

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS, PRODUCTIVOS  
Y DE APOYO DEL GRUPO MAGNUM LOGISTICS, PARA GENERAR PLANES DE  
ACCION QUE PERMITAN MINIMIZARLOS O ELIMINARLOS, GARANTIZANDO  
SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD EN LA CADENA LOGISTICA

EDILVANIA MARÍA GARCÍA JIMÉNEZ  
BEATRIZ ELENA SUÁREZ GARCÍA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER  
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES  
ESPECIALIZACION EN LOGISTICA INTERNACIONAL  
MEDELLÍN  
2011

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS, PRODUCTIVOS Y DE APOYO DEL GRUPO MAGNUM LOGISTICS, PARA GENERAR PLANES DE ACCION QUE PERMITAN MINIMIZARLOS O ELIMINARLOS, GARANTIZANDO SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD EN LA CADENA LOGISTICA

EDILVANIA MARÍA GARCÍA JIMÉNEZ  
BEATRIZ ELENA SUÁREZ GARCÍA

Proyecto de trabajo de grado para optar al título de  
Especialista en Logística Internacional

Asesor Técnico  
DR. NELSON PEÑUELA  
Especialista en Logística Internacional y Gestión del Riesgo

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER  
FACULTAD DE ESTUDIOS INTERNACIONALES  
ESPECIALIZACION EN LOGISTICA INTERNACIONAL  
MEDELLÍN  
2011

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
1. TITULO	7
2. TEMA	8
3. IDEA	9
4. ANTECEDENTES	10
4.1 PRIMERAS CAUSAS QUE ORIGINARON LA IDEA	10
4.2 COMO SE LLEGÓ AL ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA	10
4.3 NIVEL DE DESARROLLO DEL PROYECTO	10
4.4 RASTREO DE OTRAS INVESTIGACIONES	10
5. OBJETO DE ESTUDIO	23
6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
6.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
7. OBJETIVOS	28
7.1. OBJETIVO GENERAL	28
7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
8. JUSTIFICACIÓN	29
8.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA	29
8.2 JUSTIFICACIÓN PERSONAL	29
8.3 JUSTIFICACIÓN LEGAL	30
9. MARCO TEÓRICO	31
9.1 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL PROYECTO	34
9.2 RELACIÓN DE CONCEPTOS ANTERIORES CON EL PROYECTO	36
10. MARCO METODOLÓGICO	37
10.1. MÉTODO	37
10.2. METODOLOGÍA	37
11. TIPO DE INVESTIGACIÓN A DESARROLLAR	39
12. PLAN DE TRABAJO	40
13. RESULTADOS	41
13.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	41
14. CONCLUSIONES	42
15. RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	46

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
IDENTIFICACION DE RIESGOS PLANEACION ESTRATEGICA	47
IDENTIFICACION DE RIESGOS REVISION GERENCIAL	48
IDENTIFICACION DE RIESGOS MEJORA CONTINUA	49
IDENTIFICACION DE RIESGOS GESTION COMERCIAL	50
IDENTIFICACION DE RIESGOS TRANSPORTE IMPORTACION	52
IDENTIFICACION DE RIESGOS TRANSPORTE EXPORTACION	57
IDENTIFICACION DE RIESGOS ADUANAS	62
IDENTIFICACION DE RIESGOS SERVICIOS LOGISTICOS	67
IDENTIFICACION DE RIESGOS RECURSOS HUMANOS	73
IDENTIFICACION DE RIESGOS RECURSOS FISICOS	76
IDENTIFICACION DE RIESGOS RECURSOS TECNOLOGICOS	78
IDENTIFICACION DE RIESGOS CONTABILIDAD	80
IDENTIFICACION DE RIESGOS COMPRAS	82
IDENTIFICACION DE RIESGOS GESTION FINANCIERA	84
MAPA DE RIESGO	86
CALIFICACIÓN DEL RIESGO	113
EVALUACION DEL RIESGO	114
EVALUACION DEL RIESGO CONSOLIDADO	115
PONDERACION	118
PRIORIZACION DEL RIESGO	120

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>ANEXO A Mapa de Procesos</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO B Matriz de Riesgos</b>	<b>47</b>

## INTRODUCCION

El presente trabajo se desarrolló en el grupo Magnum Logistics S.A, empresa dedicada a servicios de agenciamiento aduanero, transporte de carga de importación y exportación y servicios logísticos de almacenamiento.

Con este trabajo se pretende identificar los riesgos inherentes a la actividad de la empresa Magnum Logistics S.A, con el fin de contribuir a que la cadena logística sea más eficiente y segura para la organización y para sus clientes.

La investigación realizada es de tipo cualitativo y cuantitativo de la gestión del riesgo de los procesos de dicho grupo, en donde se tuvo en cuenta los procesos productivos, estratégicos y de apoyo.

En la investigación se contó con el apoyo de la gerencia general de la organización, se tuvo la asesoría técnica del señor Nelson peñuela Especialista en Gestión del Riesgo y Logística Internacional y la asesoría metodológica del señor Ricardo Moreno, Docente de Esumer.

En el trabajo se mezclaron varias fuentes de investigación e información como fueron: libro Administración de riesgos como un enfoque empresarial, Metodología y proyectos de investigación Modulo I, entre otros, los cuales se pueden encontrar en la bibliografía de este trabajo, también se consultó en la internet.

## **1. TÍTULO**

Evaluación del riesgo en los procesos estratégicos, productivos y de apoyo del grupo Magnum Logistics, para generar planes de acción que permitan eliminarlos o minimizarlos, garantizando seguridad y confiabilidad en la cadena logística.

## **2. TEMA**

La investigación a realizar está dentro la Planeación Estratégica, área de gestión del riesgo y las ciencias administrativas.

La metodología para el desarrollo del proyecto, está enmarcada en la investigación del riesgo, dentro de la Logística Internacional y la cadena de suministro.

### **3. IDEA**

Evaluar los riesgos de los procesos del Grupo Magnum Logistics, por medio de la estructuración de un modelo de gestión del riesgo, con el fin de establecer mejoras y nuevas estrategias para minimizarlos o eliminarlos y garantizar seguridad y confiabilidad en la cadena logística.

## **4. ANTECEDENTES**

### **4.1 PRIMERAS CAUSAS QUE HAN ORIGINADO LA IDEA PLANTEADA**

Se evidencia con casos específicos que se mencionan en el planteamiento del problema, que el panorama de riesgos que tiene la empresa actualmente, se queda corto para contrarrestar o mitigar los efectos de la materialización de los riesgos, es por ello que urge desarrollar herramientas que permitan a la empresa identificar oportunamente los puntos vulnerables y las acciones correctivas.

### **4.2 CÓMO SE LLEGÓ AL ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA**

Con el aumento del volumen de operaciones, se incrementa el nivel de riesgo y la posibilidad de pérdidas económicas, de imagen, de mercado, de personal, entre otras, que se mencionan la tabla de valoración del riesgo; por lo tanto, se hace necesario hallar nuevos puntos críticos, vulnerabilidades y metodologías que permitan identificarlos y reducirlos al mínimo posible, para garantizar seguridad y confiabilidad en la cadena logística.

### **4.3 NIVEL DE DESARROLLO DEL PROYECTO Y CÓMO PUEDEN CONTRIBUIR PARA FORTALECER EL PROCESO INVESTIGATIVO QUE SE DESEA ABORDAR**

El nivel de desarrollo del proyecto se encuentra en la etapa final de la elaboración para su aplicabilidad a los procesos diarios de la empresa y contribuye en la identificación de los riesgos, en la reducción de los mismos y en el fortalecimiento de la efectividad de la empresa para controlar los factores externos que afectan la ejecución de los procesos.

### **4.4 RASTREO DE OTRAS INVESTIGACIONES REALIZADAS SOBRE EL TEMA, A NIVEL LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL**

De acuerdo con las investigaciones realizadas sobre el análisis y gestión del riesgo, se evidenció que este tema ha sido tratado desde los años 70, inicialmente por motivo de los riesgos generados por los desastres naturales, tales como: terremotos, huracanes, inundaciones, tornados, entre otros. Una vez ocurrían estos incidentes, eran analizados para determinar las causas que lo generaron,

concluyendo que el hombre era víctima de estos acontecimientos y no influía en la ocurrencia de éstos.

En los años 80 los procesos en desarrollo influyeron en gran medida para afirmar que se era más vulnerable a desastres naturales en consecuencia de los cambios en el medio ambiente.

En los años 90, la Organización de Naciones Unidas interviene en este tema para la reducción de los desastres naturales, dando mayor fuerza al concepto de riesgo sobre el de desastre y poder comprender mejor el comportamiento de los factores que constituyen ese riesgo, amenaza y vulnerabilidad, interviniendo sobre ellos, desde las políticas de Estado y en las comunidades, para así contribuir a reducirlo y con ello, evitar que los desastres se produzcan con la frecuencia e intensidad que les caracteriza. Con la revolución industrial y los avances en la tecnología en los procesos de producción y productividad, aumentó el nivel de riesgos, es decir, que el riesgo es inherente a las actividades humanas, es por ello que en las últimas tres décadas se ha incrementado el interés en buscar alternativas que contrarresten los efectos de los riesgos y en ocasiones que prevengan la ocurrencia de los mismos, definiendo este proceder como evaluación de riesgos.

“La evaluación de riesgos es un proceso dirigido a valorar la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo así la información necesaria para que el empresario tome una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, si fuera así, sobre el tipo de medidas preventivas que deben adoptarse.

Una evaluación de riesgos se compone de dos partes:

- Análisis de Riesgos: acción sistemática de la información disponible para identificar y valorar los riesgos existentes en la empresa. Éste se divide en dos fases:
  - Identificar el peligro: proceso mediante el cual se reconoce que hay un peligro y se definen sus características
  - Estimar ó valorar un riesgo: proceso mediante el cual se determinan la frecuencia ó probabilidad y las consecuencias que pueden derivarse de la materialización de un peligro, se valora la probabilidad y la severidad de que se materialice el riesgo

- Valoración de Riesgos: mediante la información obtenida en el análisis de riesgo, es el proceso en el que se emiten juicios sobre la tolerabilidad al riesgo teniendo en cuenta factores socioeconómicos y aspectos medioambientales.

Tras efectuar el análisis de riesgos (magnitud del riesgo), se realiza la valoración del riesgo, es decir, emitir un juicio sobre la tolerabilidad ó no del mismo, hablando en caso afirmativo de riesgo controlado, se procede luego a la actuación, ya que se debe mantener al día, lo que implica que cualquier cambio significativo en un proceso ó actividad de la empresa debe conducir a una revisión de la evaluación.

Es obligación del empresario la actualización de las evaluaciones cuando cambien las condiciones de trabajo.

Si en la evaluación de riesgos resultase que el riesgo no es tolerable, hay que controlar el riesgo (proceso de toma de decisiones para tratar y/ó reducir los riesgos, para implantar las medidas correctoras, exigir su cumplimiento y la evaluación periódica de su eficacia), requiriéndose para ello:

- Reducción del riesgo por modificaciones en el proceso productivo, producto ó máquina
- Implantación de medidas adecuadas

Es necesaria la verificación periódica de las medidas de control tomadas.

Al proceso conjunto de evaluación del riesgo y control del riesgo se conoce como "Gestión del Riesgo".<sup>1</sup>

En el año 1994 surge el Decreto 1295, por el cual se establecen las directrices para la administración de los riesgos profesionales en Colombia, dando gran importancia a los riesgos que genera las actividades laborales de las diferentes empresas, en este caso aquellas que afectan directamente a los empleados, denominándose como seguridad en el trabajo, la cual engloba aspectos de salud, seguridad, higiene y ergonomía. El de salud actúa en el bienestar físico y mental del trabajador, previniendo accidentes de trabajo, enfermedades laborales, fatigas

---

<sup>1</sup> <http://html.rincondelvago.com/condiciones-de-seguridad-y-evaluacion-de-riesgos.html>

ó estrés. El de seguridad para prevenir o eliminar los accidentes de trabajo, el de higiene para prevenir o eliminar las enfermedades profesionales y el de ergonomía, para evitar la fatiga, alcanzar el confort y el equilibrio entre el trabajador y su entorno de trabajo.

La seguridad en el trabajo también contempla los siguientes aspectos :

**Situación en el trabajo:** el cual hace referencia a las condiciones ambientales y humanas del trabajo y evoluciona con el tiempo, ej.: automatización.

**Riesgo:** son las condiciones del trabajador que pueden dar lugar a un accidente y se tiene en cuenta la probabilidad y la severidad.

**Accidente:** materialización del riesgo, los accidentes sin lesiones se consideran accidentes blancos (sólo se producen daños).

**Consecuencias:** se consideran como “pérdidas”, hay dos tipos humanas (lesiones en las personas, tienen mayor prioridad) ó materiales (daños materiales)

Con la globalización de la economía las empresas están expuestas a grandes oportunidades de expansión, pero al mismo tiempo los riesgos se acrecentan y es en este punto donde se deben tomar medidas e implementación de métodos o técnicas para minimizarlos o eliminarlos.

Respecto a la seguridad en el trabajo existen técnicas de prevención, las cuales se dividen en: técnicas asociadas a la concepción y el diseño, técnicas asociadas al factor técnico y técnicas asociadas al factor humano.

Las asociadas a la concepción y al diseño, intervienen en los proyectos y/o ejecución de instalaciones, diseños de equipos, espacios y entornos de trabajo, órdenes de trabajo con información de riesgos y modos para evitarlos, normalización interna de la Administración ó entidades especializadas.

Las asociadas al factor técnico, intervienen en la aplicación de sistemas de seguridad, señalización de riesgos ó zonas de riesgo, mantenimiento preventivo, ej. Revisión de máquinas ó mantenimiento, orden y limpieza, defensas y resguardos, normalización (normas para cada máquina)

Las asociadas al factor humano, intervienen en la selección del personal adecuado, información y formación sobre riesgos específicos ó puntuales de trabajos y/o equipos, adiestramiento del personal en manejo u operaciones peligrosas, controles médicos en casos especiales, mentalización de seguridad mediante difusiones.

En el año 2008 surge la Norma NTC-ISO 28000 “Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro” apta para que las empresas, especialmente las relacionadas con comercio exterior puedan certificarse en todo lo relacionado con gestión del riesgo.

Los incidentes de seguridad contra las cadenas de suministros son amenazas latentes para todo tipo de organización, las cuales han tomado conciencia de la necesidad de protección sobre sus bienes, personal, infraestructura y equipos. Por este motivo, el uso de un sistema de gestión para la seguridad para la cadena de suministros combina las diferentes necesidades de estas organizaciones con una serie de requisitos y análisis, con base en la evolución y planificación de los riesgos que afectan a la organización y el establecimiento de medidas y técnicas que garanticen la seguridad del servicio. En el análisis de riesgos, la organización debe valorar todas aquellas amenazas existentes para su organización, su impacto en caso de materializarse e implementar aquellas medidas de prevención y mitigación.

“Existen muchos métodos probados en el medio empresarial para identificar los riesgos. Algunos se aplican especialmente en el sector industrial y buscan identificar problemas en el diseño y operación en una planta de producción, como los métodos Hazop, Árbol de eventos, Árbol de fallas, ¿Qué pasa si...?, Matriz de Control, Análisis de Vulnerabilidad, Método Risicar, entre otros, los cuales han sido probados en empresas: públicas y privadas, pequeñas, medianas y grandes”.<sup>2</sup>

A continuación se definirá algunos de los métodos:

“Uno de los métodos de identificación de riesgos industriales más utilizados en la actualidad es el Análisis HAZOP. El Análisis HAZOP es una técnica de identificación de riesgos basada en que los riesgos, los accidentes o los problemas de operabilidad, se producen como consecuencia de desviaciones de

---

<sup>2</sup> Mejía, Rubi Constanza (2006) Administración de riesgos como un enfoque empresarial. Medellín, Colombia.

las variables de proceso con respecto a los parámetros normales de operación.

La mayor utilidad del método se realiza en instalaciones de proceso de relativa complejidad o en áreas de almacenamiento con equipos de regulación o diversidad de tipos de trasiego.

En plantas nuevas o en fase de diseño, puede ayudar en gran medida resolver problemas no detectados inicialmente.

Hazop, por sus siglas en inglés Hazard and operability, fue desarrollado en los años 70 por Ingenieros ICI Chemicals en Inglaterra, aunque cobró gran importancia después de un accidente sucedido en la planta química de Fixborough, en la cual 28 personas, de las cuales la gran mayoría no trabajaba en la planta, sino que vivían en los alrededores, murieron debido a una falta de operabilidad que resultó en un desastre. Poco a poco el uso de esta metodología fue abarcando diferentes rubros de la industria, primero en la industria del petróleo y posteriormente en la del agua y de alimentos.

Aunque el método se utiliza o se define como un análisis de riesgos, éste se enfoca más al análisis de operabilidad, esto se debe a que el objetivo del análisis es que una planta o un proceso funcione tal y como se espera y que se mantenga trabajando de esa forma continuamente, con esto se reducen sustancialmente los riesgos de cualquier proceso y tener un impacto negativo en aspectos de seguridad y/o productividad. Uno de los fundamentos del hazop es encontrar las posibles desviaciones al intento del diseño de los equipos de una planta. El intento de diseño es el objetivo para el cual el equipo fue diseñado, y así al conectar una serie de equipos se puede esperar alcanzar el objetivo para el cual el proceso fue diseñado. Por esto el método emplea frecuentemente la palabra desviación, o sea desviación del intento de diseño.

Hazop es la mejor técnica conocida en la industria de procesos (Smith, 1993) debido a que el empleo de este método como análisis de riesgos tiene ciertas ventajas y facilidades que son:

1. Es fácil de aprender
2. Funciona para casi cualquier proceso

3. Cualquier persona con conocimientos sobre el proceso puede participar en el estudio, sin necesidad de cierto nivel académico.

La ventaja más significativa de la metodología Hazop, es que analiza una planta parte por parte, y que se utiliza una lluvia de ideas para estudiar las posibles desviaciones que se presentan en el sistema.

### **Matriz de Control**

“La Matriz de Control surge como método de análisis del riesgo y diseño de controles en ambientes computarizados. Fue creada por el norteamericano Jerry Fitzgerald en 1981, época en la cual pocas metodologías de riesgos se habían desarrollado.

Es un método de gran utilidad para identificar las amenazas y los recursos o componentes amenazados en el objeto de análisis. Inicialmente se aplicó en procesos que utilizaban sistemas computarizados, pero su utilidad permitió ampliar su aplicación a la empresa en su totalidad, a todo tipo de procesos, procedimientos, áreas e inclusive instalaciones o unidades de negocios.

La ventaja principal de la Matriz de Control es la facilidad para identificar los riesgos, determinar los controles existentes y proponer nuevos. Su principal desventaja es la cantidad de información y cuadros que se deben desarrollar, pues pueden dificultar, complicar o demorar su aplicación. Esta desventaja se ha subsanado con el uso de herramientas computarizadas”.

### **Análisis de Vulnerabilidad**

Es un método de amplia difusión y aplicación en las grandes empresas del sector petroquímico, eléctrico y entidades públicas y privadas de gran tamaño. En Colombia, el consultor Cesar Duque creó un sistema llamado Giro, con el cual ha contribuido a su amplia difusión a nivel nacional e internacional.

El análisis de la vulnerabilidad es un método útil en la identificación de los escenarios de riesgo y representa un gran aporte en el tema de calificación, porque introduce diferentes factores al momento de darle un valor a la calificación

de la gravedad del riesgo. Esta es una de sus principales ventajas, entre otras.

Como requiere muchos niveles de análisis el método debe estar soportado en herramientas computarizadas, para facilitar la recolección de información y la generación de informes”.

### **Método Risicar**

“Su nombre proviene de los orígenes de la palabra riesgo en italiano. Esta nueva propuesta metodológica surge del estudio de la profesora Mejía sobre el tema de administración de riesgo, realizado desde 1998 en la universidad EAFIT de Medellín y que cobró forma en el proyecto diseño del modelo de control interno para entidades del Estado, auspiciado por la agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional (USAID), operado por la firma asesora internacional Casals y Associates Inc. y desarrollado académicamente por la universidad.

En ese proyecto, el desarrollo conceptual del componente administración de riesgos, al igual que los otros del modelo, fue aprobado en 21 entidades del Estado colombiano del orden territorial, durante el año 2003 y ajustado de acuerdo a las necesidades de las entidades estatales determinadas en la prueba. Posteriormente, en el 2005 fue aprobada, por decreto, su aplicación a nivel nacional en todas las entidades colombianas.

Algunas ventajas encontradas al utilizar este método son las siguientes:

1. Facilidad de aplicación en todo tipo de empresas, tanto pequeñas como grandes, públicas o privadas.
2. Su enfoque por procesos, lo que permite administrar los riesgos en forma integral en toda la organización, a través de su modelo de operación.
3. La asignación de responsabilidad sobre la administración de riesgos, tanto en el nivel directivo como en el operativo.
4. La creación de cultura de manejo de los riesgos y suministro de herramientas y conocimiento a cada empleado, para asumir su responsabilidad ante ellos.

Para lograr las ventajas del modelo, es necesario capacitar a los líderes y a los responsables de los procesos de la organización en el tema de riesgos, en el

método y en el manejo de las herramientas diseñadas para su aplicación. Ese grupo se convierte posteriormente en capacitador, lo cual permite una apropiación amplia del método y la creación de la cultura organizacional necesaria para la administración de riesgo”.

**Método Mosler (método que se utiliza para el análisis de riesgos cuantitativo):**

“Es un procedimiento de características científicas que se desarrolla en fases de desarrollo vinculadas las unas a las otras.-

**Fase 1: Definición del riesgo**

Se definen los riesgos a los que se considera está expuesta lo que se necesita proteger. Para ello se conformará un lista o punteo definido como vimos anteriormente según en función de actores, ámbito, productos, etc.-  
Fase 2: Análisis de riesgo

Se utilizarán una serie de coeficientes o criterios, a saber:

**Criterio de Función (F)**

Mide la consecuencia negativa o daño que pueda alterar la actividad y tendrá un puntaje del 1 al 5, conformando desde “Muy levemente grave” a “Muy grave”.-  
Función: Consecuencias negativas o daños que pueden alterar de forma permanente la actividad.

