por lote.
5	Ejecución / calidad	Cruce entre documento, destinatario, anexos, guía o lote durante impresión y alistamiento.	Entrega indebida, pérdida de confidencialidad y afectación de actuaciones administrativas.	3	5	8 - Alto	Doble cotejo, códigos únicos, control de calidad por lote, segregación de funciones y bloqueo del despacho ante inconsistencias.	Contratista	1	4	5 - Medio	Muestreo por lote, registro de no conformidades e informe inmediato.

N.º	Etapa / tipo	Riesgo: causa y evento	Consecuencia	P	I	Nivel inicial	Tratamiento / controles	Responsable	P residual	I residual	Nivel residual	Monitoreo
6	Ejecución / operativo	Incumplimiento de tiempos de entrega por fallas de ruta, capacidad insuficiente o programación deficiente.	Entrega extemporánea, afectación de trámites y aplicación de medidas contractuales.	4	4	8 - Alto	Plan operativo, rutas por cobertura, capacidad mínima, alertas de vencimiento, contingencias y priorización de documentos críticos.	Contratista	2	3	5 - Medio	Indicador semanal de entregas dentro del plazo por cobertura.
7	Ejecución / tecnológico	Indisponibilidad de la plataforma de rastreo o atraso en el cargue de guías y pruebas de entrega.	Pérdida de trazabilidad, imposibilidad de supervisar y retraso en pagos o cierres.	3	4	7 - Alto	Acuerdo de nivel de servicio, respaldo, contingencia manual, recuperación de información y cargue máximo dentro del plazo contractual.	Contratista	2	3	5 - Medio	Reporte de disponibilidad, incidentes y evidencias pendientes.
8	Ejecución / seguridad de información	Acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación de datos personales y documentos oficiales.	Incidentes de seguridad, responsabilidad administrativa y pérdida de confianza.	3	5	8 - Alto	Controles de acceso, perfiles, cifrado, custodia, confidencialidad, copias de respaldo, protocolo de incidentes y eliminación segura.	Contratista / entidad	1	4	5 - Medio	Registro de accesos, auditorías y reporte inmediato de incidentes.
9	Ejecución / cobertura	Imposibilidad o insuficiencia de entrega en zonas rurales o de difícil acceso.	Aumento de devoluciones, demoras y menor efectividad del servicio.	3	4	7 - Alto	Planeación de rutas, referencias territoriales, datos de contacto, tres gestiones verificables y soporte de imposibilidad material.	Contratista	2	3	5 - Medio	Seguimiento por ruta, causal y porcentaje de efectividad rural.
10	Ejecución / documental	Pruebas de entrega incompletas, ilegibles o sin fecha, hora, receptor, identificación o causal.	Falta de soporte de la entrega y dificultad para acreditar la gestión administrativa.	3	5	8 - Alto	Campos obligatorios, validación automática y humana, rechazo de evidencia incompleta y repositorio consultable.	Contratista	1	4	5 - Medio	Muestreo diario y porcentaje de pruebas completas y oportunas.
11	Ejecución / contractual	Interrupción del servicio por ausencia de personal, vehículos, equipos o subcontratistas.	Acumulación de lotes, incumplimiento y afectación de la continuidad institucional.	3	4	7 - Alto	Plan de continuidad, reemplazos, recursos de respaldo, mantenimiento y obligación de informar contingencias.	Contratista	2	3	5 - Medio	Verificación de recursos, novedades y tiempos de restablecimiento.
12	Ejecución / financiero	Precios artificialmente bajos o estructura de costes insuficiente para cumplir el alcance integral.	Deterioro de calidad, incumplimiento, reclamaciones o abandono del servicio.	2	5	7 - Alto	Análisis de oferta artificialmente baja, aclaración de costes, verificación del alcance integral, garantías y control de facturación.	Entidad / contratista	1	4	5 - Medio	Revisión de oferta, alertas de ejecución y comportamiento de costes.
13	Ejecución / devoluciones	Devoluciones sin causa soportada, clasificación incompleta o entrega tardía al Municipio.	Pérdida de control, imposibilidad de depurar datos y repetición de fallos.	3	4	7 - Alto	Catálogo de causales, soportes de visitas, plazo de devolución, matriz de depuración y cierre definitivo por pieza.	Contratista	1	3	4 - Medio	Informe semanal y conciliación física/digital de devoluciones.

N.º	Etapas / tipo	Riesgo: causa y evento	Consecuencia	P	I	Nivel inicial	Tratamiento / controles	Responsable	P residual	I residual	Nivel residual	Monitoreo
14	Ejecución / supervisión	Informes incompletos o indicadores inconsistentes entre plataforma, guías y lotes.	Decisiones erróneas, pagos sin soporte y debilidad en la supervisión.	3	4	7 - Alto	Formatos normalizados, conciliación de datos, actas de cierre, repositorio único y aprobación del supervisor.	Contratista / supervisor	1	3	4 - Medio	Conciliación diaria, semanal y mensual; plan de mejora.
15	Liquidación / documental	Expediente operativo incompleto al cierre: guías, pruebas, devoluciones o actas faltantes.	Retraso en liquidación, saldos no conciliados y ausencia de evidencia contractual.	3	3	6 - Medio	Lista de chequeo de cierre, conciliación de lotes y pagos condicionados a entregables completos.	Contratista / supervisor	1	2	3 - Bajo	Acta de cierre por lote y revisión final del expediente.