**Criterio de Sustitución (S)**

Mide la facilidad con la que pueden reponerse los bienes en caso que se produzcan alguno de los riesgos y cuya consecuencia tiene también un puntaje, del 1 al 5, que va desde “Muy fácilmente” a “Muy difícilmente”.-  
Sustitución: La posibilidad de sustituir el bien frente a alguno de los riesgos que identificamos.

**Criterio de Profundidad o Perturbación (P)**

Mide la perturbación y los efectos psicológicos en función que alguno de los riesgos se haga presente (también por ejemplo la imagen de una firma) y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Muy leves” a “Muy graves”.-

Profundidad: Es la perturbación o efectos psicológicos

Criterio de extensión (E)

Mide el alcance de los posibles daños a nivel geográfico y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Individual” a “Internacional”.  
Extensión: Hasta dónde el acontecimiento del hecho puede afectar (implicancias).  
Criterio de agresión (A)

Mide la probabilidad de que el riesgo se manifieste y cuya consecuencia tiene un puntaje, también del 1 al 5 y que va desde “Muy reducida” a “Muy elevada”.  
Agresión: Probabilidad de que se manifieste el riesgo.

Criterio de vulnerabilidad (V)

Mide y analiza la posibilidad de consecuencia, tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, de “Muy baja” a “Muy Alta”.

Vulnerabilidad: Probabilidad de que se produzca un daño.

Fase 3: Evaluación del riesgo”<sup>3</sup>

### **Método mixto**

Es otro método cuantitativo para el análisis de riesgos.

“La aplicación de este método consta de 4 fases que son:

---

<sup>3</sup> [http://fms-seguridades.blogspot.com/2009/04/analisis-de-riesgos-generales\\_18.html](http://fms-seguridades.blogspot.com/2009/04/analisis-de-riesgos-generales_18.html)

1ª Fase - Definición del riesgo.

2ª Fase - Análisis del riesgo.

3ª Fase - Evaluación del riesgo.

4ª Fase - Clasificación del riesgo.

1ª fase: Definición del riesgo. Tiene por finalidad la identificación del riesgo, delimitando su objeto y alcance, para diferenciarlo de otros riesgos. El procedimiento a seguir es el mismo que se emplea en el método Mosler y se basa en la identificación de los elementos característicos del riesgo, como son el bien y el daño. La identificación, a su vez, de estos elementos característicos se realiza mediante la descripción de la cosa valiosa, la cualidad benéfica y las circunstancias, para el bien y de la causa, la manifestación y las consecuencias negativas del daño.

2ª fase: Análisis del Riesgo. Esta fase tiene por objeto la determinación de los criterios que posteriormente se evalúan en la siguiente fase. Los criterios a ponderar son los siguientes:

a) Criterio de probabilidad. Se mide el número de veces que puede presentarse el riesgo analizado, por consiguiente, es un criterio muy unido a la vulnerabilidad que presenta el bien a sufrir daños como consecuencia del riesgo estudiado.

b) Criterio de exposición. Este criterio atiende a las veces que puede presentarse el agente dañino y a la intensidad que puede actuar durante estos ataques, ya sea por permanecer mucho tiempo en contacto con el bien o por la agresividad del agente dañino aunque permanezca poco tiempo en contacto.

c) Criterio de consecuencias. Mediante este criterio, se cuantifica en unidades monetarias los daños y costos potenciales que pudieran producirse en caso de materializarse el riesgo analizado.

3ª fase: Evaluación del riesgo. Es el proceso de valoración y ponderación de los

critérios definidos en la fase anterior, es decir, en esta fase se cuantifica la probabilidad, la exposición y las consecuencias.

a) Evaluación de la probabilidad.

b) Evaluación de la Exposición.

c) Evaluación de la consecuencia.

4ª fase: Clasificación del riesgo. De acuerdo con el nivel de riesgo obtenido se establece la siguiente clasificación:

Aceptable

Posible

Considerable

Alto

Muy alto

En resumen:

MÉTODO	VENTAJAS	DESVENTAJAS	OBJETIVO
<b>ANALISIS HAZOP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Es fácil de aprender</li> <li>* Cualquier persona con conocimientos sobre el proceso puede participar en el estudio, sin necesidad de cierto nivel académico.</li> <li>* Analiza una planta por parte, y que se utiliza una lluvia de ideas para estudiar las posibles desviaciones que se presentan en el sistema.</li> <li>* La mayor utilidad del método es que se realiza en instalaciones de proceso de relativa complejidad o en áreas de almacenamiento con equipos de regulación o diversidad de tipos de trasiego.</li> <li>* En plantas nuevas o en fase de diseño, puede ayudar en gran medida resolver problemas no detectados inicialmente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es un método de identificación de riesgos industriales.</li> <li>*Se basa en identificación de desviaciones de variables en la operación.</li> <li>*Se enfoca más al análisis de operabilidad.</li> <li>* Sólo se enfoca en las posibles desviaciones al intento del diseño de los equipos de una planta.</li> </ul>	<p>el objetivo del análisis es que una planta o un proceso funcione tal y como se espera y que se mantenga trabajando de esa forma continuamente, con esto se reducen sustancialmente los riesgos de cualquier proceso y tener un impacto negativo en aspectos de seguridad y/o productividad.</p>
<b>MATRIZ DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Es de gran facilidad para identificar los riesgos, determinar los controles existentes y proponer nuevos.</li> <li>* Tiene gran utilidad de aplicación a la empresa en su totalidad, a todo tipo de procesos, procedimientos, áreas e inclusive instalaciones o unidades de negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* la cantidad de información y cuadros que se deben desarrollar, pueden dificultar, complicar o demorar su aplicación.</li> </ul>	<p>Es un método de gran utilidad para identificar las amenazas y los recursos o componentes amenazados en el objeto de análisis.</p>
<b>ANALISIS DE VULNERABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* es un método útil en la identificación de los escenarios de riesgo y representa un gran aporte en el tema de calificación, porque introduce diferentes factores al momento de darle un valor a la calificación de la gravedad del riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tiene amplia difusión y aplicación en las grandes empresas del sector petroquímico, eléctrico y entidades públicas y privadas de gran tamaño.</li> <li>* Requiere muchos niveles de análisis, por ello el método debe estar soportado en herramientas computarizadas.</li> </ul>	<p>Es un método de gran aplicabilidad en el sector ambiental, de emergencias y desastres.</p>
<b>RISICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Facilidad de aplicación en todo tipo de empresas, tanto pequeñas como grandes, públicas o privadas.</li> <li>* Su enfoque por procesos, lo que permite administrar los riesgos en forma integral en toda la organización, a través de su modelo de operación.</li> <li>* La asignación de responsabilidad sobre la administración de riesgos, tanto en el nivel directivo como en el operativo.</li> <li>* La creación de cultura de manejo de los riesgos y suministro de herramientas y conocimiento a cada empleado, para asumir su responsabilidad ante ellos.</li> </ul>		<p>Es necesario capacitar a los líderes y a los responsables de los procesos de la organización en el tema de riesgos, en el método y en el manejo de las herramientas diseñadas para su aplicación. Ese grupo se convierte posteriormente en capacitador, lo cual permite una apropiación amplia del método y la creación de la cultura organizacional necesaria para la administración de riesgo.</p>

## **5. OBJETO DE ESTUDIO**

La evaluación de los riesgos de los procesos estratégicos, productivos y de apoyo del grupo Magnum Logistics, se desarrollará por medio de la identificación, descripción, valoración y calificación de los principales factores de riesgo para posteriormente generar los planes de acción correctivos y monitoreo periódico.

## **6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Los procesos estratégicos, productivos y de apoyo del Grupo Magnum Logistics requieren de una evaluación del riesgo?

### **6.1 FORMULACION DEL PROBLEMA**

Hoy en día todas las empresas evolucionan constantemente, debido a la dinamización de la economía y traen grandes oportunidades para su propio beneficio, pero también vienen consigo diferentes situaciones que ponen en riesgo el cumplimiento de las metas trazadas, es por ello que las empresas deben saber manejar estas situaciones para que no afecten de manera directa o indirecta los resultados esperados.

El Grupo Magnum Logistics fue constituido el 17 de septiembre del año 1997, su objeto social es manejar, administrar y asesorar los procesos de carga internacional, agenciamiento aduanero y almacenamiento.

Su casa matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín y tiene sucursales en las ciudades de Rionegro Zona Franca, Bogotá, Cali, Pereira y operación en los puertos de Barranquilla, Cartagena y Buenaventura. Cuenta con 282 empleados a nivel nacional.

Los principales servicios prestados son: Transporte de carga internacional, Aéreo/marítimo/terrestre, importación/exportación, consolidación de carga marítima y aérea, carga de proyectos, agencia aduana, almacenaje, seguros de transporte, transporte terrestre operador logístico, operador de servicios (tercerización de procesos), consultoría y asesoría en comercio exterior, zonas francas: Usuarios de bienes y servicios y comerciales, manejo de servicios especiales para urgencias.

Entre los principales clientes del grupo se encuentran: Almacenes Éxito, Grupo Nacional de Chocolates, Noel, Grupo Familia, Postobón, Datecsa, Homecenter, Fabricato, etc.

El Grupo Magnum tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Control y Seguridad, basados en la Norma ISO 9001:2008 y los

Estándares Basc versión 3-2008, los cuales exigen el cumplimiento de una serie de requisitos, en calidad para estandarizar los procesos documentados y en Basc permitiendo conocer los riesgos inherentes a la operación y así tomar medidas que eviten cualquier actividad ilícita dentro de la organización; por tanto, poderle entregar a los clientes, servicios de excelente calidad, sin riesgos y contratiempos, lo que se traduce en facilitación, tranquilidad y confianza en los negocios.

La compañía ha centrado sus esfuerzos desde hace nueve (9) años en el cumplimiento de los requisitos que exige los estándares BASC, con el fin de minimizar los riesgos en la cadena logística del negocio, tales como: narcotráfico, contrabando, lavado de activos, robos, extorsión, riesgos naturales, entre otros y con el dinamismo que se ha presentado el comercio internacional en los últimos tiempos, han surgido nuevos riesgos en donde el grupo Magnum se ha sentido débil frente a esta situación, lo que implica realizar nuevamente una evaluación exhaustiva a los riesgos actuales e identificar otro tipo de riesgos que no se tienen contemplados y plantear medidas de tratamiento a éstos.

En los últimos tres años Magnum se ha encontrado con situaciones que ha puesto en riesgo su operación, como por ejemplo: lavado de activos, robos de empleados, extorsión y el más reciente de noviembre de 2010, inundación, ocasionando pérdida de imagen, pérdida de mercado, pérdidas económicas e investigaciones legales.

En el primer caso, gracias al sistema de información logístico que tienen Magnum, ha demostrado la transparencia en sus procesos y ha salido adelante en las investigaciones legales, pero ha tenido que volcar sus esfuerzos ha demostrarle a sus clientes su no participación en este incidente. Los demás casos han impactado en pérdidas económicas significativas para la compañía. A pesar de que se cuenta con el sistema de gestión integrado de calidad, control y seguridad, a raíz de los incidentes mencionados, el Grupo Magnum detectó que no cuenta con un programa de gestión del riesgo debidamente estructurado, porque se ha evidenciado que no existen planes de acción para actuar en caso de materializarse algún riesgo y evitar la generación de otro tipo de riesgos, como en el caso de la inundación que se presentó en el mes de noviembre de 2010, afectando el 100% de las oficinas de la sede de Cali y las bodegas de Zona Franca de la misma sucursal, causando daños y pérdidas a las mercancías de los clientes.

Para este siniestro no se tenía un plan de contingencia, en el momento de la emergencia el personal procedió de manera descoordinada, exponiendo recursos tan valiosos como su propia vida, además de los recursos económicos. El único

plan contemplado en el análisis de riesgo que tiene la compañía es el de una póliza para contrarrestar los impactos económicos de este siniestro.

Otro caso concreto, que muestra síntomas del problema, es el suceso del lavado de activos, que se generó en el año 2009, en donde al ser informados de la situación, la gerencia y operativos de la empresa no tenían las directrices claras para proceder, ocasionando pánico por el desconocimiento y falta de información. Sin embargo, después de haber indagado sobre las acciones a llevar a cabo, se pudo esclarecer ante las autoridades competentes la inocencia de la empresa, pero el desgaste en búsqueda de la información, generó tiempos innecesarios, que aprovechó la competencia para dañar la imagen ante los clientes.

La empresa no sólo debe realizar una nueva evaluación del riesgo por los sucesos ocurridos, sino también para prevenir la problemática social a la que se está enfrentando Colombia, como es el caso del narcotráfico, que busca usar empresas como Magnum para realizar los envíos de ilícitos a otros países. Las estadísticas realizadas en el informe mundial de las drogas de las Naciones Unidas, muestran que los envíos de droga desde Colombia a Europa por vía marítima, detectados en el año 2006 al 2008, corresponde al 5%, cifra significativa para la compañía, porque una de las unidades de negocios son las exportaciones a este continente y por esta vía.

A esta problemática también se le suma las exportaciones aéreas en carga, donde se presenta mucho micro-tráfico de drogas, como la ocurrida el 27 de mayo de 2009, según informe de Policía Antinarcóticos, quien no menciona el nombre de la empresa implicada, cuenta que en una de las bodegas de carga del aeropuerto el Dorado, con destino final México, se incautaron 1.500 gramos de cocaína, camuflados en partes de computadores.

Por los casos anteriormente mencionados de Magnum, se evidencia que el panorama de riesgos que tiene la empresa actualmente, no es efectivo para contrarrestar o mitigar los efectos de siniestros, incidentes o contaminaciones, es por ello que se hace necesario realizar una nueva evaluación del riesgo de la compañía, para identificar nuevas medidas y fortalecer las existentes.

Al realizar esta investigación, Magnum se beneficiará en cuanto a visualizar un panorama de riesgos basado en la realidad actual, en donde podrá tomar la decisión de adoptar las nuevas propuestas de planes de acción y mejoramiento, que minimice los riesgos e impacto en caso de materializarse, tanto a nivel interno con empleados y directivos en el desarrollo de todos los procesos de la empresa y

a nivel externo con clientes y proveedores, brindándoles confiabilidad en las operaciones. Con lo anterior, Magnum fortalecerá sus procesos y continuará siendo un colaborador activo para los entes gubernamentales que lo rigen, en la prevención y minimización de riesgo, siendo esto una ventaja competitiva frente a las demás empresas del gremio.

Otra parte importante que traerá beneficios para la empresa es el ahorro económico, debido a que al realizar la re-estructuración del sistema de gestión de riesgo, se previene muchos de los riesgos a los que está expuesta la compañía y al tener los planes de acción diseñados correspondiente a cada riesgo, en caso de materializarse se actuará de forma acorde a cada caso, evitando extra-costos por no tener un plan diseñado.

## **7. OBJETIVOS**

### **7.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el riesgo de los procesos estratégicos, productivos y de apoyo del Grupo Magnum Logistics, para establecer mejoras y nuevas estrategias, con el fin de minimizarlos o eliminarlos, garantizando seguridad y confiabilidad en la cadena logística.

### **7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar y medir los factores de riesgo actuales.
- Establecer un método para la evaluación del riesgo de los procesos estratégicos, productivos y de apoyo del Grupo Magnum Logistics.
- Aplicar el método seleccionado en los procesos estratégicos, productivos y de apoyo del Grupo Magnum Logistics.
- Identificar las medidas de tratamiento de los riesgos para los procesos estratégicos, productivos y de apoyo del Grupo Magnum Logistics.
- Diseñar las medidas de tratamiento de los riesgos identificados.
- Presentar a la Gerencia General del Grupo Magnum Logistics, las medidas de tratamiento de los riesgos identificados, para su posible ejecución.

## **8. JUSTIFICACIÓN**

### **8.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA (IMPORTANCIA DEL PROYECTO PARA LA DISCIPLINA DE LA LOGÍSTICA)**

En esta investigación se puede aplicar gran parte de los conocimientos adquiridos en la especialización en Logística Internacional, debido a que el trabajo se está desarrollando en una empresa prestadora de servicios logísticos, en donde la evaluación del riesgo debe realizarse desde los procesos estratégicos, hasta los de apoyo, como son: planeación estratégica, mejora continua, gestión comercial, transporte de carga internacional, agenciamiento aduanero, almacenamiento en Zona Franca, compras, contabilidad, gestión financiera, recursos humanos, físicos y tecnológicos y con el entorno trabajando de la mano con los entes regulatorios como son la Dian y Policía Antinarcóticos.

Se trabajará minuciosamente en cada proceso, analizando actividades y tareas en donde se pueda detectar riesgos y generar planes de mejoramiento para mitigar dichos riesgos en toda la cadena logística, partiendo desde el cliente que es la razón de ser de la compañía y llegando hasta los proveedores, donde gran parte de los esfuerzos deben centrarse por ser éste un medio altamente vulnerable a actos ilícitos.

### **8.2 JUSTIFICACIÓN PERSONAL ( IMPORTANCIA DEL PROYECTO PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL, ACADÉMICO Y LABORAL)**

Con el desarrollo de este trabajo, el Especialista en Logística Internacional, además de las competencias adquiridas en esta área, fortalecerá su perfil académico en la gestión del riesgo, tema que se está convirtiendo en una necesidad para las empresas, porque anteriormente se preocupaban más por lograr los objetivos propuestos y actuaban más sobre medidas correctivas y no preventivas, que es lo que pretende este sistema de análisis de riesgo, además, los sistemas de defensa de las naciones principales socias comerciales de Colombia están implementando iniciativas, medidas y legislación en seguridad y administración del riesgo como el C-TPAT, BASC, Norma ISO 28000 que obligan al profesional en logística a conocer manejar y entender este tema.

La realización de este trabajo, contribuye en el ámbito laboral, porque se está desarrollando en una empresa real prestadora de servicios logísticos, quien fortalecerá sus procesos con base en un modelo de gestión del riesgo; así mismo,

este modelo se puede aplicar a todo tipo de empresa, lo que genera beneficio para aquellas que estén interesadas en implementarlo y conocimiento para las personas que lo están llevando a cabo, porque aprende el manejo de este tipo de sistema.

### **8.3 JUSTIFICACIÓN LEGAL**

En Colombia las empresas de importaciones y exportaciones son permanentemente objeto de investigaciones penales al ser sus mercancías contaminadas en la cadena logística y por esta razón, están sometidas a sanciones de tipo penal y aduanero, por lavado de activos (artículo 323), contrabando (artículo 319), favorecimiento al contrabando (artículo 320), falsedad de documentos (artículo 289 y siguientes), tráfico, fabricación o porte de estupefacientes (artículo 376), defraudación de renta de aduana, importaciones y exportaciones ficticias (artículo 321), todo lo anterior contemplado en el código penal.

Los ilícitos arriba mencionados, conllevan a aprehensiones de la mercancía física y sanciones cambiarias Ley 1092/96 de la Dian)

Para proteger a la empresa de los anteriores actos ilícitos y sanciones, se desarrolla la investigación, analizando cada uno de los riesgos a los que está expuesto el Grupo Magnum por ser su actividad económica, vulnerable a éstos.

## 9. MARCO TEÓRICO

Después de realizar el análisis respectivo acerca de los diferentes autores, métodos y técnicas para la gestión del riesgo, se determina que el método más viable para implementarlo en Magnum Logistics, es el método RISICAR, descrito en el libro Administración de Riesgos, un enfoque empresarial, cuya Autora es María Consuelo Mejía, Contadora Pública, Especialista en Auditoría de Sistemas y en Gerencia de Proyectos, Docente de la Universidad EAFIT de la ciudad de Medellín.

Este método es aplicable a todo tipo de empresas, utilizando uno de los principios de la Norma ISO 9000, enfoque por procesos.

Debido a que Magnum Logistics cuenta con un sistema de calidad y seguridad integrado y desarrollado por procesos, facilita la aplicación y administración de los riesgos en forma integral en toda la organización, además, existe un área de operaciones donde hay mayor vulnerabilidad a la ocurrencia de los riesgos asociados a la actividad económica de la compañía, y este método incluye responsabilidades no sólo a nivel directivo sino también operativo, en donde cada empleado debe tener conciencia sobre el manejo de los riesgos, pero esto se logra cuando la empresa invierte en capacitación para generar cultura sobre el tema, siendo recíproco “yo te doy-tú me das”.

Adicionalmente, este método fue patrocinado por la Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo Internacional (Usaid), operado por la firma asesora Internacional Casals y Associates Inc. y desarrollado académicamente por la Universidad Eafit.

Casals es una firma internacional de desarrollo, ayuda a los gobiernos, empresas y grupos de la sociedad civil a implementar soluciones innovadoras a los desafíos sociales, institucionales y políticos, como son: Lucha contra la corrupción, el estado de derecho y acceso a la justicia, fortalecimiento de la sociedad civil y gestión de conflictos y la recuperación.

Es utilizado actualmente por grandes empresas como lo es Delima Marsh, líder por casi cinco décadas en el servicio de corretaje de seguros y administración de riesgos, innovando en el manejo de éstos y de los seguros.

Gestión del riesgo en palabras coloquiales, es evitar y trasladar el riesgo (internos, externos, estratégicos, operacionales, financieros o relacionados con el conocimiento), esta gestión inicia en la identificación del riesgo, que conllevan a una amenaza para el logro de las metas y objetivos de una organización, luego se evalúa el riesgo para medir la posibilidad o probabilidad de ocurrencia y la consecuencia o impacto potencial sobre las operaciones de la organización, se continúa con el tratamiento de los riesgos, es decir, seleccionar las medidas para modificar, evitar, controlar, retener o trasladar el riesgo y por último implementación, la organización pone en acción las decisiones tomadas y las expande a todas las áreas de la compañía.

La prevención del riesgo, está relacionada con no asumir ciertos tipos de actividades, como para el caso de Magnum no transportar mercancías peligrosas. El control y el tratamiento del riesgo conlleva al uso del control preventivo y de detección para mitigar el riesgo, la retención del riesgo es aceptar el riesgo cuando los beneficios sopesan los costos de trasladarlos o de mitigarlos y no es una opción evitarlos. El traslado del riesgo conlleva traspasar el riesgo a un tercero a través de un seguro y contratación externa.

El método Risicar se desarrolla en varias etapas, las cuales son:

- Identificación de los riesgos
- Descripción del riesgo
- Identificación de agentes generadores
- Identificación de causas
- Identificación de efectos
- Calificación del riesgo
- Evaluación del Riesgo
- Medidas de tratamiento de los riesgos
- Implementación de las medidas de tratamiento
- Monitoreo y re-evaluación de los riesgos (monitoreo cíclico).

A continuación se describe cada una de las etapas del modelo:

Se inicia con la identificación de los riesgos, haciendo un análisis interior de la compañía y su entorno, con el fin de determinar qué factores pueden influir en la ocurrencia de los mismos.

En la descripción del riesgo se le da un nombre preciso y se describe en qué consiste cada uno y la forma de cómo podría presentarse en la empresa, con esta descripción se puede vislumbrar las fallas de control que puede tener la empresa.

El paso siguiente es la identificación de los agentes generadores que son todas aquellas personas, cosas, eventos, acciones o circunstancias que tienen la capacidad de generar un riesgo.

Identificación de causas, son el motivo o las circunstancias por los cuales el agente generador puede ocasionar el riesgo.

Se continúa con la identificación de efectos, los cuales representan las pérdidas que la ocurrencia de los riesgos le acarrea a la empresa.

En la calificación de los riesgos, se hace una ponderación de cada uno de ellos para determinar su gravedad, para el método risicar se califica por frecuencias (cuántas veces sucede en un determinado tiempo).

La evaluación de los riesgos, se hace utilizando una matriz de frecuencias, la cual contiene dos elementos: frecuencia e impacto, en la escalas de calificación de la frecuencia se puede medir en niveles de muy alta, alta, media, baja, y en la del impacto se puede usar los niveles de leve, moderado, severo y catastrófico.

Luego sigue la implementación de las medidas de tratamiento o de control, como son modificar, evitar, controlar, retener o trasladar el riesgo, dependiendo de los escenarios encontrados.

Por último se continúa con el monitoreo y re-evaluación de los riesgos, ya que este proceso es cíclico y no tiene fin, debe implementarse, monitorearse y mejorarse permanentemente. Todo esto se elabora en un mapa de riesgos o matriz de riesgos.

## 9.1 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

**Riesgo:** Posibilidad que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia. Se mide con la siguiente fórmula: Probabilidad X Severidad ( $R=P*S$ )

**Efecto:** Es aquello que se consigue por virtud de una causa.

**Probabilidad:** Frecuencia con la que se presenta el riesgo.

**Severidad:** Gravedad o consecuencias de un siniestro.

**Identificación del Riesgo:** Proceso para determinar lo que puede suceder, por qué y cómo.

**Reducción del Riesgo:** Aplicación selectiva de técnicas apropiadas y principios de gestión a fin de reducir la posibilidad de una ocurrencia o sus consecuencias o ambas.

**Gravedad:** Es la calificación que se le da a una situación de riesgo, de acuerdo a su nivel de criticidad (Impacto).

**Frecuencia:** Número de veces que se presenta el efecto o el riesgo durante un período de tiempo.

**Evento:** Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo en un tiempo particular.

**Peligro:** Fuente de daño Potencial o situación con potencial para causar pérdida.

**Posibilidad:** Se emplea como una descripción cualitativa de la probabilidad o la frecuencia.

**Pérdida:** Cualquier consecuencia negativa, financiera u otra.

**Consecuencia:** Resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, como por ejemplo una pérdida, lesión, desventaja o ganancia.

**Costo:** Actividades, tanto directas como indirectas, que involucran cualquier impacto negativo, incluyendo pérdidas de dinero, tiempo, mano de obra, interrupción del trabajo, buen nombre, pérdidas políticas e intangibles.

**Monitorear:** Verificar, supervisar, observar de forma crítica o registrar el progreso de una actividad, acción o sistema, en forma regular a fin de identificar cambios.

**Aceptación del riesgo:** Decisión informada de aceptar las consecuencias y posibilidad de un riesgo particular.

**Análisis de Riesgo:** Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

**Valoración del riesgo:** Proceso general de análisis del riesgo y evaluación del riesgo

**Evitar el riesgo:** Decisión informada de no involucrarse en una situación de riesgo.

**Control del riesgo:** Parte de la gestión del riesgo que involucra la implementación de políticas, normas, procedimientos y cambios físicos a fin de eliminar o minimizar los riesgos adversos.

**Evaluación del riesgo:** Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto u otros criterios.

**Gestión del Riesgo:** Cultura, procesos y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

**Retención del riesgo:** Retención, intencional o no, de la responsabilidad por pérdida o carga por la pérdida financiera dentro de la organización.

**Transferir el riesgo:** Traslado de la responsabilidad o carga por la pérdida a otra parte, por medio de la legislación, contratos, seguros u otros medios.

**Tratamiento del riesgo:** Selección e implementación de las acciones apropiadas para ocuparse del riesgo.

## **9.2 RELACIÓN ENTRE CONCEPTOS ANTERIORES CON EL PRESENTE PROYECTO**

Para entender el desarrollo de este proyecto, es necesario contar con los conceptos anteriormente descritos, porque son inherentes a la gestión del riesgo y es el vocablo técnico que se utiliza en este sistema.

## **10. MARCO METODOLÓGICO**

### **10.1 MÉTODO**

Después de realizar el análisis respectivo acerca de los diferentes autores, métodos y técnicas para la gestión del riesgo, se determina que el método más viable para implementarlo en Magnum Logistics, es el método RISICAR, descrito en el libro Administración de Riesgos, un enfoque empresarial, cuya autora es María Consuelo Mejía, Contadora Pública, Especialista en Auditoría de Sistemas y en Gerencia de Proyectos, Docente de la Universidad EAFIT de la ciudad de Medellín.

### **10.2 METODOLOGÍA**

El método Risicar se desarrolla en varias etapas, las cuales son:

- Identificación de los riesgos
- Descripción del riesgo
- Identificación de agentes generadores
- Identificación de causas
- Identificación de efectos
- Calificación del riesgo
- Evaluación del Riesgo
- Medidas de tratamiento de los riesgos
- Implementación de las medidas de tratamiento
- Monitoreo y re-evaluación de los riesgos (monitoreo cíclico).

Para el desarrollo de las anteriores etapas, los integrantes del equipo estarán interactuando constantemente con el personal del Grupo Magnum Logistics, tanto de la parte operativa, directiva como de la alta gerencia.

Se inicia con la identificación de los riesgos, haciendo un análisis al interior de la compañía y su entorno, con el fin de determinar qué factores pueden influir en la ocurrencia de los mismos.

En la descripción del riesgo se le da un nombre preciso y se describe en qué consiste cada uno y la forma de cómo podría presentarse en la empresa, con esta descripción se puede vislumbrar las fallas de control que puede tener la empresa.

El paso siguiente es la identificación de los agentes generadores que son todas aquellas personas, cosas, eventos, acciones o circunstancias que tienen la capacidad de generar un riesgo.

Luego se identificación las causas, que son el motivo o las circunstancias por los cuales el agente generador pueden ocasionar el riesgo.

Se continúa con la identificación de efectos, los cuales representan las pérdidas que la ocurrencia de los riesgos le acarrea a la empresa.

En la calificación de los riesgos, se hace una ponderación de cada uno de ellos para determinar su gravedad, para el método risicar se califica por frecuencias (cuántas veces sucede en un determinado tiempo).

La evaluación de los riesgos, se hace utilizando una matriz de frecuencias, la cual contiene dos elementos: frecuencia e impacto, en la escalas de calificación de la frecuencia se puede medir en niveles de muy alta, alta, media, baja, y en la del impacto se puede usar los niveles de leve, moderado, severo y catastrófico.

Luego sigue la implementación de las medidas de tratamiento o de control, como son modificar, evitar, controlar, retener o trasladar el riesgo, dependiendo de los escenarios encontrados.

Por último se continúa con el monitoreo y re-evaluación de los riesgos, ya que este proceso es cíclico y no tiene fin, debe implementarse, monitorearse y mejorarse permanentemente. Todo esto se elabora en un mapa de riesgos o matriz de riesgos.

Una vez terminadas las anteriores etapas se procederá a presentar un informe a la Gerencia General del Grupo Magnum, donde se tomará la decisión de su ejecución.

## **11. TIPO DE INVESTIGACIÓN A DESARROLLAR**

El tipo de investigación a desarrollar en este proyecto, es cualitativa y cuantitativa, la primera hace referencia a la descripción del método a usar y la descripción de los riesgos identificados y la segunda se refiere a la investigación cuantitativa, porque se valoran y se ponderan los riesgos de acuerdo a su nivel de criticidad.

## 12. PLAN DE TRABAJO

	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	OBSERVACIONES	dic-10		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		COSTOS
				Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	
1	Adquirir el libro Administración de Riesgos un enfoque empresarial	Representante Dirección Calidad y Basc Magnum Logistics	Universidad Eafit																			\$ 38.000
2	Proceder con la lectura del libro	Integrantes Equipo Trabajo de Grado Equipo de Calidad y Seguridad Magnum Logistics	Reuniones un día a la semana																			\$ 0
3	Recibir asesoría por parte del Asesor Técnico	Integrantes Equipo Trabajo de Grado y Dr. Nelson Peñuela																				\$ 30.000
4	Modificar la matriz existente con el nuevo método, de acuerdo a los lineamientos del libro	Integrantes Equipo Trabajo de Grado Equipo de Calidad y Seguridad Magnum Logistics	Cambio en la escala de calificaciones, establecer rangos de calificación, modificación del procedimiento de riesgos, agregar y modificar glosario.																			\$ 0
5	Revisar avances con el Asesor Técnico	Integrantes Equipo Trabajo de Grado y Dr. Nelson Peñuela																				\$ 30.000
6	Reunir al personal de las diferentes áreas para analizar los riesgos existentes, agregar los que no se han contemplado y hacer su respectiva valoración numérica.	Integrantes Equipo Trabajo de Grado Equipo de Calidad y Seguridad Magnum Logistics																				\$ 0
7	Revisar avances con el Asesor Técnico	Integrantes Equipo Trabajo de Grado y Dr. Nelson Peñuela																				\$ 30.000
8	Presentar a la Gerencia Administrativa y Financiera Magnum, los avances de la evaluación de gestión del riesgo y despejar inquietudes para continuar con el desarrollo del modelo	Integrantes Equipo Trabajo de Grado Dra. Beatriz Vélez	Analizar cada uno de los riesgos, las escalas de calificación y realizar el histórico de los riesgos que se han materializado en Magnum																			\$ 0
9	Compartir la información recolectada con el Asesor Técnico y definición de nuevas tareas	Integrantes Equipo Trabajo de Grado y Dr. Nelson Peñuela																				\$ 30.000
10	Continuar con la construcción del modelo, valoración, calificación del riesgo, implementación planes de acción y	Integrantes Equipo Trabajo de Grado Equipo de Calidad y Seguridad Magnum Logistics																				\$ 0
11	Compartir la información desarrollada con el Asesor Técnico, redacción de conclusiones y recomendaciones.	Integrantes Equipo Trabajo de Grado y Dr. Nelson Peñuela																				\$ 30.000
12	Presentar el modelo a la Gerencia General y Administrativa y Financiera	Integrantes Equipo Trabajo de Grado Dr. Andrés Arango y Dra. Beatriz Vélez																				\$ 0
13	En caso de ser aprobado el modelo, difundir a todo el personal la nueva matriz de riesgos y continuar con el monitoreo		Capacitaciones personalizadas, publicaría en el Sistema documental (intranet), envío de mensajes por correo electrónico, chat y tips en la intranet																			\$ 0
<b>TOTAL</b>																						<b>\$ 188.000</b>

Nota: para este proyecto no se costearon las actividades desarrolladas en la empresa, debido a que la alta dirección justificó el tiempo invertido por parte de los integrantes del equipo, contra el beneficio que éste traerá para la organización.

## **13. RESULTADOS**

Como se había mencionado en el plan de trabajo, se realizó la evaluación de los riesgos del Grupo Magnum Logistics, evidenciando que si era necesario realizar nuevamente la evaluación de los riesgos a todos los procesos del grupo. (Ver Anexo B)

### **13.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El resultado obtenido fue que se encontró que la empresa contaba con una matriz de riesgos desactualizada e incompleta, en donde mezclaban tres (3) tipos de métodos para la evaluación de los riesgos, lo cual no es benéfico porque tiende a confundir al usuario y hacer el sistema más pesado.

Se encontró que la matriz existente contenía riesgos que en realidad eran causas o efectos y habían causas definidas como riesgos. Además la descripción de algunos riesgos eran erradas y confusas y se estaba haciendo una valoración incorrecta de ésta.

Los resultados de la implementación del método, arrojaron que los procesos más riesgosos son: Transporte de Importación y Exportación, Aduanas, Servicios Logísticos y Recursos Tecnológicos, deduciendo que los primeros cuatro pertenecen a los procesos productivos y el último de esta lista a un proceso de apoyo.

Además, se obtuvo como resultado que los riesgos más peligrosos corresponden a: Error, Omisión e inexactitud, Hurto y Saqueo, Demoras e incumplimiento, riesgo jurídico, fallas de informática y de telecomunicaciones, accidentes y enfermedades, lavado de activos, inundación, contrabando y contaminación.

## 14. CONCLUSIONES

La evaluación realizada arrojó que el grupo empresarial Magnum Logistics, tiene riesgos inmersos en todos sus procesos, identificando veintidós (22) riesgos en doce (12) procesos, siendo de mayor vulnerabilidad los procesos productivos.

Con la evaluación se concluye que los riesgos que estaban inicialmente identificados, no correspondían a un riesgo, sino a causas y efectos.

Después de analizar varios métodos para la evaluación de los riesgos, se seleccionó el método Risicar, por tener un enfoque por procesos, lo cual se ajusta a las necesidades del grupo Magnum Logistics.

El método fue aplicado a todos los procesos de la organización, convirtiéndose en una herramienta de ayuda para identificar y valorar los riesgos inherentes a las actividades de una forma más comprensible y manejable por todos los empleados de la empresa.

Todo el personal de la organización participa del desarrollo de este método, desde la alta gerencia hasta el personal operativo, lo cual contribuye al mantenimiento y control de cada uno de los riesgos, generando cultura en gestión del riesgo.

Se deduce que la empresa cuenta con una estructura adecuada para para mitigar, transferir, proteger y prevenir los riesgos existentes, ya que evidencia numerosas acciones y medidas de tratamiento para contrarrestar el efecto de dichos riesgos.

La Gerencia General y Administrativa y Financiera, aprobaron con satisfacción el desarrollo de este método, porque contribuye a la disminución del costo y evita afectar el patrimonio.

## **15. RECOMENDACIONES**

Realizar monitoreo a la matriz de riesgos cada tres meses para mantenerla actualizada y alimentarla con datos reales, los cuales pueden detectar nuevos riesgos de importancia para el grupo Magnum Logistics.

Incluir en la gestión del riesgo y en el mantenimiento del método Risicar a todos los niveles de empleados de la empresa, desde los operativos hasta la alta gerencia.

Realizar diversas actividades de divulgación con información clara y precisa a cerca de la matriz de riesgo, que ayude a cambiar los paradigmas que algunos empleados tienen sobre el manejo de ésta y que garantice la participación de todas las personas involucradas en los procesos de Magnum Logistics.

Fomentar la cultura de la gestión del riesgo a todo nivel de la organización, entendiéndola como un estilo de vida más que como otro requisito que cumplir, debido a que este genera disminución de costos y protege el patrimonio de la compañía y con el paso de los días puede hacer de la empresa una más competitiva y eficiente en el manejo de los servicios en la cadena logística.

## BIBLIOGRAFÍA (Y OTRAS FUENTES)

BIERMANN, Enrique (1992) Metodología de la investigación y del trabajo científico. Santa Fe de Bogotá, Colombia.

Centro de Investigaciones, Unisur (1994) Metodología y proyectos de investigación Modulo II. Santa Fé de Bogotá, Colombia.

Compañía de control Aeroportuaria, Rionegro Policía Nacional dirección de antinarcóticos (2009). Presentación Seguridad en la Exportación. Rionegro, Antioquia.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2006) Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Bogotá D.C, Colombia.

----- ICONTEC (2008) NTC-ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Bogotá D.C, Colombia.

----- ICONTEC (2004) Norma técnica colombiana NTC 5254 Gestión del riesgo. Bogotá D.C, Colombia.

JARAMILLO, Carmenza. Toro, Claudia (1994) Seminario de investigación. Santa Fe de Bogotá, Colombia.

MEJÍA, Rubi Constanza (2006) Administración de riesgos como un enfoque empresarial. Medellín, Colombia.

TORO, Claudia Patricia (1994) Metodología y proyectos de investigación Modulo I. Santa Fe de Bogotá, Colombia.

World Basc Organization (2008) Estandares Basc Versión 3-2008 Adopción de requisitos minimos de seguridad C-TPAT agente de carga. Bogotá D.C, Colombia.

----- Norma BASC. Bogotá D.C, Colombia.

<http://cambioclimatico.crid.or.cr/gestion-del-riesgo/gr-en-detalle>

<http://html.rincondelvago.com/condiciones-de-seguridad-y-evaluacion-de-riesgos.html>

[http://fms-seguridades.blogspot.com/2009/04/analisis-de-riesgos-generales\\_18.html](http://fms-seguridades.blogspot.com/2009/04/analisis-de-riesgos-generales_18.html)

<http://www.scribd.com/doc/37898282/METODO-CUANTITATIVO-MIXTO>

<http://www.quimicosmadrid.org/doc/chazop08.pdf>

[www.wbasco.org](http://www.wbasco.org)

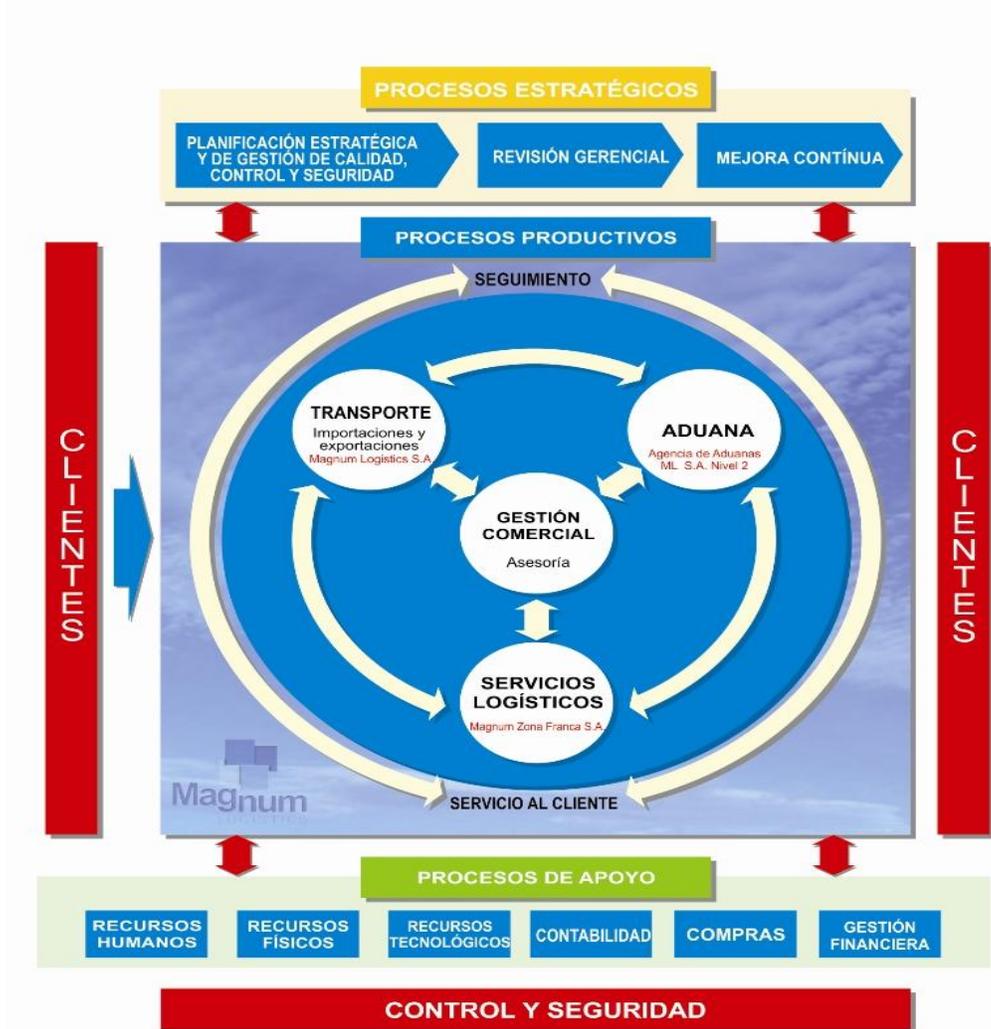
<http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/HOME/Home/operatividad>

<http://www.magnumlogistics.com.co/>

[http://www.lalibreriadelau.com/gestion-empresarial-ca26\\_68/e-book-compendio-iso-28000-sistemas-de-gestion-la-p33350](http://www.lalibreriadelau.com/gestion-empresarial-ca26_68/e-book-compendio-iso-28000-sistemas-de-gestion-la-p33350)

# ANEXOS

## Anexo A: Mapa de Procesos



## Anexo B: Matriz de Riesgos

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	PLANEACION ESTRATEGICA							
OBJETIVO:	Establecer las directrices que permitan dar cumplimiento a los requisitos, por medio de la política y los objetivos de Calidad, Control y Seguridad, los procesos y la mejora continua de la organización, asegurando el funcionamiento eficaz del SGC y CS de Magnum Logistics S.A.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Errores, omisiones e inexactitudes en la Verificación de los requisitos legales, en la definición de políticas, no difundir políticas de la compañía, no renovar documentos.	Líderes de Proceso Alta Dirección Representante Dirección	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Obstáculos para el cumplimiento de los objetivos  Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en:tratamientos a las PQR, toma de decisiones. No realizar aquello a lo que se está obligado como en no hacer auditorías, no responderle a un cliente, no darle tratamiento a las PQR y no conformidades.	Líderes de Proceso Alta Dirección Equipo de Auditores Equipo de Calidad y Seguridad	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Obstáculos para el cumplimiento de los objetivos  Pérdidas económicas	2	10	20	TOLERABLE

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:		REVISION GERENCIAL						
OBJETIVO:		Revisar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC y CS de Magnum Logistis S.A. para garantizar la mejora continua de la organización.						
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	En la elaboración del informe gerencial.	Alta Dirección Representante de la Dirección	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Obstáculos para cumplimiento de los objetivos  Pérdidas económicas	1	5	5	ACEPTABLE
DEMORA E INCUMPLIMIENTO	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: toma de decisiones, demora en reunirse los gerentes.  No realizar aquello a lo que se está obligado. Como en no hacer el informe de revisión gerencial.	Alta Dirección Representante de la Dirección	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Obstáculos en el cumplimiento de los objetivos  Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	MEJORA CONTINUA							
OBJETIVO:	Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, Control y Seguridad de Magnum Logistics S.A, mediante el uso de la política y los objetivos de calidad, control y seguridad, los resultados de auditorías internas, análisis de indicadores de gestión y acciones correctivas, preventivas y la revisión por la dirección.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	<p>Error, omisión en identificación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, selección del modelo para manejar las PQR</p> <p>Presentar datos equivocados, imcompletos o desfigurados. Como en elaboración y análisis de indicadores.</p>	<p>Líderes de Procesos</p> <p>Alta Dirección</p>	<p>Falla en la selección de personal</p> <p>Falta de capacitación y formación</p> <p>Falta de incentivos</p> <p>Carencia de perfil de cargos</p> <p>Exceso de trabajo</p>	<p>Obstáculos para el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Pérdidas económicas</p>	4	20	80	<b>INACEPTABLE</b>
DEMORA E INCUMPLIMIENTO	<p>Demoras en la elaboración de indicadores, en la documentación de una PQR, una no conformidad, de una acción de mejora.</p> <p>Incumplimiento en la realización de auditorías, evaluación de satisfacción del cliente, entrega y análisis de indicadores.</p>	<p>Líderes de Procesos</p> <p>Líderes de Calidad y Seguridad</p> <p>Representante de la Dirección</p>	<p>Fallas en la selección de personal</p> <p>Falta de incentivos</p> <p>Falta de capacitación</p> <p>Falta de Auditorías</p> <p>Exceso de trabajo</p>	<p>Obstáculos para el cumplimiento de los objetivos</p> <p>Pérdidas económicas</p>	4	10	40	<b>GRAVE</b>

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTION COMERCIAL							
OBJETIVO:	Establecer los parámetros para la consecución de clientes, su fidelización y desarrollo con base en las políticas de Magnum Logistics S.A.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Errores, Omisiones e Inexactitud en cotizaciones, presupuesto de ventas, análisis de la información de la base de datos, selección de clientes (que el comercial no le pida toda la documentación al cliente, que el comercial no cree adecuadamente al cliente en el sistema), en elaboración de instrucción de trabajo.	Directores y Ejecutivos Comerciales Gerencias Regionales	Falta de capacitación a los empleados en la elaboración de cotizaciones, en el manejo del SOUL Falta de información adecuada.	Pérdida económica	4	20	80	INACEPTABLE
		Clientes	Falta de información por parte del comercial.					
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena por parte de un tercero. Como dinero, activos, información, mercancías. Bases de datos, tarifas	Tercero: Delincuentes	Falta de controles de protección y prevención para el proceso	Pérdida económica	1	10	10	TOLERABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor					
		Clientes	Falta de controles en el proceso de cartera. Fallas en la selección y seguimiento al cliente					
DEMORA E INCUMPLIMIENTO	Tardanza en el cumplimiento de algo o no realizar aquello a lo que se está obligado como: visita a los clientes, en la entrega de cotizaciones	Directores y Ejecutivos Comerciales	Falta de capacitación Falta de gestión. Falta de conocimiento Falta de información por parte del comercial hacia el cliente. Falla en la selección y seguimiento de personal	Pérdida económica	4	10	40	GRAVE
		Clientes	Falta de cumplimiento del cliente para entregar lo pactado (como por ejemplo: documentos). Ausencia de pago					
		Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de los hechos. Como en el traslado del comercial a realizar visitas clientes, en	Directores y Ejecutivos Comerciales	Falta de precaución y autocuidado Falta de entrenamiento	Ausentismo Pérdida económica	4	10	40	GRAVE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, celebración indebida de contratos, sanciones, demandas	Empleados: Directora Jurídica	Falta de controles en el proceso de Gestión comercial. Falta de Auditorías. Ausencia de políticas para la celebración de contratos. Falta de conocimiento.	Pérdida económica	1	5	5	ACEPTABLE
		Directores y Ejecutivos Comerciales						
		Clientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					
		Proveedores	Falta de pago Ausencia de cumplimiento en lo pactado					
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Clientes	Falta de políticas de aceptación de clientes Fallas en la selección y seguimiento de clientes	Pérdida económica	1	10	10	TOLERABLE
		Competencia	Falta de seguimiento a los competidores					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					
RIESGOS ECONOMICOS	Incertidumbre sobre la magnitud de los flujos de caja, debido a posibles cambios en el valor de los insumos o productos o servicios, como fluctuación en la tasa de interés, fluctuación en la tasa de cambios. Se pueden presentar cambios en las tarifas en cotización	Competencia	Ausencia de estrategias de seguimiento a la competencia. Falta de aliados en el mismo mercado	Pérdida económica	4	5	20	TOLERABLE
		Proveedores	Falta de políticas de selección de proveedores Ausencia de cumplimiento en lo pactado.					
		Clientes	Falta de políticas de selección y seguimiento de clientes Ausencia de cumplimiento en lo pactado.					
RIESGO DE CREDITO	Riesgo que los clientes u otras partes a las que se les presta dinero o da crédito fallen en sus pagos. Credito a los clientes	Empleados	Falta de entrenamiento en el desarrollo del proceso Ausencia de información	Pérdida económica	4	20	80	INACEPTABLE
		Clientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					
ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien; sustracción maliciosa que	Empleados	Falta de incentivos Fallas en selección de personal Falta de controles en el manejo de la información del proceso comercial.	Pérdidas económicas	1	10	10	TOLERABLE

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>TRANSPORTE DE IMPORTACIONES</b>							
<b>OBJETIVO:</b>	Dar instrucciones de trabajo para el transporte aéreo, marítimo o terrestre de la carga que se importa desde su origen hasta el destino final, con base a las especificaciones del cliente, legales, de la organización y las alternativas del mercado							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes de digitación, en la elaboración de instrucción de trabajo, en elaboración del contac shipping, en la elaboración de la shipping instruction, en la notificación de salida de la carga, envío de documentos del despacho por parte del agente en el exterior, en la subida de documentos al sistema de información, envío de facturas y HBL al cliente, en la consolidación de carga en el sistema de información, en el envío de documentos a puerto, pérdida de documentos, en el vaciado	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
		Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de capacitación Exceso de trabajo					
		Clientes	Falta de capacitación					
		Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección del agente					
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, activos, información. Mercancías	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorias	Pérdidas económicas	2	10	20	TOLERABLE
		Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de controles Por exceso de autoridad					
		Clientes	Falla en la selección y seguimiento del cliente					
		Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores					

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: del envío del contact shipping, en el seguimiento al agente del exterior, envío de información de origen al cliente, en el envío de la shipping instruction al agente del exterior, en la notificación al cliente de la reserva, en la notificación del sarpe del buque, en el envío de la documentación del despacho por parte del agente del exterior, en subir la información al soul, envío al cliente en factura comercial y HBL, en la consolidación de carga por parte del coordinador operativo, en el envío de la documentación al puerto, en el vaciado	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones					
		Polfa - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia					
		Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente					
ACCIDENTES O ENFERMEDADES	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de los hechos. Como desplazamientos del mensajero, de tramitador a puertos y aeropuertos, en la manipulación de la mercancía a nacionalizar, entre otros	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, sanciones, demandas	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	2	50	100	INACEPTABLE
		Directora Jurídica						
		Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					
		Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					

ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleadosEngaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien; sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. como falsificación de documentos, conspiración interna, engaño	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Fallas en selección de personal Falta de auditorías	Pérdidas económicas	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Polfa - funcionarios puertos y aeropuertos	Por exceso de autoridad	Pérdida económica	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes Falta de incentivos							
Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas							
Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado							
PARO, HUELGA O DISTURBIOS	Suspensión total o parcial de la jornada laboral, alterando el orden público y la tranquilidad. Paros de camioneros, paros de navieras, de puertos, aeropuertos, empleados de la compañía, de orden público	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorías o controles Falta de pago de nómina	Pérdidas económicas Ausentismo	2	10	20	<b>TOLERABLE</b>
Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Falta de pago							
Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Por falta de pago por parte del empleador Por falta de incentivos por parte del empleador							

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo fallas soul y en el Muisca	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorias Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	4	5	20	TOLERABLE
	Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos  Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet para informar al cliente las novedades, hacer reportes del interior a puertos y aeropuertos o viceversa,  Acceso ilegal, caída del servidor, ataque hackers	Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones					
AVERIA PARTICULAR	Poner algo en mal estado o deterioro de condiciones. Como daños pequeños a las mercancías de los clientes	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de capacitación y formación fallas en los procesos de selección Negligencia Falta de incentivos Falta de controles y auditoria	Pérdida económica	2	5	10	TOLERABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Fallas en la concertación de condiciones					
		Polfa - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Por negligencia Falta de capacitación Exceso de autoridad					

AVERIAS GRUESAS	Poner algo en mal estado o deterioro de condiciones, en grandes proporciones, como en el transporte aéreo, marítimo y terrestre, como hundimiento de barcos, caída de un avión, tirar contenedores al mar por fuerzas mayores, volcamiento de un trailer, donde las mercancías se declaran como pérdidas totales o parciales.	Proveedores (Medio de transporte)	Falta de mantenimiento Falta de experiencia Falta de capacitación Fallas en el proceso de selección de los controladores tráficos	pérdias económicas	2	5	10	TOLERABLE
FENOMENOS NATURALES	Terremoto, maremoto, nevadas, tormentas, huracanes, derrumbes o aludes, rayos, tsunamis, fallas geológicas	La naturaleza	Falta de información predictiva en forma oportuna para prepararnos en los cambios climaticos, despreocupación por no averiguar información, no ver noticias, no leer los periódicos	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE
INUNDACION	Anegación por acción de las lluvias, como en Puertos, aerolíneas, bodegas	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Fallas en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes Falta de mantenimiento a la infraestructura física (techos, canillas, tuberías, etc)	Pérdida económica	1	5	5	ACEPTABLE
INCENDIO	Fuego que destruye lo que está destinado a arder. Se pueden presentar incendios en las oficinas, en las bodegas, en los puertos, aeropuertos, en terminales marítimos, etc	Las personas en general	Falta de preservación del medio ambiente	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE
LAVADO DE ACTIVOS	Lavado de Activos (LA) son todas las acciones para dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito. En la mayoría de los países del mundo esta conducta es considerada delito y también se conoce como lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, entre otros. De una manera sencilla, se incurre en lavado de activos cuando cualquier persona o empresa adquiere, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan origen ilícito.	Empleados Proveedores Pofa - funcionarios puertos y aeropuertos Agente del exterior Clientes	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente Fallas en el proceso de selección y seguimiento de clientes	Pérdidas económicas	2	50	100	INACEPTABLE

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>TRANSPORTE DE EXPORTACIONES</b>							
<b>OBJETIVO:</b>	Dar instrucciones de trabajo para el transporte aéreo, marítimo o terrestre de la carga que se exporta desde su origen hasta el destino final, con base a las especificaciones del cliente, legales, de la organización y las alternativas del mercado.							
<b>RIESGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AGENTE GENERADOR</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>EVALUACION</b>
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes de digitación, en la elaboración de instrucción de trabajo, en elaboración del contac shipping, en la elaboración de la shipping instruction, en la notificación de salida de la carga, envío de documentos del despacho por parte del agente en el exterior, en la subida de documentos al sistema de información, envío de facturas y HBL al cliente, en la consolidación de carga en el sistema de información, en el envío de documentos a puerto, pérdida de documentos, en el vaciado	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo Falta de auditorías	Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
		Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de capacitación Exceso de trabajo					
		Clientes	Falta de capacitación Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia					
		Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor					
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, de activos, información. Mercancías	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorías	Pérdidas económicas	2	10	20	TOLERABLE
		Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de controles Por exceso de autoridad					
		Clientes	Falla en la selección y seguimiento del cliente					
		Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores					

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: del envío del contact shipping, en el seguimiento al agente del exterior, envío de información de origen al cliente, en el envío de la shipping instruction al agente del exterior, en la notificación al cliente de la reserva, en la notificación del sarpe del buque, en el envío de la documentación del despacho por parte del agente del exterior, en subir la información al soul, envío al cliente en factura comercial y HBL, en la consolidación de carga por parte del coordinador operativo, en el envío de la documentación al puerto, en el vaciado	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones					
		Policia antinarcoticos - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia					
		Cientes	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia					
ACCIDENTES O ENFERMEDADES	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de los hechos. Como en el traslado de los mensajeros, de tramitador a puertos y aeropuertos, en la manipulación de la mercancía a nacionalizar	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, sanciones, demandas	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	2	50	100	INACEPTABLE
		Directora Jurídica						
		Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					
		Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					

ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien; sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. como falsificación de documentos, conspiración interna, engaño	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Fallas en selección de personal Falta de auditorías	Pérdidas económicas	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Pofla - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Por exceso de autoridad	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes Falta de incentivos							
Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas							
Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado							
PARO, HUELGA O DISTURBIOS	Suspensión total o parcial de la jornada laboral, alterando el orden público y la tranquilidad. Paros de camioneros, paros de navieras, de puertos, aeropuertos, empleados de la compañía, de orden público	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorías o controles Falta de pago de nómina	Pérdida económica Ausentismo	2	10	20	<b>TOLERABLE</b>
Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Falta de pago							
Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Por falta de pago por parte del empleador Por falta de incentivos por parte del empleador							

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICA CIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo fallas soul y en el Muisca  Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos  Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet para informar al cliente las novedades, hacer reportes del interior a puertos y aeropuertos o viceversa,	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorias Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	4	20	80	<b>INACEPTABLE</b>
		Soporte Técnico y Desarrolladores						
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones					
AVERIA PARTICULAR	Poner algo en mal estado o deterioro de condiciones. Como daños pequeños a las mercancías de los clientes	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de capacitación y formación fallas en los procesos de selección Negligencia Falta de incentivos Falta de controles y auditoria	Pérdida económica	2	5	10	<b>TOLERABLE</b>
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Fallas en la concertación de condiciones					
		Polfa - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Por negligencia Falta de capacitación Exceso de autoridad					

AVERIAS GRUESAS	Poner algo en mal estado o deterioro de condiciones, en grandes proporciones, como en el transporte aéreo, marítimo y terrestre, como hundimiento de barcos, caída de un avión, tirar contenedores al mar por fuerzas mayores, volcamiento de un trailer, donde las mercancías se declaran como pérdidas totales o parciales.	Proveedores (Medio de transporte)	Falta de mantenimiento Falta de experiencia Falta de capacitación Fallas en el proceso de selección de los controladores tráficos	Pérdida económica	1	5	5	ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	Terremoto, maremoto, nevadas, tormentas, huracanes, derrumbes o aludes, rayos, tsunamis, fallas geológicas	La naturaleza	Falta de información predictiva en forma oportuna para prepararnos en los cambios climáticos, despreocupación por no averiguar información, no leer periódicos, no ver noticias	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE
INUNDACION	Anegación por acción de las lluvias, como en Puertos, aerolíneas, bodegas	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Fallas en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes Falta de mantenimiento a la infraestructura física (techos, canillas, tuberías, etc)	Pérdida económica	1	5	5	ACEPTABLE
INCENDIO	Fuego que destruye lo que está destinado a arder. Se pueden presentar incendios en las oficinas, en las bodegas, en los puertos, aeropuertos, en terminales marítimos, etc	Las personas en general	Falta de preservación del medio ambiente	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE
CONTAMINACION	Es una alteración negativa del estado natural de un medio, y por lo general, se genera como consecuencia de la actividad humana. En el caso de la actividad económica de Magnum, se toma como la introducción ilegal de sustancias ilícitas, tales como la cocaína, la marihuana, la heroína, entre otras, en las mercancías que están a cargo de la empresa.	Empleados Policia antinarcoicos - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas) Clientes Proveedores	Fallas en la selección del personal Falta de incentivos Falta de controles y auditorias Por exceso de autoridad Fallas en la selección y seguimientos de clientes Falta de controles Fallas en la selección y seguimiento de proveedores	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	ADUANAS							
OBJETIVO:	Definir las directrices adecuadas para la nacionalización de las mercancías de importación logrando la satisfacción de todos los clientes de acuerdo a sus requerimientos							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes de digitación, en la elaboración de instrucción de trabajo, no contactar al cliente, solicitar documentación incompleta, no revisar documentación enviada por el cliente, clasificación de mercancía, no verificar restricciones administrativas, error en la verificación de mercancía, solicitud de anticipos, elaboración de importación, aceptación de la declaración de importación, desgloce de documentos, liquidación del negocio	Empleados Area tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	50	200	INACEPTABLE
		Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor					
		Cientes	Falta de capacitación Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia					
		Dian-Polfa (entidades externas)	Falta de capacitación Exceso de autoridad					
		Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente					
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, de activos, información. Como en el cobro al cliente en efectivo de anticipos, robo de información, de mercancías, elementos de oficina	Funcionarios de Puerto Aeropuerto o Depósitos (entidad externa)	Falta de controles Por exceso de autoridad	Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
		Cientes	Falla en la selección y seguimiento del cliente					
		Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores					

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: al llamar al cliente, en presentar declaración de importación ante el Banco, en retiro de mercancías	Empleados Area d tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones					
		Dian-Polfa (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia					
		Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente					
ACCIDENTES O ENFERMEDADES	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de los hechos. Como en el traslado de los mensajeros, de tramitador a puertos y aeropuertos, en la manipulación de la mercancía a nacionalizar	Empleados Area tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, sanciones, demandas, evasión	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	4	50	200	INACEPTABLE
		Directora Jurídica						
		Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					
		Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					

ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien; sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. como falsificación de documentos, conspiración interna, engaño	Empleados del área de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Fallas en selección de personal Falta de auditorías	Pérdidas económicas	1	10	10	<b>TOLERABLE</b>
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Pofa - funcionarios puertos y aeropuertos, depósitos (entidades externas)	Por exceso de autoridad	Pérdidas económicas Ausentismo	1	10	10	<b>TOLERABLE</b>
		Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes Falta de incentivos					
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					
PARO, HUELGA O DISTURBIOS	Suspensión total o parcial de la jornada laboral, alterando el orden público y la tranquilidad. Paros de puertos, aeropuertos, empleados de la compañía, de orden público	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorías o controles Falta de pago de nómina	Pérdida económica Ausentismo	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Falta de pago					
		Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Por falta de pago por parte del empleador Por falta de incentivos por parte del empleador					

CONTRABANDO	Se designa al tráfico ilegal de mercancías sin pagar los pertinentes derechos de aduanas tipificados por la ley	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Fallas en la selección de personal Falta de controles o auditorias Falta de capacitación	Pérdidas económicas	2	50	100	<b>INACEPTABLE</b>
		Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de cliente					
		Dian y Polfa (entidades externas)	Exceso de autoridad Falta de capacitación					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del agente Falta de controles o auditorias					
FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo fallas soul y en el Muisca  Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos  Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet para informar al cliente las novedades, hacer reportes del interior a puertos y aeropuertos o viceversa,	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorias Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	4	20	80	<b>INACEPTABLE</b>
		Soporte Técnico, Desarrolladores						
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones					
AVERIA PARTICULAR	Poner algo en mal estado o deterioro de condiciones. Como daños pequeños a las mercancías de los clientes	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de capacitación y formación fallas en los procesos de selección Negligencia Falta de incentivos Falta de controles y auditoria	Pérdida económica	4	20	80	<b>INACEPTABLE</b>
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Fallas en la concertación de condiciones					
		Polfa - policía antinarcóticos, funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Por negligencia Falta de capacitación Exceso de autoridad					

FENOMENOS NATURALES	Terremoto, maremoto, nevadas, tormentas, huracanes, derrumbes o aludes, rayos, tsunamis, fallas geológicas	La Naturaleza	Falta de información predictiva en forma oportuna para prepararnos en los cambios climaticos, despreocupación por no averiguar información, no ver noticias, no leer el periódico	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
INUNDACION	Anegación por acción de las lluvias, como en Puertos, aerolíneas, bodegas	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Fallas en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes Falta de mantenimiento a la infraestructura física (techos, canillas, tuberías, etc)	Pérdida económica	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
INCENDIO	Fuego que destruye lo que está destinado a arder. Se pueden presentar incendios en las oficinas, en las bodegas, en los puertos, aeropuertos, en terminales marítimos, etc	Las personas en general	Falta de preservación del medio ambiente	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>

IDENTIFICACION DE RIESGOS	
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIOS LOGISTICOS
OBJETIVO:	Dar las instrucciones para recibir, custodiar, organizar y entregar las mercancías de acuerdo sus especificaciones y requisitos de los clientes, legales, de la Norma ISO 9001:2008 y de la organización.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes en la instrucción u orden de trabajo, desprecintar sin permiso, conteo de la mercancía, de digitación, en el elaboración de factura, pérdida de documentos,	Empleados Area de Servicios Logísticos	Falta de Capacitación Fallas en la selección de personal Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo Falta de incentivos	Pérdidas económicas	4	5	20	TOLERABLE
		Transportador	Falta de capacitación e información					
		Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de capacitación Exceso de trabajo Fallas en la selección de personal					
		Dian (entidad externa)	Falta de capacitación e información					
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, de activos, información. A la mercancía	Empleados Area de Servicios Logísticos	Ausencia de incentivos Fallas en la selección de personal Ausencia de auditorías	Pérdidas económicas	1	20	20	TOLERABLE
		Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Fallas en la selección de personal Ausencia de auditorías y control					
		Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad					
		Transportador	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores					

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: envío información al cliente, en zona franca, en entregar mercancía al cliente,	Empleados Area de Servicios Logísticos	Falta de Capacitación Fallas en la selección de personal Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo Falta de incentivos Falta de mantenimiento a la maquinaria	Pérdida económica	4	5	20	TOLERABLE
		Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de Capacitación Exceso de trabajo Negligencia					
		Dian (entidad externa)	Falta de capacitación Negligencia					
		Transportador	Falta de capacitación e información Falta de mantenimiento a los vehículos					
ACCIDENTES O ENFERMEDADES	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de los hechos. Como traslados de los empleados del área, en la manipulación de la mercancía, con las montacargas, elevadores, etc	Empleados Area de Servicios Logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
		Maquinaria	Falta de mantenimiento Falta de calibración Fallas en el proceso de compras (comprar máquinas inadecuadas) Obsolencia					
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, sanciones, demandas,	Empleados área de servicios logísticos	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	2	10	20	TOLERABLE
		Directora Jurídica						
		Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					
		Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado					

ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien; sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. como falsificación de documentos, conspiración interna, engaño	Empleados del área de servicios logísticos	Falta de incentivos Fallas en selección de personal Falta de auditorías	Pérdidas económicas	1	10	10	TOLERABLE
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Por exceso de autoridad	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE
		Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes Falta de incentivos					
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					
PARO, HUELGA O DISTURBIOS	Suspensión total o parcial de la jornada laboral, alterando el orden público y la tranquilidad. Paros en zonas francas, de empleados de la compañía, de orden público	Empleados del área de servicios logísticos	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorías o controles Falta de pago de nómina	Pérdida económica Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Falta de pago					
		Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Por falta de pago por parte del empleador Por falta de incentivos por parte del empleador					
CONTRABANDO	Se designa al tráfico ilegal de mercancías sin pagar los pertinentes derechos de aduanas tipificados por la ley	Empleados del área de servicios logísticos	Falta de incentivos Fallas en la selección y seguimiento de personal Falta de controles o auditorías Falta de capacitación	Pérdidas económicas	2	5	10	TOLERABLE
		Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de cliente					
		Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad Falta de capacitación					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del agente Falta de controles o auditorías					
		Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de control Exceso de autoridad					

LAVADO DE ACTIVOS	Lavado de Activos (LA) son todas las acciones para dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito. En la mayoría de los países del mundo esta conducta es considerada delito y también se conoce como lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, entre otros. De una manera sencilla, se incurre en lavado de activos cuando cualquier persona o empresa adquiere, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o	Empleados del área de servicios logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores					
		Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia					
		Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente de zona franca					
		Clientes	Fallas en el proceso de selección y seguimiento de clientes					
CONTAMINACION	Es una alteración negativa del estado natural de un medio, y por lo general, se genera como consecuencia de la actividad humana. En el caso de la actividad económica de Magnum, se toma como la introducción ilegal de sustancias ilícitas, tales como la cocaína, la marihuana, la heroína, entre otras, en las mercancías que están a cargo de la empresa.	Empleados del área de servicios logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
		Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores					
		Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia					
		Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección del agente de zona franca					

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo fallas soul y en el Muisca	Operador de Zona Franca	Falta de mantenimiento Falta de capacitación	Pérdidas económicas	2	5	10	TOLERABLE
	Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos	Empleados del área de servicios logísticos	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorias					
AVERIA PARTICULAR	Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet para informar al cliente las novedades, hacer reportes del interior a puertos y aeropuertos o viceversa,  Acceso ilegal, caída del servidor, ataque hackers	Empleados del área de servicios logísticos	Falta de capacitación y formación fallas en los procesos de selección Negligencia Falta de incentivos Falta de controles y auditoria	Pérdida económica	4	10	40	GRAVE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Fallas en la concertación de condiciones					
		Dian y Agentes de Zona Franca (entidades externas)	Por negligencia Falta de capacitación Exceso de autoridad					

INUNDACION	Anegación por acción de las lluvias, como en Puertos, aerolíneas, bodegas	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Fallas en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes Falta de mantenimiento a la infraestructura física (techos, canillas, tuberías, etc)	Pérdida económica	2	50	100	<b>INACEPTABLE</b>
INCENDIO	Fuego que destruye lo que está destina a arder. Incendio en las bodegas	Las personas	Falta de conservación del medio ambiente	Pérdidas económicas Ausentismo	1	50	50	<b>GRAVE</b>
PRESENCIA DE PLAGAS	Deterioro o daño de la mercancía por presencia de animales como: ratas, hormigas, cucarachas, ácaros,	Animales (ratas, hormigas, cucarachas, ácaros	Falta de Inspecciones mensuales Falta de mantenimientos preventivos (fumigación)	Pérdidas económicas	1	5	5	<b>ACEPTABLE</b>
FENOMENOS NATURALES	Terremoto, nevadas, tormentas, huracanes, derrumbes o aludes, rayos, fallas geológicas	La Naturaleza	Falta de información predictiva en forma oportuna para prepararnos en los cambios climaticos, despreocupación por no averiguar información, no ver noticias, no leer el periódico	Pérdidas económicas Ausentismo	1	50	50	<b>GRAVE</b>

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS HUMANOS							
OBJETIVO:	Definir las directrices para la selección, contratación, inducción, evaluación de desempeño y formación del personal que afecta la calidad y la seguridad de la organización, contribuyendo al bienestar del Recurso Humano de la empresa MAGNUM LOGISTICS S.A.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes en la selección de personal, elaboración de contratos de trabajo, inducción, afiliación a la seguridad social, pagos de nómina y prestaciones sociales	Empleados del área de Recursos Humanos	Falta de Capacitación Fallas en la selección de personal Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo Falta de incentivos	Pérdidas económicas  Ausentismo	2	5	10	TOLERABLE
		Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor					
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, de activos, información.	Empleados del área de Recursos Humanos	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorías	Pérdidas económicas	1	5	5	ACEPTABLE
		Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores					
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: el pagos de seguridad social, cajas de compensación, pago de nómina, pagos de liquidación de prestaciones sociales, novedades de nómina	Empleados del área de Recursos Humanos	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdida económica	2	5	10	TOLERABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones					

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de los hechos. Traslados, en las instalaciones de la compañía, manipulación de herramientas o implementos de trabajo, epidemias, alteraciones de la salud	Empleados del área de Recursos Humanos	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación industrial Fallas en las medidas de seguridad Falta de prevención y autocuidado Fallas naturales Exceso de trabajo Falta de elementos de protección Falta de campañas de salud de prevención	Ausentismo Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien; sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. como falsificación de documentos, conspiración	Empleados del área de Recursos Humanos	Falta de incentivos Fallas en selección de personal Falta de auditorías	Pérdidas económicas	1	5	5	ACEPTABLE
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor, secuestro	Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado	Pérdidas económicas Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE
PARO, HUELGA O DISTURBIOS	Suspensión total o parcial de la jornada laboral, alterando el orden público y la tranquilidad. Por empleados	Empleados del área de Recursos Humanos	Falta de incentivos Falla en la selección de personal Ausencia de auditorías o controles Falta de pago de nómina	Pérdida económica Ausentismo	1	5	5	ACEPTABLE

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo fallas en el software de nómina	Empleados del área de Recursos Humanos Soporte Técnico	Falta de capacitación Falta de control y auditorias Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	2	10	20	TOLERABLE
	Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet Ejemplo transmisión de información para pago de nómina de seguridad social Acceso ilegal, caída del	Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones					
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, sanciones, demandas, evasión (parafiscales y reterfuente)	Empleados área del área de Recursos humanos Directora Jurídica	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorias. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal Acoso Laboral Despido sin justa causa Falta de pago de nómina y prestaciones sociales	Pérdida económica	1	10	10	TOLERABLE

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS FISICOS							
<b>OBJETIVO:</b>	Dar las instrucciones para mantener en buen estado la infraestructura física de Magnum Logistics S.A. con el fin de garantizar la seguridad de los activos de la compañía además de la conformidad del servicio prestado.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes en la selección de proveedores, en la inspección perimetral.	Administradores Regionales	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdida económica	1	5	5	ACEPTABLE
		Líderes de seguridad	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor					
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, de activos, implementos de aseo y cafetería, papelería,	Empleados en General	Falla en la selección de personal	Pérdida económica	1	5	5	ACEPTABLE
		Proveedores	fallas en la selección y seguimiento de proveedores					
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	En arreglos de infraestructura, en renovación de requisitos para operar el establecimiento comercial (sayco y acinpro, sanidad, bomberos, etc),	Administradores Regionales	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdida económica	1	10	10	TOLERABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones					
ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien; sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. como falsificación de documentos, conspiración interna, engaño	Administradores Regionales	Fallas en la selección de personal Falta de Auditorías	Pérdida económica	1	5	5	ACEPTABLE

DETERIORO	Daño. Poner algo en mal estado o deterioro de condiciones. Como en la infraestructura de las oficinas y bodegas	Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores	Pérdida económica	1	5	5	ACCEPTABLE
		Administradores Regionales	Falta de mantenimientos preventivos a las instalaciones Falta de capacitación Fallas en los procesos de selección Falta de controles y auditoría Falta de comunicación e información					
INUNDACION	Anequación por acción de las lluvias, como en bodegas y oficinas	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Fallas en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes Falta de mantenimiento a la infraestructura física (techos, canillas, tuberías, etc)	Pérdida económica	2	50	100	INACEPTABLE
INCENDIO	Fuego que destruye lo que está destinada a arder, como en oficinas y bodegas	Las personas	Falta de conservación del medio ambiente	Pérdidas económicas Ausentismo	1	50	50	GRAVE
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Cientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					
FENOMENOS NATURALES	Terremoto, maremoto, nevadas, tormentas, huracanes, derrumbes o aludes, rayos, tsunamis, fallas geológicas	La Naturaleza	Falta de información predictiva en forma oportuna para prepararnos en los cambios climáticos, despreocupación por no averiguar información, no leer periódicos, no ver noticias	Pérdidas económicas Ausentismo	1	10	10	TOLERABLE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, celebración indebida de contratos, sanciones, demandas	Administradoras Regionales	Falta de controles en el proceso Falta de Auditorías. Ausencia de políticas para la celebración de contratos. Falta de conocimiento.	Pérdida económica	1	5	5	ACCEPTABLE

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS TECNOLOGICOS							
OBJETIVO:	Dar las instrucciones para la gestión y uso adecuado de los recursos tecnológicos de Magnum Logistics S.A. con base en las políticas establecidas y los requerimientos tanto del cliente interno como el externo.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes en configuración de equipos, selección de equipos para comprar, errores en desarrollos, errores de envíos de equipos	Empleados Area de Tecnología	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	1	10	10	TOLERABLE
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, de activos, información. Equipos, códigos fuentes, etc	Proveedores	Fallas en los procesos de selección y selección de proveedores	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: entrega de equipos, dar soporte a los usuarios, compras de equipos, entrega de facturas a financiera para pagos de celulares, de servicio telefonía, internet	Empleados Area de Tecnología	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones					
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo word, excel, internet, soul, etc	Empleados del área de Tecnología Soporte Técnico	Falta de capacitación Falta de control y auditorias Fallas en la selección de equipos Negligencia	Pérdidas económicas	4	5	20	TOLERABLE
	Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos, impresoras, computadores, scanners, etc  Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet, planta telefónica, comunicación celular  Acceso ilegal, caída del servidor, ataque hackers	Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones					
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales (licencias), sanciones, demandas, celebración indebida de contratos	Empleados área de Tecnología	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorias. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	1	50	50	GRAVE
VIRUS INFORMATICO	Programa elaborado accidental o intencionalmente que se introducen y se transmite para causar daños en el hardware y software	Empleados en general	Falta de controles Falta de capacitación Fallas en la selección de personal Falta de auditorías Ausencia de políticas	Pérdidas económicas	3	50	150	INACEPTABLE
ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. Como manipulación indebida de los sistemas de información de la compañía por parte de los empleados, falsificación de documentos, conspiración interna	Empleados en general	Falta de incentivos Fallas en selección de personal	Pérdidas económicas	1	10	10	TOLERABLE
FENOMENOS NATURALES	Terremoto, maremoto, nevadas, tormentas, huracanes, rayos, tsunamis, fallas geológicas	La naturaleza	Falta de información predictiva en forma oportuna para prepararnos en los cambios climaticos, despreocupación por no averiguar información, no leer noticias, no ver noticieros	Pérdidas económicas Ausentismo	1	10	10	TOLERABLE

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	CONTABILIDAD							
OBJETIVO:	Emitir las directrices para el área contable, de acuerdo a las normas de contabilidad, aceptadas en Colombia y las necesidades de la compañía.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFEECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ESTAFA O FRAUDE	<p>Este riesgo se da en el grupo de empleados. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. Como manipulación indebida de los sistemas de información de la compañía por parte de los empleados, falsificación de documentos, conspiración interna</p> <p>Falsificación de documentos en facturación de proveedores y clientes, específicamente en los puertos de Barranquilla, Cartagena y Buenaventura, ya que una sola persona factura, causa y paga.</p>	Empleados del área de contabilidad	Falta de incentivos Fallas en selección de personal	Pérdidas económicas	1	10	10	TOLERABLE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, elusión, evasión	Empleados del área de contabilidad	Falta de controles en el proceso Falta de Auditorías. Ausencia de políticas para la celebración de contratos. Falta de conocimiento.	Pérdida económica	1	50	50	GRAVE
		Proveedores: Revisores Fiscales	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes en facturación, causación, terceros, cierres, impuestos	Empleados del área de contabilidad	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	10	40	GRAVE
		Proveedores: Revisores Fiscales	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores					

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento del procedimiento de Facturación, causaciones e impuestos	Empleados del área de contabilidad	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdida económica	3	10	30	GRAVE
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, extorsión de un empleado del área a otro, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor	Cientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes Falta de incentivos	Pérdidas económicas	1	5	5	ACEPTABLE
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					
FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo fallas en el soul, unoee  Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos, impresoras, computadores, scanners, etc  Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet, planta telefónica, comunicación celular  Acceso ilegal, caída del servidor, ataque hackers	Empleados del área de Contabilidad Soporte Técnico Desarrolladores	Falta de capacitación Falta de control y auditorias Fallas en la selección de equipos Negligencia	Pérdidas económicas	2	10	20	TOLERABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones					

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>COMPRAS</b>							
<b>OBJETIVO:</b>	Definir los criterios para la realización de todas las compras de bienes y servicios que afectan la calidad, control y seguridad de los procesos de MAGNUM LOGISTIS S.A., de tal manera que se cumpla con las especificaciones de compra.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes en selección de proveedores, tarifarios, elaboración de ordenes de compra, verificación del producto o servicio comprado.	Empleados que realicen compras Director de Pricing y Asistente	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Carencia de perfil de cargos Falta de incentivos	Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
HURTO O SAQUEO	Apoderamiento ilegítimo de cosa ajena. Dinero, de activos, información. Mercancías	Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores Falta de controles	Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: elaboración de orden de compra, visitas al proveedor, prestación de servicio de los proveedores.	Empleados que realicen compras Director de Pricing y Asistente	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	4	20	80	INACEPTABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedor Falta de controles Deficiencia en el establecimiento de condiciones					
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor, extorsión	Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes Falta de incentivos	Pérdidas económicas	1	5	5	ACEPTABLE
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					

LAVADO DE ACTIVOS	Lavado de Activos (LA) son todas las acciones para dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito. En la mayoría de los países del mundo esta conducta es considerada delito y también se conoce como lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, entre otros. De una manera sencilla, se incurre en lavado de activos cuando cualquier persona o empresa adquiere, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan origen ilícito.	Proveedores	Falta de controles o auditorías Fallas en la selección y seguimiento del proveedor	Pérdidas económicas	2	20	40	GRAVE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, sanciones, demandas, celebración indebida de contratos	Director de Pricing y Asistente	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	1	20	20	TOLERABLE
CONTAMINACION	Es una alteración negativa del estado natural de un medio, y por lo general, se genera como consecuencia de la actividad humana. En el caso de la actividad económica de Magnum, se toma como la introducción ilegal de sustancias ilícitas, tales como la cocaína, la marihuana, la heroína, entre otras, en las mercancías que están a cargo de la empresa.	Proveedores	Falta de controles o auditorías Fallas en la selección y seguimiento del proveedor	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
ESTAFA O FRAUDE	Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien, sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. Con empleados de la compañía y proveedores que factura más cantidades de las solicitadas, empleados de la compañía negocian con un sólo proveedor para adquirir beneficios personales, falsificación de documentos, conspiración interna	Empleados	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Falta de controles	Pérdidas económicas	1	5	5	ACEPTABLE
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Falta de controles o auditorías					

IDENTIFICACION DE RIESGOS								
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTION FINANCIERA							
OBJETIVO:	Administrar efectivamente los recursos, atendiendo adecuadamente las obligaciones y erogaciones de la organización, generando procedimientos y políticas tanto en la tesorería como en el recaudo de cartera; brindando tranquilidad y seguridad a los socios.							
RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	FRECUENCIA	IMPACTO	TOTAL	EVALUACION
ERROR, OMISION E INEXACTITUD	Se pueden presentar errores, omisiones e inexactitudes en digitación de transacciones, verificación de cartera de clientes, elaboración de cheques.	Empleados área Financiera	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	1	50	50	GRAVE
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	Tardanza en el cumplimiento de algo, como en: realizar los pagos, o que los clientes se demoren en pagar sus facturas, pagos en seguridad social, parafiscales, liquidaciones de prestaciones sociales, novedades de nomina, pago de anticipos, impuestos, de servicios públicos.	Empleados área Financiera	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	2	20	40	GRAVE
		Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de cliente Falta de controles					
AMIT	Actos mal intencionados de terceros, como extorsión de un cliente a los empleados del área, sabotaje, atentados, terrorismo, soborno, rumor, extorsión	Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes Falta de incentivos	Pérdidas económicas	1	5	5	ACEPTABLE
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas					
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado					

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	Defectos en los programas que hacen que los equipos de cómputo funcionen. Ejemplo fallas en el soul, unoee	Empleados del área Financiera Soporte Técnico Desarrolladores	Falta de capacitación Falta de control y auditorias Fallas en la selección de equipos Negligencia	Pérdidas económicas	2	10	20	TOLERABLE
	Defectos que pueden presentarse en los equipos de un sistema informático. Ejemplo, daños de equipos, impresoras, computadores, scanners, etc  Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia. Ejemplo internet, planta telefónica, comunicación celular  Acceso ilegal, caída del servidor, ataque hackers	Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones					
ESTAFA O FRAUDE	Este riesgo se da en el grupo de empleados., engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien, sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley, a las de un contrato en perjuicio de otro. Como en alteración de cheques, falsificación de documentos (cheques, títulos valor, firmas, egresos, pagarés)conspiración interna	Empleados del área Financiera	Falta de controles Falta de Auditorias. Ausencia de políticas para la celebración de contratos. Fallas en la selección de personal	Pérdidas económicas	1	20	20	TOLERABLE
RIESGOS JURIDICOS	Incumplimientos de requisitos legales, sanciones, demandas, celebración indebida de contratos para las inversiones y bancos	Empleados área Financiera	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorias. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	2	20	40	GRAVE
RIESGOS ECONOMICOS	Fluctuación en la tasa de cambio y fluctuación en la tasa de interés (inversiones, pago de facturas)	Banco de la República	Cambios en la política monetaria del País, para que no suba la inflación	Pérdidas económicas	2	20	40	GRAVE

MAPA DE RIESGOS									
RIESGO	PROCESO	CALIFICACIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFEECTO	TRATAMIENTO DEL RIESGO	RESPONSABLES	PRIORIDAD	FECHA DE SEGUIMIENTO
ERROR, OMSION E INEXACTITUD	PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	GRAVE	Empleados: Líderes de Proceso Alta Dirección Representante Dirección	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Obstáculos para el cumplimiento de los objetivos  Pérdidas económicas	<p>Para el monitoreo de las fechas de vencimiento de los documentos legales, se tiene estipulado un cuadro de control con fechas de vigencia (desde - hasta), con avisos de vencimiento en el outlook.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	Representante de la Dirección  Dirección de Recursos Humanos	A corto y mediano plazo	dic-11
DEMORA E INCUMPLIMIENTO	REVISION GERENCIAL	GRAVE	Alta Dirección Representante de la Dirección	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Obstáculos en el cumplimiento de los objetivos  Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	Dirección de Recursos Humanos  Equipo de Auditores Internos	Corto y Mediana Plazo	dic-11

<p>ERROR, OMISION E INEXACTITUD</p>	<p>MEJORA CONTINUA</p>	<p><b>INACEPTABLE</b></p>	<p>Lideres de Procesos Alta Dirección</p>	<p>Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo</p>	<p>Obstáculos para el cumplimiento de los objetivos Pérdidas económicas</p>	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	<p>Dirección de Recursos Humanos</p>	<p>Corto y Mediano Plazo</p>	<p>dic-11</p>
<p>DEMORA E INCUMPLIMIENTO</p>	<p>MEJORA CONTINUA</p>	<p><b>GRAVE</b></p>	<p>Lideres de Procesos Lideres de Calidad y Seguridad Representante de la Dirección</p>	<p>Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorias Exceso de trabajo</p>	<p>Obstáculos para el cumplimiento de los objetivos Pérdidas económicas</p>	<p>Para el monitoreo de las fechas de vencimiento de los documentos legales, se tiene estipulado un cuadro de control con fechas de vigencia (desde - hasta), con avisos de vencimiento en el outlook.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	<p>Dirección de Recursos Humanos</p>	<p>Corto y Mediano Plazo</p>	<p>dic-11</p>

ERROR, OMISSION E INEXACTITUD	GESTION COMERCIAL	INACEPTABLE	Directores y Ejecutivos Comerciales Gerencias Regionales	Falta de capacitación a los empleados en la elaboración de cotizaciones, en el manejo del SOUL Falta de información adecuada.	Pérdida económica	El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  También se tiene estipulado para cuando la persona ingresa a la compañía la inducción técnica del cargo a desempeñar.			
			Cientes	Falta de información por parte del comercial.		Se tiene estipulado que las cotizaciones se realicen desde el Soul directamente, las cuales están entrelazadas con el tarifario.  Se cuenta con un instructivo para la identificación y selección de clientes, donde se listan todos los requisitos que se les va a exigir al cliente, por tanto, se les debe dar estricto cumplimiento a dicho instructivo	Directores y Ejecutivos Comerciales	A corto plazo	dic-11
DEMORA E INCUMPLIMIENTO	GESTION COMERCIAL	GRAVE	Directores y Ejecutivos Comerciales	Falta de capacitación Falta de gestión. Falta de conocimiento Falta de información por parte del comercial hacia el cliente. Fallas en la selección de personal	Pérdida económica	El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  También se tiene estipulado para cuando la persona ingresa a la compañía la inducción técnica del cargo a desempeñar.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El programa Soul tiene un aplicativo para cruzar información con el cliente constantemente por medio de bitácoras.	Directora de Recursos Humanos  Directores Comerciales  Coordinadores Operativos		dic-11
			Cientes	Falta de cumplimiento del cliente para entregar lo pactado (como por ejemplo: documentos). Ausencia de pago		El procedimiento de Gestión Comercial estipula que los comerciales deben visitar al cliente antes de la contratación inicial para despejar dudas e inquietudes y aclarar puntos importantes en la contratación.  El sistema de información soul, está diseñado por tareas y prerrequisitos para ir desarrollando todas las actividades una a una y cumplir con todos los requerimientos del cliente.	Directores y Ejecutivos Comerciales  Coordinadores Operativos		dic-11
			Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado Falta de pago.		Se cumple con el procedimiento de compras a cabalidad. Se tiene estipulado con los proveedores firmar el acuerdo de operaciones, donde se estipulan los lineamientos para prestar el servicio.  Se llega a un acuerdo con el proveedor de pagar las facturas en un tiempo estipulado, por política de la compañía son 30 días. El área Financiera tiene estipulada una programación de pagos.	Directores y Ejecutivos Comerciales  Director y Coordinadores Operativos  Tesoreros	A corto plazo	dic-11

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	GESTION COMERCIAL	GRAVE	Directores y Ejecutivos Comerciales	Falta de precaución y autocuidado Falta de entrenamiento	Ausentismo Pérdida económica	El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.	Directora de Recursos Humanos  Asistentes de Recursos Humanos  Practicante de Salud Ocupacional	A corto plazo	dic-11
RIESGO DE CREDITO	GESTION COMERCIAL	INACEPTABLE	Empleados	Falta de entrenamiento en el desarrollo del proceso Ausencia de información	Pérdida económica	Se tiene estipulado un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección y seguimiento de los clientes.	Directores y Ejecutivos comerciales	A corto plazo	dic-11
			Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado		Se tiene estipulado un seguro con Crediseguro para asegurar las carteras de los clientes, también se les hace un estudio crediticio.	Administradoras Regionales y Gerencias Regionales		
ERROR, OMISSION E INEXACTITUD	TRANSPORTE IMPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	oct-11
			Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de capacitación Exceso de trabajo		El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.	Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos		
			Cientes	Falta de capacitación		El área de Gestión Comercial y de Operaciones tiene el servicio de asesoría permanente al cliente para capacitarlo en todo el proceso de importaciones.	Directores y Ejecutivos Comercial		
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección del agente		Se tiene estipulado en el procedimiento de importaciones notificar al agente por medio de bitácoras y correos electrónicos todos lo concerniente al negocio en trámite.  Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.  Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio	Coordinadores Operativos  Asistente Operativa  Director de Pricing		
			Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor		Se tiene estipulado el procedimiento de compras para la sección de los proveedores y se firma el acuerdo de operaciones y seguridad para garantizar el cumplimiento de los requisitos estipulados para la prestación del servicio  Mensualmente se hace seguimiento al proveedor por medio del reporte de novedades de proveedores y anualmente se hace la evaluación del proveedor para determinar si se continúa o no dicho proveedor	Directores de Operaciones  Directores de Operaciones y Corodadores Operativos  Lideres de calidad y seguridad		

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	TRANSPORTE IMPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	<p>En el procedimiento de importaciones se tienen unos tiempos estipulados para desarrollar las actividades del transporte internacional y se hace seguimiento del cumplimiento de dichos tiempos en el sistema de información.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	<p>Coordinadores Operativos y Tramitadores</p> <p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Directores de Operaciones</p> <p>Asistente Corporativa</p>	A corto plazo	oct-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones		<p>El departamento de compras tiene un procedimiento documentado para la selección de los proveedores y se les hace firmar los acuerdos de operaciones y de seguridad para cumplir con los requisitos para la prestación del servicio</p>			
			Polfa - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia		<p>Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contratan tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlos como se debe</p>			
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente		<p>Se tiene estipulado en el procedimiento de importaciones notificar al agente por medio de bitácoras y correos electrónicos todos lo concerniente al negocio en trámite.</p> <p>Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.</p> <p>Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio</p>			

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	TRANSPORTE IMPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	<p>El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.</p> <p>La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p>	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Practicante Salud Ocupacional	A corto plazo	dic-11
RIESGOS JURIDICOS	TRANSPORTE IMPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto  Directora Jurídica	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	<p>El sistema de información está diseñado para realizar las actividades del transporte por tareas obligatorias y con prerrequisitos para evitar obviar algún requisito.</p> <p>Se hacen auditorias mensuales y anuales haciéndole trazabilidad a todo el desarrollo del proceso.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p>	Coordinadores Operativos y Tramitadores  Equipo de calidad y seguridad  Directora y Asistentes de Recursos Humanos	A corto plazo	oct-11
			Clientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos		
			Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			Tesoreros		

LAVADO DE ACTIVOS	TRANSPORTE IMPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	PERDIDAS ECONOMICAS	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	<p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Equipo de Auditores</p>	A corto Plazo	dic-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores		<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio</p>	<p>Director de Pricing</p> <p>Líderes de Procesos</p>		
			Polfa - funcionarios puertos y aeropuertos	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia		<p>Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contratan tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlos como se debe</p>	<p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Tramitadores</p>		
			Agente del exterior	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente		<p>Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.</p> <p>Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio</p>	<p>Asistente Corporativo</p> <p>Gerencia General</p> <p>Director de Pricing</p>		
			Cientes	Fallas en el proceso de selección y seguimiento de clientes		<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos.</p>	<p>Directores y Ejecutivos Comerciales</p>		

ERROR, OMISION E INEXACTITUD	TRANSPORTE EXPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo Falta de auditorías	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Equipos de Auditores	A corto plazo	oct-11
			Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de capacitación Exceso de trabajo		El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.			
			Cientes	Falta de capacitación Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia		La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.			
			Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor		En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional			

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	TRANSPORTE EXPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verificar el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	<p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Equipos de Auditores</p>	A corto plazo	oct-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones		<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio</p> <p>Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción</p>	<p>Director de Pricing</p> <p>Líderes de Procesos</p> <p>Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín</p>		
			Policia antinarcoicos - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia		<p>Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contratan tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlos como se debe.</p> <p>Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.</p>	<p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Tramitadores</p>		
			Cientes	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia		<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos.</p>	<p>Directores y Ejecutivos Comerciales</p>		

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	TRANSPORTE EXPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	<p>El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.</p> <p>La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p>	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Practicante Salud Ocupacional	A corto plazo	oct-11
RIESGOS JURIDICOS	TRANSPORTE EXPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto  Directora Jurídica	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	<p>El sistema de información está diseñado para realizar las actividades del transporte por tareas obligatorias y con prerrequisitos para evitar obviar algún requisito.</p> <p>Se hacen auditorías mensuales y anuales haciéndole trazabilidad a todo el desarrollo del proceso.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p>	Coordinadores Operativos y Tramitadores  Equipo de calidad y seguridad  Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Directora Jurídica	A corto plazo	oct-11
			Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado		Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos			
			Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado		Tesoreros			

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	TRANSPORTE EXPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorías Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	La persona de soporte técnico está constantemente pendiente de todos los equipos en el desarrollo de la operación.  Se hacen mantenimientos periódicos a los servidores.  El personal de Tecnología está constantemente publicando tutoriales de cómo se maneja el soul y se hacen difusiones para la aplicación de los diferentes módulos.  A toda persona que ingresa a la organización se le brinda la inducción técnica.  El área de Tecnología tiene estipuladas una serie de políticas de seguridad para prevenir los daños y fallas en los equipos y softwares.	Soporte Técnico Desarrolladores Líderes de procesos	A corto plazo	oct-11	
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones		El área de compras tiene documentado un procedimiento para realizar la selección de proveedores confiables.  Desde el área financiera se tienen fechas programadas para realizar los pagos a los proveedores oportunamente  A los proveedores se les hace firmar un acuerdo de operaciones y un acuerdo de seguridad para que presten los servicios con los mismos lineamientos nuestros.	Líderes de Proceso Director de Pricing Tesorero			
CONTAMINACION	TRANSPORTE EXPORTACIONES	GRAVE	Empleados	Fallas en la selección del personal Falta de incentivos Falta de controles y auditorías	Pérdidas económicas	El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vacación ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Se hacen auditorías mensuales y anuales haciéndole trazabilidad a todo el desarrollo del proceso.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Equipo de Calidad y Seguridad	A corto plazo	oct-11	
			Policia antinarcocticos - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Por exceso de autoridad		Pérdidas económicas	La empresa hace presencia con personal idóneo de la compañía cuando se hacen inspecciones antinarcocticos y deja registro de todo el movimiento realizado con la mercancía.  Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contratan tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlos como se debe.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.			Tramitadores Gerencia General y Gerencias Regionales Personal de Calidad y Seguridad
			Cientes	Fallas en la selección y seguimientos de clientes Falta de controles			El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos.			Directores y Ejecutivos Comerciales Líderes de Seguridad y Representante Dirección
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores			El área de compras tiene documentado un procedimiento para realizar la selección de proveedores confiables.			Líderes de Proceso Director de Pricing

ERROR, OMSION E INEXACTITUD	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados Area tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	oct-11
			Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor		El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verificar el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.			
			Cientes	Falta de capacitación Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia		El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción			
			Dian-Polfa (entidades externas)	Falta de capacitación Exceso de autoridad		El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación.			
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente		El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.			

HURTO O SAQUEO	ADUANAS	INACEPTABLE	Funcionarios de Puerto Aeropuerto o Depósitos (entidad externa)	Falta de controles Por exceso de autoridad	Pérdidas económicas	<p>El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.</p> <p>Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.</p>	<p>Tramitadores</p> <p>Gerencia General y Gerencias Regionales</p> <p>Personal de Calidad y Seguridad</p>	A corto plazo	oct-11
			Cientes	Falla en la selección y seguimiento del cliente		<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación.</p>	<p>Director y Ejecutivos comerciales</p> <p>Líderes de Calidad y Seguridad</p>		
			Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores		<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio</p> <p>Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción</p>	<p>Líderes de Proceso</p> <p>Director de Pricing</p> <p>Líder de Calidad y seguridad regional Medellín</p>		
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados Area d tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vacca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p>	<p>Directora y Asistentes Recursos Humanos</p> <p>Audidores Internos</p>	A corto plazo	oct-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones		<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio</p> <p>Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción</p>	<p>Líderes de Procesos</p> <p>Director de Pricing</p> <p>Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín</p>		
			Dian-Polfa (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia		<p>El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.</p> <p>Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.</p>	<p>Tramitadores</p> <p>Gerencia General y Gerencias Regionales</p> <p>Personal de Calidad y Seguridad</p>		
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente		<p>Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.</p> <p>Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio</p>	<p>Corporativo</p> <p>Gerencia General</p> <p>Director de Pricing</p>		

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	ADUANAS	GRAVE	Empleados Area tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	<p>El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.</p> <p>La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p>	Directora y Asistentes Recursos Humanos Practicante Salud Ocupacional	A corto plazo	oct-11
RIESGOS JURIDICOS	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto Directora Jurídica	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	<p>El sistema de información está diseñado para realizar las actividades de Aduanas por tareas obligatorias y con prerrequisitos para evitar obviar algún requisito. Esto mismo está diseñado con un checklist físico para ir controlando el desarrollo de las actividades.</p> <p>Se hacen auditorias mensuales y anuales haciéndole trazabilidad a todo el desarrollo del proceso y al cumplimiento de requisitos legales.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento. Se cuenta con un Revisor experto de las clasificaciones arancelarias y de las declaraciones de valor. También se cuenta con una Abogada experta en Régimen Aduanero</p>	Coordinadores Operativos y Tramitadores Equipo de calidad y seguridad Directora y Asistentes de Recursos Humanos Directora Jurídica	A corto plazo	oct-11
			Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado		Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos			
			Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado		Tesoreros			

CONTRABANDO	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Fallas en la selección de personal Falta de controles o auditorias Falta de capacitación	Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verificar el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p>	<p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Equipos de Auditores</p>	A corto plazo	oct-11
			Cientes	Fallas en la selección y seguimiento de cliente		<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación</p>	<p>Ejecutivos Comerciales</p> <p>Líderes de Seguridad y Representante Dirección</p>		
			Dian y Polfa (entidades externas)	Exceso de autoridad Falta de capacitación		<p>El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.</p> <p>Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.</p>	<p>Tramitadores</p> <p>Gerencia General y Gerencias Regionales</p> <p>Personal de Calidad y Seguridad</p>		
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del agente Falta de controles o auditorias		<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio</p> <p>Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción</p>	<p>Procesos</p> <p>Director de Pricing</p> <p>Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín</p>		

FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto Soporte Técnico, Desarrolladores	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorías Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	La persona de soporte técnico está constantemente pendiente de todos los equipos en el desarrollo de la operación.  Se hacen mantenimientos periódicos a los servidores.  El personal de Tecnología está constantemente publicando tutoriales de cómo se maneja el soul y se hacen difusiones para la aplicación de los diferentes módulos.  A toda persona que ingresa a la organización se le brinda la inducción técnica.  El área de Tecnología tiene estipuladas una serie de políticas de seguridad para prevenir los daños y fallas en los equipos y softw ares y se hacen monitoreos constantes.	Soporte Técnico Desarrolladores Líderes de procesos	A corto plazo	oct-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones		El área de compras tiene documentado un procedimiento para realizar la selección de proveedores confiables.  Desde el área financiera se tienen fechas programadas para realizar los pagos a los proveedores oportunamente  A los proveedores se les hace firmar un acuerdo de operaciones y un acuerdo de seguridad para que presten los servicios con los mismos lineamientos nuestros.	Líderes de Proceso Director de Pricing Tesorero		
AVERIA PARTICULAR	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de capacitación y formación fallas en los procesos de selección Negligencia Falta de incentivos Falta de controles y auditoría	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verificar el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.	Directora y Asistentes Recursos Humanos Audidores Internos	A corto plazo	dic-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Fallas en la concertación de condiciones		El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Director de Pricing Lider de Calidad y Seguridad Regional Medellín		
			Polfa - policía antinarcóticos, funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Por negligencia Falta de capacitación Exceso de autoridad		El personal operativo de Aduanas se capacita en el desarrollo de sus actividades para que haga presencia en las inspecciones y pre-inspecciones y este atento a la manipulación de la mercancía.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Tramitadores Gerencia General y Gerencias Regionales Personal de Calidad y Seguridad		

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	SERVICIOS LOGISTICOS	INACEPTABLE	Empleados Area de Servicios Logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.  La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Practicante de Salud Ocupacional	a mediano y largo plazo	oct-11
			Maquinaria	Falta de mantenimiento Falta de calibración Fallas en el proceso de compras (comprar máquinas inadecuadas) Obsolescencia		Se tiene estipulado realizar mantenimientos a la maquinaria cada 4 meses con proveedores calificados, también se les hacen las pruebas de calibración, con esta misma periodicidad.  Inicialmente se toman las maquinarias en arriendo y después de un tiempo se toma la decisión de comprarla.	Jefes de Bodega		
LAVADO DE ACTIVOS	SERVICIOS LOGISTICOS	GRAVE	Empleados del área de servicios logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	oct-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores		El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Director de Pricing  Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín		
			Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia		El personal operativo de Servicios Logísticos se capacita en el desarrollo de sus actividades para que haga presencia en las aperturas de los contenedores y este atento a la manipulación de la mercancía.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales, Jefes de Bodega y Equipo de Seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Bodegas Gerencia General y Regional  Jefes de Bodega		
			Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente de zona franca		El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad, comercial y Servicios Logísticos, se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación	Líderes de Calidad y Seguridad		
			Cientes	Fallas en el proceso de selección y seguimiento de clientes			Director y Ejecutivos comerciales  Líderes de Calidad y Seguridad		

CONTAMINACION	SERVICIOS LOGISTICOS	GRAVE	Empleados del área de servicios logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	<p>Directora y Asistentes Recursos Humanos</p> <p>Equipo de Auditores</p>	A corto plazo	dic-11
			Cientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes		<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación</p>	<p>Director y Ejecutivos comerciales</p> <p>Líderes de Calidad y Seguridad</p>		
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores		<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio</p> <p>Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción</p>	<p>Líderes de Procesos</p> <p>Director de Pricing</p> <p>Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín</p>		
			Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia		<p>El personal operativo de Servicios Logísticos se capacita en el desarrollo de sus actividades para que haga presencia en las aperturas de los contenedores y este atento a la manipulación de la mercancía.</p> <p>Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales, Jefes de Bodega y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.</p>	<p>Auxiliares de Bodegas</p> <p>Gerencia General y Regional</p> <p>Jefes de Bodega</p> <p>Líderes de Calidad y Seguridad</p>		
			Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección del agente de zona franca					

AVERIA PARTICULAR	SERVICIOS LOGISTICOS	GRAVE	Empleados del área de servicios logísticos	Falta de capacitación y formación fallas en los procesos de selección Negligencia Falta de incentivos Falta de controles y auditoría	Pérdidas Económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Auditores Internos	A corto plazo	dic-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Fallas en la concertación de condiciones		El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos  Director de Pricing  Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín		
			Dian y Agentes de Zona Franca (entidades externas)	Por negligencia Falta de capacitación Exceso de autoridad		El personal operativo de Aduanas se capacita en el desarrollo de sus actividades para que haga presencia en las inspecciones y pre-inspecciones y este atento a la manipulación de la mercancía.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Tramitadores  Gerencia General y Gerencias Regionales  Personal de Calidad y Seguridad		
INUNDACION	SERVICIOS LOGISTICOS	INACEPTABLE	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Fallas en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con una póliza que cubre este riesgo en todas las oficinas y bodegas del grupo Magnum	Gerencia administrativa y financiera	a mediano y largo plazo	oct-11
INCENDIO	SERVICIOS LOGISTICOS	GRAVE	Las personas	Falta de conservación del medio ambiente	Pérdidas económicas	Las bodegas y oficinas cuentan con detectores de humo.  Se cuenta con una póliza que cubre este riesgo en todas las oficinas y bodegas de el grupo Magnum	Jefes de Bodega	A corto plazo	dic-11
FENOMENOS NATURALES	SERVICIOS LOGISTICOS	GRAVE	El poder de la naturaleza	Falta de información predictiva en forma oportuna para prepararnos en los cambios climáticos, despreocupación por no averiguar información, ver	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con una póliza que cubre este riesgo en todas las oficinas y bodegas del grupo Magnum	Jefes de Bodega	A corto plazo	dic-11

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	RECURSOS HUMANOS	GRAVE	Empleados del área de Recursos Humanos	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad industrial Falta de prevención y autocuidado Fallas naturales Exceso de trabajo Falta de elementos de protección Falta de campañas de salud de prevención	Ausentismo Pérdida económica	El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.  La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos y se identifican los elementos de protección personal y se le suministran a los empleados  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Practicante de Salud Ocupacional	A corto plazo	dic-11
INUNDACION	RECURSOS FISICOS	INACEPTABLE	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Fallas en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes Falta de mantenimiento a la infraestructura física (techos, canillas, tuberías, etc)	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con una póliza que cubre este riesgo en todas las oficinas y bodegas del grupo Magnum	Gerencia administrativa y financiera	A mediano plazo	dic-11
INCENDIO	RECURSOS FISICOS	GRAVE	Las personas	Falta de conservación del medio ambiente	Pérdidas económicas Ausentismo	Las bodegas y oficinas cuentan con detectores de humo.  Se cuenta con una póliza que cubre este riesgo en todas las oficinas y bodegas de el grupo Magnum	Jefes de Bodega	A corto plazo	dic-11
AMIT	RECURSOS FISICOS	GRAVE	Cientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes	Pérdidas económicas	El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección y seguimiento de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación	Director y Ejecutivos comerciales  Líderes de Calidad y Seguridad	A corto plazo	dic-11
		Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas	La empresa cuenta con una póliza que cubre este riesgo en todas las oficinas y bodegas del grupo Magnum		Cerente Administrativa y Financiera			
		Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado	El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.  Se llega a un acuerdo con el proveedor de pagar las facturas en un tiempo estipulado, por política de la compañía son 30 días. El área Financiera tiene estipulada una programación de pagos.		Administradores Regionales  Director de Pricing  Tesorero			

HURTO O SAQUEO	RECURSOS TECNOLOGICOS	GRAVE	Proveedores	Fallas en los procesos de selección y selección de proveedores	PERDIDAS ECONOMICAS	El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores confiables	Gerente de Tecnología Soporte Técnico	A corto plazo	oct-11
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	RECURSOS TECNOLOGICOS	GRAVE	Empleados Area de Tecnología	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Auditores Internos	A corto plazo	oct-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones		El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Gerente de Tecnología Soporte Técnico  Líder de Calidad y seguridad regional Medellín		
AMIT	RECURSOS TECNOLOGICOS	GRAVE	Cientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes Falta de controles Falta de políticas de aceptación de clientes	Pérdidas económicas	El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección y seguimiento de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación	Director y Ejecutivos comerciales  Líderes de Calidad y Seguridad	A corto plazo	dic-11
			Grupos al margen de la ley - Delincuencia común	Resentidos sociales diferencias ideológicas		La empresa cuenta con una póliza que cubre este riesgo en todas las oficinas y bodegas del grupo Magnum	Gerente Administrativa y Financiera		
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado		El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.  Se llega a un acuerdo con el proveedor de pagar las facturas en un tiempo estipulado, por política de la compañía son 30 días. El área Financiera tiene estipulada una programación de pagos.	Gerente de Tecnología Soporte Técnico  Tesorero		

RIESGOS JURIDICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS	GRAVE	Empleados área de Tecnología	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	Algunos software tienen la licencia respectiva y los demás software son gratuitos, por políticas de tecnología nunca se instala un programa sin licencia.  Anualmente se realizan las auditorías internas y se verifican en los equipos qué software tienen instalados en los equipos.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Gerente de Tecnología Soporte Técnico Directora y Asistentes de Recursos Humanos	A corto plazo	oct-11
VIRUS INFORMATICO	RECURSOS TECNOLOGICOS	INACEPTABLE	Empleados en general	Falta de controles Falta de capacitación Fallas en la selección de personal Falta de auditorías Ausencia de políticas	Pérdidas económicas	El área de Tecnología cuenta con políticas para buen uso de la plataforma informática, se hace monitoreo constante para verificar el cumplimiento, se hacen procesos disciplinarios para las personas que no cumplan con dichas políticas.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Gerente de Tecnología Soporte Técnico Directora y Asistentes de Recursos Humanos	A corto plazo	dic-11
RIESGOS JURIDICOS	CONTABILIDAD	GRAVE	Empleados del área de contabilidad	Falta de controles en el proceso Falta de Auditorías. Ausencia de políticas para la celebración de contratos. Falta de conocimiento. Fallas en la selección de personal	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Recursos Humanos  Asistentes de Recursos Humanos	A corto plazo	dic-11
			Proveedores: Revisores Fiscales	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Ausencia de cumplimiento de lo pactado		La empresa cuenta con asesores externos, expertos en contabilidad, tributaria e impuestos.  Se llega a un acuerdo con el proveedor de pagar las facturas en un tiempo estipulado, por política de la compañía son 30 días. El área Financiera tiene estipulada una programación de pagos.	Gerencia General, Gerencia Administrativa y Financiera, Contador General Tesorero		

ERROR, OMISION E INEXACTITUD	CONTABILIDAD	GRAVE	Empleados del área de contabilidad	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	<p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Equipo de Auditores</p>	A corto plazo	dic-11
			Proveedores: Revisores Fiscales	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores		<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.</p> <p>La empresa cuenta con asesores externos, expertos en contabilidad, tributaria e impuestos.</p>	<p>Gerencia General, Gerencia Administrativa y Financiera, Contador General</p>		

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	CONTABILIDAD	GRAVE	Empleados del área de contabilidad	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdida económica	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>	Directora y Asistentes Recursos Humanos Equipo de Auditorías	A corto plazo	dic-11
ERROR, OMISSION E INEXACTITUD	COMPRAS	INACEPTABLE	Empleados que realicen compras Director de Pricing y Asistente	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carenancia de perfil de cargos	Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p>	Directora y Asistentes de Recursos Humanos Equipo de Auditores	A corto plazo	dic-11

HURTO O SAQUEO	COMPRAS	INACEPTABLE	Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores Falta de controles	Pérdidas económicas	El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Director de Pricing Lider de Calidad y Seguridad Regional Medellín	A corto plazo	diciembre 2011
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	COMPRAS	INACEPTABLE	Empleados que realicen compras  Director de Pricing y Asistente	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verificar el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.	Directora de Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	dic-11
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedor Falta de controles Deficiencia en el establecimiento de condiciones		El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Lider de Calidad y Seguridad Regional Medellín		
LAVADO DE ACTIVOS	COMPRAS	GRAVE	Proveedores	Falta de controles o auditorías Fallas en la selección y seguimiento del proveedor	Pérdidas económicas	El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Lider de Calidad y Seguridad Regional Medellín	A corto plazo	dic-11
CONTAMINACION	COMPRAS	GRAVE	Proveedores	Falta de controles o auditorías Fallas en la selección y seguimiento del proveedor	Pérdidas económicas	El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Lider de Calidad y Seguridad Regional Medellín	A corto plazo	dic-11

ERROR, OMSION E INEXACTITUD	GESTION FINANCIERA	GRAVE	Empleados área Financiera	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vacación ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p>	Directora de Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	dic-11
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	GESTION FINANCIERA	GRAVE	Empleados área Financiera	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	PÉRDIDAS ECONÓMICAS	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vacación ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p>	Directora de Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	dic-11
			Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de cliente Falta de controles		<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección y seguimiento de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>La empresa cuenta con un convenio con Crediseguro para asegurar la cartera de los clientes</p>	Directora Financiera Administradoras Regionales		

RIESGOS JURIDICOS	GESTION FINANCIERA	GRAVE	Empleados área Financiera	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p>	Directora y Asistentes de Recursos Humanos Equipo de Auditorías	A corto plazo	dic-11
RIESGOS ECONOMICOS	GESTION FINANCIERA	GRAVE	Banco de la República	Cambios en la política monetaria del País, para que no suba la inflación	PERDIDAS ECONOMICAS	Para mitigar la tasa de cambio la empresa utiliza los forwards y derivados y para la tasa de Interés, haciendo suap o adquiriendo deudas con tasas de interés extranjeras como la libor o la prime	Directora Financiera Coordinador Financiero	A corto plazo	dic-11
RIESGO DE CREDITO	GESTION COMERCIAL	INACEPTABLE	Empleados	Falta de entrenamiento en el desarrollo del proceso Ausencia de información	Pérdida económica	Se tiene estipulado un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección y seguimiento de los clientes.	Directores y Ejecutivos comerciales	A corto plazo	dic-11
			Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado		Se tiene estipulado un seguro con Crediseguro para asegurar las carteras de los clientes, también se les hace un estudio crediticio.	Administradoras Regionales y Gerencias Regionales		

CALIFICACIÓN DEL RIESGO				
FRECUENCIA				
VALOR	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN		
1	Baja	una vez al año		
2	Media	entre 1 y 3 veces al año		
3	Alta	entre 4 y 5 veces al año		
4	Muy Alta	mas de 5 veces al año		
IMPACTO				
VALOR	IMPACTO	DESCRIPCIÓN ECONÓMICA	DESCRIPCIÓN DE OBJETIVOS	DIAS DE AUSENTISMO
5	Leve	Perdidas hasta 37 Salarios Mínimos Mensuales Vigentes	Disminución en la facturación en un 15%	1 a 15 días de ausentismo
10	Moderado	Perdidas entre 38 y 150 Salarios Mínimos Mensuales Vigentes	Disminución en la facturación en un 20%	entre 16 y 60 días de ausentismo
20	Severo	Perdidas mayores entre 151 y 280 Salarios Mínimos Mensuales Vigentes	Disminución en la facturación en un 40%	entre 61 y 180 días de ausentismo
50	Catastrófico	Perdidas mayores a 281 Salarios Mínimos Mensuales Vigentes	Disminución en la facturación en un 50%	mas de 180 días de ausentismo
CALIFICACIÓN				
5		ACEPTABLE		
10/15/20		TOLERABLE		
30/40/50/60		GRAVE		
80/100/150/200		INACEPTABLE		

EVALUACIÓN DEL RIESGO					
FRECUENCIA	VALOR	RANGOS			
Muy Alta	4	20 Zona de Riesgo	40 Zona de Riesgo	80 Zona de Riesgo	200 Zona de Riesgo
Alta	3	15 Zona de Riesgo	30 Zona de Riesgo	60 Zona de Riesgo	150 Zona de Riesgo
Media	2	10 Zona de Riesgo Tolerable Pv, R	20 Zona de Riesgo Tolerable Pv, Pt, R	40 Zona de Riesgo Grave Pv, Pt, T	100 Zona de Riesgo Inaceptable Pv, Pt, T
Baja	1	5 Zona de Aceptabilidad A	10 Zona de Riesgo Tolerable Pt, R	20 Zona de Riesgo Tolerable Pt, T	50 Zona de Riesgo Grave Pt, T
	VALOR	5	10	20	50
	IMPACTO	Leve	Moderado	Severo	Catastrófico
<b>A</b>	Aceptar el Riesgo	La empresa asume de su bolsillo si pasa, pero en pequeñas cantidades, no necesita hacer provisiones para pagar en caso de materializarse			
<b>E</b>	Evitar el Riesgo	eliminar el riesgo, cambiar la actividad por otra, este es difícil de llevarlo a cabo			
<b>T</b>	Transferir el Riesgo	La empresa le entrega a otro el riesgo para que los administre, ejemplo aseguradoras, tercerización de procesos, outsourcing, empleos temporadores, cooperativas			
<b>Pt</b>	Proteger la empresa	Medidas para mitigar los efectos cuando el riesgo se materializa, ejemplo perdida economica que hace la empresa para no perder mucho dinero si pasa algo			
<b>Pv</b>	Prevenir el Riesgo	La empresa toma medidas y ataca las causas para que no suceda			
<b>R</b>	Retener las perdidas	La emprsna realiza provisiones o fondos para asumir el riesgo (grandes cantidades) para cuando pase tener el dinero suficiente para pagar			

EVALUACIÓN DEL RIESGO CONSOLIDADO					
FRECUENCIA	VALOR	RANGOS			
Muy Alta	4	<b>20 Zona de Riesgo Tolerable</b> Pv, R  <b>GESTION COMERCIAL</b> Riesgos Económicos <b>TRANSPORTE IMPORTACION</b> Falla informática y de telecomunicaciones <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Error, omisión e inexactitud Demoras e incumplimientos <b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b> Falla informática y de telecomunicaciones	<b>40 Zona de Riesgo Grave</b> Pv, Pt, T  <b>MEJORA CONTINUA</b> Demoras e incumplimientos <b>GESTION COMERCIAL</b> Demora e incumplimiento Accidentes o Enfermedades <b>TRANSPORTE IMPORTACION</b> Demoras e incumplimientos Accidentes o enfermedades <b>TRANSPORTE EXPORTACION</b> Demoras e incumplimientos Accidentes o enfermedades <b>ADUANAS</b> Accidentes o enfermedades <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Avería Particular <b>RECURSOS HUMANOS</b> Accidentes o enfermedades <b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b> Demoras e incumplimientos <b>CONTABILIDAD</b> Error, omisión e inexactitud	<b>80 Zona de Riesgo Inaceptable</b> Pv, Pt, T  <b>MEJORA CONTINUA</b> Error, omisión e inexactitud <b>GESTION COMERCIAL</b> Error, omisión e inexactitud Riesgo de Crédito <b>TRANSPORTE IMPORTACION</b> Error, omisión e inexactitud <b>TRANSPORTE EXPORTACIÓN</b> Error, omisión e inexactitud Falla informática y de telecomunicaciones <b>ADUANAS</b> Hurto o saqueo Demoras e incumplimientos Falla informática y telecomunicaciones Avería particular <b>COMPRAS</b> Error, omisión e inexactitud Hurto o saqueo Demoras e incumplimientos <b>GESTION FINANCIERA</b> Riesgos económicos	<b>200 Zona de Riesgo Inaceptable</b> E, Pv, Pt,  <b>ADUANAS</b> Error, omisión e inexactitud Riesgos Jurídicos
Alta	3	<b>15 Zona de Riesgo Tolerable</b> Pv, R	<b>30 Zona de Riesgo Grave</b> Pv, Pt, T  <b>CONTABILIDAD</b> Demoras e incumplimientos	<b>60 Zona de Riesgo Grave</b> Pv, Pt, T	<b>150 Zona de Riesgo Inaceptable</b> E, Pv, Pt,  <b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b> Virus informáticos

Media	2	<b>10 Zona de Riesgo Tolerable</b> Pv, R <b>TRANSPORTE IMPORTACION</b> Avería Particular Avería Gruesa <b>TRANSPORTE EXPORTACIONES</b> Avería Particular Avería Gruesa <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Contrabando Falla informática y de telecomunicaciones <b>RECURSOS HUMANOS</b> Error, omisión e inexactitud Demoras e incumplimientos	<b>20 Zona de Riesgo Tolerable</b> Pv, Pt, R <b>PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b> Demoras e incumplimientos <b>TRANSPORTE IMPORTACION</b> Hurto o saqueo Paro, huelga o disturbios <b>TRANSPORTE EXPORTACION</b> Hurto o saqueo Paro, huelga o disturbios <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Riesgos Jurídicos <b>RECURSOS HUMANOS</b> Falla informática y telecomunicaciones <b>CONTABILIDAD</b> Falla informática y telecomunicaciones <b>GESTION FINANCIERA</b> Falla informática y telecomunicaciones	<b>40 Zona de Riesgo Grave</b> Pv, Pt, T <b>COMPRAS</b> Lavado de Activos <b>GESTION FINANCIERA</b> Demoras e incumplimientos Riesgos jurídicos Riesgos económicos	<b>100 Zona de Riesgo Inaceptable</b> Pv, Pt, T <b>TRANSPORTE IMPORTACION</b> Riesgos Jurídicos Lavado de Activos <b>TRANSPORTE EXPORTACION</b> Riesgos jurídicos ADUANAS Contrabando <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Inundación <b>RECURSOS FISICOS</b> Inundación
		<b>5 Zona de riesgo Aceptable</b> A <b>REVISION GERENCIAL</b> Error, Omisión e Inexactitud <b>GESTION COMERCIAL</b> Riesgos Jurídicos <b>TRANSPORTE IMPORTACION</b> Estafa o fraude - Amit - Fenómenos Naturales- Inundación - Incendio <b>TRANSPORTE EXPORTACION</b> Estafa o fraude - Amit - Fenómenos Naturales - Inundación - Incendio <b>ADUANAS</b> Paro, huelga o disturbios - Fenómenos naturales - Inundación - Incendio <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Amit - Paro, huelga o disturbios - Presencia de plagas <b>RECURSOS HUMANOS</b> Hurto o saqueo - Estafa o fraude - Amit Paro, huelga o disturbios <b>RECURSOS FISICOS</b> Error, omisión e inexactitud - Hurto o saqueo - Estafa o fraude - Deterioro - Riesgos jurídicos <b>CONTABILIDAD</b> Amit <b>COMPRAS</b> Amit - Estafa o fraude <b>GESTION FINANCIERA</b> Amit	<b>10 Zona de Riesgo Tolerable</b> Pt, R <b>GESTION COMERCIAL</b> Hurto o Saqueo Amit Estafa o fraude <b>ADUANAS</b> Estafa o fraude Amit <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Estafa o fraude <b>RECURSOS HUMANOS</b> Riesgos jurídicos <b>RECURSOS FISICOS</b> Demoras e incumplimientos Fenómenos naturales <b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b> Error, omisión e inexactitud Estafa o fraude Fenómenos naturales <b>CONTABILIDAD</b> Estafa o fraude	<b>20 Zona de Riesgo Tolerable</b> Pt, T <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Hurto o saqueo Accidentes o enfermedades <b>COMPRAS</b> Riesgos Jurídicos <b>GESTION FINANCIERA</b> Estafa o fraude	<b>50 Zona de Riesgo Grave</b> Pt, T <b>PLANIFICACION ESTRATÉGICA</b> Error, Omisión e Inexactitud <b>REVISION GERENCIAL</b> Demoras e incumplimientos <b>TRANSPORTE EXPORTACIONES</b> Contaminación <b>SERVICIOS LOGISTICOS</b> Lavado de Activos Contaminación Incendio Fenómenos naturales <b>RECURSOS FISICOS</b> Incendio Amit <b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b> Riesgos Jurídicos <b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b> Amit Hurto o Saqueo <b>CONTABILIDAD</b> Riesgos jurídicos <b>COMPRAS</b> Contaminación <b>GESTION FINANCIERA</b> Error, omisión e inexactitud
	VALOR	5	10	20	50
	IMPACTO	Leve	Moderado	Severo	Catastrófico

<b>A</b>	Aceptar el Riesgo	La empresa asume de su bolsillo si pasa, pero en pequeñas cantidades, no necesita hacer provisiones para pagar en caso de materializarse
<b>E</b>	Evitar el Riesgo	eliminar el riesgo, cambiar la actividad por otra, este es difícil de llevarlo a cabo
<b>T</b>	Transferir el Riesgo	La empresa le entrega a otro el riesgo para que los administre, ejemplo aseguradoras, tercerización de procesos, outsourcing, empleos temporales, cooperativas
<b>Pt</b>	Proteger la empresa	Medidas para mitigar los efectos cuando el riesgo se materializa, ejemplo pérdida económica que hace la empresa para no perder mucho dinero si pasa algo
<b>Pv</b>	Prevenir el Riesgo	La empresa toma medidas y ataca las causas para que no suceda
<b>R</b>	Retener las pérdidas	La empresa realiza provisiones o fondos para asumir el riesgo (grandes cantidades) para cuando pase tener el dinero suficiente para pagar

		PONDERACION DEL RIESGO																																																				
RIESGOS	PLANIFICACION ESTRATEGICA Y GESTION DE LA CALIDAD	REVISION GERENCIAL				MEJORA CONTINUA				TRANSPORTE IMPORTACION				TRANSPORTE EXPORTACION				ADUANAS				SERVICIOS LOGISTICOS				RECURSOS HUMANOS				RECURSOS FISICOS				RECURSOS TECNOLOGICOS				CONTABILIDAD				COMPRAS				GESTION FINANCIERA				TOTALES RIESGOS				
		10%		4%		5%		10%		10%		10%		10%		10%		10%		10%		4%		7%		7%		6%		7%		100%																						
Nombre	%	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P	F*1=C	P																			
ERROR, OMISION O INEXACTITUD	6%	1	50	50	0.3	1	5	5	0	4	20	80	0.2	4	20	80	0.5	4	20	80	0.5	4	50	200	1.2	4	5	20	0.1	2	5	10	0.1	1	5	5	0	1	10	10	0	4	10	40	0.2	4	20	80	29%	1	50	50	0.2	23.37
HURTO O SAQUEO	6%	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10	20	0.1	2	10	20	0.1	4	20	80	0.4	1	20	20	0.1	1	5	5	0	1	5	5	0	1	50	50	0.2	0	0	0	0	4	20	80	0.2	0	0	0	0	0	0	0	0	1.6
DEMORA E INCUMPLIMIENTO	4%	2	10	20	0.1	1	50	50	0.1	4	10	40	0.1	4	10	40	0.2	4	10	40	0.2	4	20	80	0.3	4	5	20	0.1	2	5	10	0	1	10	10	0	4	10	40	0.1	3	10	30	0.1	4	20	80	0.2	2	20	40	0.1	11.44
ESTAFA O FRAUDE	6%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	0	1	5	5	0	1	10	10	0.1	1	10	10	0.1	1	5	5	0	1	5	5	0	1	10	10	0	1	10	10	0	1	5	5	0	1	20	20	0.1	0.41
DETERIORO	4%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.01								
AMIT: ACTO MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS (TERRORISMO, EXTORSION, ACTO MAL INTENCIONADO, SABOTAJE	4%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	0	1	5	5	0	1	10	10	0	1	5	5	0	1	5	5	0	1	50	50	0.1	1	50	50	0.1	1	5	5	0	1	5	5	0	1	5	5	0	0.38
RIESGO DE CREDITO	4%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20	80	0.2	0.22						
RIESGOS JURIDICOS	5%	0	0	0	0	0	0	0	0	2	50	100	0.5	2	50	100	0.5	4	50	200	1	2	10	20	0.1	1	10	10	0.1	1	5	5	0	1	50	50	0.2	1	50	50	0.2	1	20	20	0.1	2	20	40	0.1	2.71				
PARO - HUELGA - DISTURBIOS	2%	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10	20	0	2	10	20	0	1	5	5	0	1	5	5	0	1	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.11				
FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	5%	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	20	0.1	4	20	80	0.4	4	20	80	0.4	2	5	10	0.1	2	10	20	0.1	0	0	0	0	4	5	20	0.1	1	10	10	0	0	0	0	0	2	10	20	0.1	12.3				



PRIORIZACION DEL RIESGO											
RIESGO	PROCESO	CALIFICACIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFEECTO	MEDIDAS DE TRATAMIENTO	TRATAMIENTO DEL RIESGO	RESPONSABLES	PRIORIDAD	FECHA DE SEGUIMIENTO	MONITOREO
ERROR, OMISSION E INEXACTITUD	TRANSPORTE IMPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  Se cuenta con una poliza de errores y omisiones.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	oct-11	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Funcionario de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de capacitación Exceso de trabajo			El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.  Se cuenta con una poliza de errores y omisiones.	Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos			
			Clientes	Falta de capacitación			Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General  El área de Gestión Comercial y de Operaciones tiene el servicio de asesoría permanente al cliente para capacitarlo en todo el proceso de importaciones.  Se cuenta con una poliza de errores y omisiones.	Directores y Ejecutivos Comercial  Directores y Coordinadores Operativos			
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección del agente			Se tiene estipulado en el procedimiento de importaciones notificar al agente por medio de bitácoras y correo electrónico todos lo conciente al negocio en trámite.  Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.  Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio  Se cuenta con una poliza de errores y omisiones.	Coordinadores Operativos  Asistente Operativa  Director de Pricing			
			Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor			Se tiene estipulado el procedimiento de compras para la sección de los proveedores y se firma el acuerdo de operaciones y seguridad para garantizar el cumplimiento de los requisitos estipulados para la prestación del servicio  Mensualmente se hace seguimiento al proveedor por medio del reporte de novedades de proveedores y anualmente se hace la evaluación del proveedor para determinar si se continúa o no dicho proveedor  Se cuenta con una poliza de errores y omisiones.	Directores de Operaciones  Directores de Operaciones y Coordinadores Operativos  Líderes de calidad y seguridad			

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	TRANSPORTE IMPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	<p>En el procedimiento de importaciones se tienen unos tiempos estipulados para desarrollar las actividades del transporte internacional y se hace seguimiento del cumplimiento de dichos tiempos en el sistema de información.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.</p>	<p>Coordinadores Operativos y Tramitadores</p> <p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Directores de Operaciones</p> <p>Asistente Corporativa</p>	A corto plazo	Octubre de 2011	<p>El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.</p> <p>Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizarán todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.</p>
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones			El departamento de compras tiene un procedimiento documentado para la selección de los proveedores y se les hace firmar los acuerdos de operaciones y de seguridad para cumplir con los requisitos para la prestación del servicio				
			Pofla - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia			<p>Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contratan tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlos como se debe</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal, autorizado por la Gerencia General</p>				
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente			<p>Se tiene estipulado en el procedimiento de importaciones notificar al agente por medio de bitácoras y correos electrónicos todos lo concerniente al negocio en trámite.</p> <p>Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.</p> <p>Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio</p>				

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	TRANSPORTE IMPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concientizarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.  La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  Se cuenta con las afiliaciones de todo el personal a las EPS, Fondo de Pensiones y ARP.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Practicante Salud Ocupacional	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.	
RIESGOS JURIDICOS	TRANSPORTE IMPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto  Directora Jurídica	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	El sistema de información está diseñado para realizar las actividades del transporte por tareas obligatorias y con prerequisites para evitar obviar algún requisito.  Se hacen auditorías mensuales y anuales haciéndole trazabilidad a todo el desarrollo del proceso.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Coordinadores Operativos y Tramitadores  Equipo de calidad y seguridad  Directora y Asistentes de Recursos Humanos	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.	
			Clientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			El sistema de información está diseñado para realizar las actividades del transporte por tareas obligatorias y con prerequisites para evitar obviar algún requisito.	Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos				
			Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			Desde el área financiera se tienen fechas programadas para realizar los pagos a los proveedores oportunamente	Tesoreros				

LAVADO DE ACTIVOS	TRANSPORTE IMPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	PERDIDAS ECONOMICAS	Pv, Pt, T. Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional.  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto Plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores			El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio	Director de Pricing  Líderes de Procesos			
			Polfa - funcionarios puertos y aeropuertos	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia			Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contratan tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlo como se debe	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Tramitadores			
			Agente del exterior	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente			Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.  Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio	Asistente Corporativo  Gerencia General Director de Pricing			
			Clientes	Fallas en el proceso de selección y seguimiento de clientes			El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos.	Directores y Ejecutivos Comerciales			

ERROR, OMISION E INEXACTITUD	TRANSPORTE EXPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo Falta de auditorías	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos Equipos de Auditores	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Asi mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Funcionarios de Puerto y Aeropuerto (entidad externa)	Falta de capacitación Exceso de trabajo			El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.				
			Clientes	Falta de capacitación Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia			La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vacación ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.				
			Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor			En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional.  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.				

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	TRANSPORTE EXPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Equipos de Auditores	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones			El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Director de Pricing Líderes de Procesos  Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín			Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Policia antinarcocticos - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia			Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contrata tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlos como se debe.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Tramitadores			
			Clientes	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia			El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos.	Directores y Ejecutivos Comerciales			
ACCIDENTES O ENFERMEDADES	TRANSPORTE EXPORTACIONES	GRAVE	Empleados Area de Operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.  La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los planes de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Practicante Salud Ocupacional	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.

RIESGOS JURIDICOS	TRANSPORTE EXPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	Pv, Pt, T: Prevenir Proteger la empresa, Transferir	El sistema de información está diseñado para realizar las actividades del transporte por tareas obligatorias y con prerequisites para evitar obviar algún requisito.  Se hacen auditorías mensuales y anuales haciéndole trazabilidad a todo el desarrollo del proceso.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Coordinadores Operativos y Tramitadores  Equipo de calidad y seguridad  Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Directora Jurídica	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			El sistema de información está diseñado para realizar las actividades del transporte por tareas obligatorias y con prerequisites para evitar obviar algún requisito.	Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos			
			Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			Desde el área financiera se tienen fechas programadas para realizar los pagos a los proveedores oportunamente	Tesorereros			
FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	TRANSPORTE EXPORTACIONES	INACEPTABLE	Empleados del área de operaciones tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorías Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir Proteger la empresa, Transferir	La persona de soporte técnico está constantemente pendiente de todos los equipos en el desarrollo de la operación.  Se hacen mantenimientos periódicos a los servidores.  El personal de Tecnología está constantemente publicando tutoriales de cómo se maneja el soul y se hacen difusiones para la aplicación de los diferentes módulos.  A toda persona que ingresa a la organización se le brinda la inducción técnica.  El área de Tecnología tiene estipuladas una serie de políticas de seguridad para prevenir los daños y fallas en los equipos y softwares.	Soporte Técnico Desarrolladores  Líderes de procesos	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones			El área de compras tiene documentado un procedimiento para realizar la selección de proveedores confiables.  Desde el área financiera se tienen fechas programadas para realizar los pagos a los proveedores oportunamente  A los proveedores se les hace firmar un acuerdo de operaciones y un acuerdo de seguridad para que presten los servicios con los mismos lineamientos nuestros.	Líderes de Proceso Director de Pricing  Tesorero			

CONTAMINACION	TRANSPORTE EXPORTACIONES	GRAVE	Empleados	Fallas en la selección del personal Falta de incentivos Falta de controles y auditorias	Pérdidas económicas	Pt, T: Proteger la empresa, Transferir el riesgo	<p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Se hacen auditorias mensuales y anuales haciéndole trazabilidad a todo el desarrollo del proceso.</p>	<p>Directora y Asistentes Recursos Humanos</p> <p>Equipo de Calidad y Seguridad</p>	A corto plazo	Octubre de 2011	<p>El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas..</p> <p>Asi mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorias internas, donde se analizarán todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.</p>
			Policia antinarcocticos - funcionarios puertos y aeropuertos (entidades externas)	Por exceso de autoridad	Pérdidas económicas		<p>La empresa hace presencia con personal idóneo de la compañía cuando se hacen inspecciones antinarcocticos y deja registro de todo el movimiento realizado con la mercancia.</p> <p>Para tener buenas relaciones con el personal de entidades externas se contratan tramitadores que tenga la habilidad de sostener buenas relaciones interpersonal con dicho personal y con muy buena experiencia en el tema para abordarlos como se debe.</p> <p>Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.</p>	<p>Tramitadores</p> <p>Gerencia General y Gerencias Regionales</p> <p>Personal de Calidad y Seguridad</p>			
			Cientes	Fallas en la selección y seguimientos de clientes Falta de controles			<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos.</p>	<p>Directores y Ejecutivos Comerciales</p> <p>Líderes de Seguridad y Representante Dirección</p>			
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores			<p>El área de compras tiene documentado un procedimiento para realizar la selección de proveedores confiables.</p>	<p>Líderes de Proceso</p> <p>Director de Pricing</p>			

ERROR, OMISION E INEXACTITUD	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados Area tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falla en la selección de personal Falta de capacitación y formación Falta de incentivos Carencia de perfil de cargos Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	E, Pv, Pt: Evitar el riesgo, Prevenir, Proteger	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Asi mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Proveedores	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del proveedor			El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Director de Pricing			
			Clientes	Falta de capacitación Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia			El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación.	Director y Ejecutivos comerciales Líderes de Calidad y Seguridad			
			Dian-PoIfa (entidades externas)	Falta de capacitación Exceso de autoridad			El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darlos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Tramitadores Gerencia General y Gerencias Regionales Personal de Calidad y Seguridad			
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Fallas en la selección y seguimiento del agente			Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.  Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio	Asistente Corporativo Gerencia General Director de Pricing			

HURTO O SAQUEO	ADUANAS	INACEPTABLE	Funcionarios de Puerto Aeropuerto o Depósitos (entidad externa)	Falta de controles Por exceso de autoridad	Pérdidas económicas	Pv., Pl, T. Prevenir. Proteger la empresa. Transferir	El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Tramitadores Gerencia General y Gerencias Regionales Personal de Calidad y Seguridad	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Cientes	Falla en la selección y seguimiento del cliente			El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma contable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación.	Director y Ejecutivos comerciales Líderes de Calidad y Seguridad			
			Proveedores	Fallas en los procesos de selección y seguimiento de proveedores			El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Proceso Director de Pricing Lider de Calidad y seguridad regional Medellin			
DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados Area d tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorias Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	Pv., Pl, T. Prevenir. Proteger la empresa. Transferir	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.	Directora y Asistentes Recursos Humanos Auditores Internos	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones			El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos Director de Pricing Lider de Calidad y Seguridad Regional Medellin			
			Dian-Polfa (entidades externas)	Exceso de autoridad Exceso de trabajo Falta de capacitación Negligencia			El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Tramitadores Gerencia General y Gerencias Regionales Personal de Calidad y Seguridad			
			Agente del exterior	Falta de información Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente			Se tiene un instructivo documentado para la selección de los agentes del exterior.  Se hacen acuerdos y alianzas estratégicas para cumplir con los mismos lineamientos que tiene estipulado Magnum para la prestación del servicio	Asistente Corporativo Gerencia General Director de Pricing			

ACCIDENTES O ENFERMEDADES	ADUANAS	GRAVE	Empleados Area tanto de la ciudad del interior como de puerto	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concienzarlos sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.  La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenirlos  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Practicante Salud Ocupacional	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas..  Asi mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorias internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
RIESGOS JURIDICOS	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados del área tanto de la ciudad del interior como de puerto  Directora Jurídica	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorias. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	E, Pv, Pt: Evitar el riesgo, Prevenir, Proteger	El sistema de información está diseñado para realizar las actividades de Aduanas por tareas obligatorias y con prerequisites para evitar obviar algún requisito. Esto mismo está diseñado con un checklist físico para ir controlando el desarrollo de las actividades.  Se hacen auditorias mensuales y anuales haciendo la trazabilidad a todo el desarrollo del proceso y al cumplimiento de requisitos legales.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento. Se cuenta con un Revisor experto de las clasificaciones arancelarias y de las declaraciones de valor. También se cuenta con una Abogada experta en Régimen Aduanero	Coordinadores Operativos y Tramitadores  Equipo de calidad y seguridad  Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Directora Jurídica	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas..  Asi mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorias internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Cientes	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			Directora de Operaciones y Coordinadores Operativos				
			Proveedores	Ausencia de cumplimiento en lo pactado			Tesoreros				

CONTRABANDO	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados del Área tanto de la ciudad del interior como de puerto	Falta de incentivos Fallas en la selección de personal Falta de controles o auditorías Falta de capacitación	Pérdidas económica	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralaborales para el bienestar de los empleados como el Vacación sabro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional.  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Equipos de Auditores	A corto plazo	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de cliente			El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura.  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación	Directores y Ejecutivos Comerciales  Líderes de Seguridad y Representante Dirección		
			Dian y Polfa (entidades externas)	Exceso de autoridad Falta de capacitación			El personal operativo de Magnum se capacita en el desarrollo de sus actividades para que revise permanentemente todos los documentos que son radicados ante puerto y aeropuerto antes de continuar con el proceso.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Tramitadores  Gerencia General y Gerencias Regionales  Personal de Calidad y Seguridad		
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del agente Falta de controles o auditorías.			El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio.  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción.	Líderes de Procesos  Director de Pricing  Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín		
FALLA INFORMATICA Y DE TELECOMUNICACIONES	ADUANAS	INACEPTABLE	Empleados del Área tanto de la ciudad del interior como de puerto Soporte Técnico, Desarrolladores	Falta de mantenimiento Falta de capacitación Falta de controles y auditorías Fallas en la selección de equipos	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	La persona de soporte técnico está constantemente pendiente de todos los equipos en el desarrollo de la operación.  Se hacen mantenimientos periódicos a los servidores.  El personal de Tecnología está constantemente publicando tutoriales de cómo se maneja el soul y se hacen difusión para la aplicación de los diferentes módulos.  A toda persona que ingresa a la organización se le brinda la inducción técnica.  El área de Tecnología tiene estipuladas una serie de políticas de seguridad para prevenir los daños y fallas en los equipos y softwares y se hacen monitoreos constantes.	Soporte Técnico  Desarrolladores  Líderes de procesos	A corto plazo	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento del proveedor Falta de pago Fallas en la concertación de condiciones			El área de compras tiene documentado un procedimiento para realizar la selección de proveedores confiables.  Desde el área financiera se tienen fechas programadas para realizar los pagos a los proveedores oportunamente.  A los proveedores se les hace firmar un acuerdo de operaciones y un acuerdo de seguridad para que presten los servicios con los mismos lineamientos a nuestros.	Líderes de Proceso  Director de Pricing  Tesorero		
ACCIDENTES O ENFERMEDADES	SERVICIOS LOGISTICOS	INACEPTABLE	Empleados A rea de Servicios Logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de capacitación y formación Fallas en las medidas de seguridad Falta de programas de prevención y autocuidado Fallas naturales	Ausentismo Pérdida económica	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	El área de Recursos Humanos por medio de salud ocupacional tiene estipulado una serie de actividades dirigidas al personal de la compañía para concientizarlo sobre el autocuidado, también tiene estipulado campañas de salud para prevenir enfermedades.  La persona de salud ocupacional está revisando constantemente los panoramas de factores de riesgos y se estipulan planes de acción para prevenidos.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.	Directora y Asistentes de Recursos Humanos  Practicante de Salud Ocupacional	a mediano y largo plazo	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Maquinaria	Falta de mantenimiento Falta de calibración Fallas en el proceso de compras (comprar máquinas inadecuadas) Oscurencia			Se tiene estipulado realizar mantenimientos a la maquinaria cada 4 meses con proveedores calificados, también se les hacen las pruebas de calibración, con esta misma periodicidad.  Inicialmente se toman las maquinarias en arriendo y después de un tiempo se toma la decisión de comprarla.	Jefes de Bodega		

LAVADO DE ACTIVOS	SERVICIOS LOGISTICOS	GRAVE	Empleados del área de servicios logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	Pl. T: Proteger la empresa, Transferir el riesgo	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.</p>	<p>Directora y Asistentes de Recursos Humanos</p> <p>Equipo de Auditores</p>	A corto plazo	Octubre de 2011	<p>El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representación de la dirección las novedades encontradas.</p> <p>Asi mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.</p>
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores			<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio</p> <p>Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción</p>	<p>Líderes de Procesos</p> <p>Director de Pricing</p> <p>Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín</p>			
			Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia			<p>El personal operativo de Servicios Logísticos se capacita en el desarrollo de sus actividades para que haga presencia en las aperturas de los contenedores y este atento a la manipulación de la mercancía.</p> <p>Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales, Jefes de Bodega y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.</p>	<p>Auxiliares de Bodegas</p> <p>Gerencia General y Regional</p> <p>Jefes de Bodega</p> <p>Líderes de Calidad y Seguridad</p>			
			Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección y seguimiento del agente de zona franca							
			Clientes	Fallas en el proceso de selección y seguimiento de clientes			<p>El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura</p> <p>Desde el área de seguridad, comercial y Servicios Logísticos, se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación</p>	<p>Director y Ejecutivos comerciales</p> <p>Líderes de Calidad y Seguridad</p>			

CONTAMINACION	SERVICIOS LOGISTICOS	GRAVE	Empleados del área de servicios logísticos	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	Pt. T: Proteger la empresa, Transferir el riesgo	La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.  El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.  La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vacación ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.  En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional.  Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.  Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.	Directora y Asistentes Recursos Humanos  Equipo de Auditores	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizarán todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
			Clientes	Fallas en la selección y seguimiento de clientes			El área comercial tiene un procedimiento y un instructivo documentados para realizar la selección de los clientes de forma confiable y segura  Desde el área de seguridad y de comercial se realizan capacitaciones a los clientes para sensibilizarlos en todo el tema actos ilícitos y de la operación	Director y Ejecutivos comerciales  Líderes de Calidad y Seguridad			
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores			El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores, también se les hace firmar el acuerdo de operaciones y el acuerdo de seguridad para cumplir con los requisitos en la prestación del servicio  Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción	Líderes de Procesos  Director de Pricing  Líder de Calidad y Seguridad Regional Medellín			
			Dian (entidad externa)	Exceso de autoridad Falta de capacitación Falta de experiencia			El personal operativo de Servicios Logísticos se capacita en el desarrollo de sus actividades para que haga presencia en las aperturas de los contenedores y este atento a la manipulación de la mercancía.  Se hacen acercamientos a dichas entidades por medio de la Gerencia General, Regionales, Jefes de Bodega y Equipo de seguridad, para darnos a conocer y manifestarles la intención de colaborar con las autoridades para todos los procesos que se requieran en la operación, tanto de tramitología como de seguridad.	Auxiliares de Bodegas  Gerencia General y Regional  Jefes de Bodega			
			Agentes de Zona Franca (entidad externa)	Falta de personal idóneo Falta de experiencia Fallas en la selección del agente de zona franca				Líderes de Calidad y Seguridad			

INUNDACION	SERVICIOS LOGISTICOS	INACEPTABLE	Redes hidráulicas de aguas lluvias y alcantarillados	Falta de mantenimiento de los diques, dragado de ríos, alcantarillados, Falta en las construcciones Falta de mantenimiento al sistema de estas redes Falta de mantenimiento a la infraestructura física (techos, canillas, tuberías, etc)	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	La empresa cuenta con una póliza que cubre el riesgo de inundación en todas las oficinas y bodegas del grupo Magnum.	Gerencia administrativa	a mediano y largo plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.
HURTO O SAQUEO	RECURSOS TECNOLOGICOS	GRAVE	Proveedores	Fallas en los procesos de selección y selección de proveedores	PERDIDAS ECONOMICAS	Pt, T: Proteger la empresa, Transferir el riesgo	El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores confiables	Gerente de Tecnología Soporte Técnico	A corto plazo	Octubre de 2011	El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho período, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.  Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.

DEMORAS E INCUMPLIMIENTOS	RECURSOS TECNOLÓGICOS	GRAVE	Empleados Área de Tecnología	Fallas en la selección de personal Falta de incentivos Falta de capacitación Falta de Auditorías Exceso de trabajo	Pérdidas económicas	Pv, Pt, T: Prevenir, Proteger la empresa, Transferir	<p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos programa anualmente las capacitaciones que se van a dictar durante todo el año, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño y las necesidades de cada cargo.</p> <p>La empresa desde Recursos Humanos tiene estipulado una serie de incentivos extralegales para el bienestar de los empleados como el Vaca ahorro, los auxilios monetarios para estudio, matrimonio, calamidad doméstica, entre otros.</p> <p>En el año 2011 se llevó a cabo el proyecto de nivelación de salarios en algunos departamentos a nivel nacional</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas de calidad y seguridad, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, internos, legales y de la organización.</p> <p>La empresa cuenta por cada uno de los cargos con los manuales de funciones, perfiles y competencias, donde se especifica las responsabilidades de cada empleado.</p> <p>Los líderes de proceso están encargados de monitorear periódicamente las cargas de trabajo de cada uno de sus colaboradores y de acuerdo a sus criterios define la necesidad de ingresar o no nuevo personal.</p>	Directora y Asistentes Recursos Humanos Auditores Internos	A corto plazo	Octubre de 2011	<p>El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.</p> <p>Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.</p>
			Proveedores	Fallas en la selección y seguimiento de proveedores Deficiencia en el establecimiento de condiciones			<p>El área de compras cuenta con un procedimiento documentado para la selección de los proveedores.</p> <p>Mensualmente se hacen seguimientos a los proveedores de las novedades presentadas en la prestación del servicio y se llevan a cabo planes de acción</p>	Gerente de Tecnología Soporte Técnico Lider de Calidad y seguridad regional Medellín			<p>El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.</p> <p>Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.</p>
RIESGOS JURIDICOS	RECURSOS TECNOLÓGICOS	GRAVE	Empleados área de Tecnología	Falta de controles y seguimiento en el proceso Falta de Auditorías. Falta de conocimiento Fallas en la selección del personal	Pérdida económica	Pt, T: Proteger la empresa, Transferir el riesgo	<p>Algunos software tienen la licencia respectiva y los demás softwares son gratuitos, por políticas de tecnología nunca se instala un programa sin licencia.</p> <p>Anualmente se realizan las auditorías internas y se verifican en los equipos qué softwares tienen instalados en los equipos.</p> <p>La empresa cuenta con un procedimiento documentado en Recursos Humanos, al cual se le debe dar estricto cumplimiento en cuanto al proceso de selección, contratación y seguimiento.</p>	Gerente de Tecnología Soporte Técnico Directora y Asistentes de Recursos Humanos	A corto plazo	Octubre de 2011	<p>El monitoreo se realizará cada 3 meses, en cabeza del líder de proceso, donde verificará la matriz de riesgos contra los sucesos materializados en dicho periodo, determinando si es necesario modificar la matriz y reportar a la representante de la dirección las novedades encontradas.</p> <p>Así mismo, se reforzará el monitoreo cada vez que se realice el informe de revisión gerencial y las auditorías internas, donde se analizan todos los componentes que hacen parte del sistema de control de calidad y seguridad.</p>