

		PETROLEOS PARAGUAYOS - PETROPAR						Código:		FR/AR1-DCO-25																	
Identificación y Evaluación de Riesgos por Macroproceso, Proceso, Sub proceso y Actividades						Revisión:		09																			
COMPONENTE: CONTROL DE PLANIFICACIÓN						PRINCIPIO:		IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS																			
MACROPROCESO DE MISIONAL:		Gestión de Comercialización		CODIGO: MM 1		OBJETIVO DEL MACROPROCESO:		Suministrar combustibles derivados del petróleo y biocombustibles en el mercado local, mediante la administración racional y eficiente de los recursos, promoviendo la innovación y el mejoramiento de la calidad de los productos comercializados, sean estos al sector mayoristas o minoristas.																			
PROCESO:		Ventas Retail		CODIGO: MM 1.1		DEPENDENCIA RESPONSABLE:		Dirección Comercial				SIGLA: DCO															
OBJETIVO DEL PROCESO:		Administrar y controlar el cumplimiento de los contratos, cobranzas, facturación, líneas de credito otorgadas a operadores y clientes de la distribuidora PETROPAR y asegurar el aprovisionamiento de productos en tiempo y forma.				CARGO RESPONSABLE:		Director																			
						DEPENDENCIA RESPONSABLE:		Sub Gerencia Retail				SIGLA: DCO/SGR															
						CARGO RESPONSABLE:		Sub Gerente																			
PROCESO:		Ventas Grandes Consumidores		CODIGO: MM 1.2		DEPENDENCIA RESPONSABLE:		Sub Gerencia Grandes Consumidores				SIGLA: DCO/SGC															
OBJETIVO DEL PROCESO:		Administrar la distribución y comercialización de productos derivados del petróleo a través de la gestión comercial y el control de los contratos corporativos de tarjetas flora y contratos vigentes bajo la modalidad Bunker.				CARGO RESPONSABLE:		Sub Gerente																			
						CARGO RESPONSABLE:		Sub Gerente																			
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS		Planificación y Control de Gestión - ME/1.1 - Desarrollo de Negocios y Compras Spot - ME/1.2 - Gestión de Comercio Exterior - MM/2.1 - Recepción, Almacenaje y Despacho de Combustible - MM/2.3 - Control de Productos - MM/2.4 - Administración Financiera, Contable y Presupuestaria - MA/1.1 - Adquisiciones - MA/1.3 - Tecnología de la Información - MA/5.2				OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES ASOCIADOS		OE1 - Financiera/Aumentar la rentabilidad / OE3 - Cliente/Satisfacción de usuarios y clientes / OE7 - Procesos Internos/Diversificar la oferta de productos.																			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS													CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO														
Subproceso / Actividades -Código		Objetivo / Propósito (1)		Riesgos		Descripción (3)		Agente Generador (4)		Causa Probable (5)		Efectos (6)		Probabilidad (7)		Impacto (8)		Calificación (9)		Evaluación (10)		Medidas de Respuesta (11)					
				Operaciones Rutinarias		Operaciones NO Rutinarias		CORRUPCIÓN																			
Ventas Retail - MM 1.1																											
Sub proceso MM 1.1.1 ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS PROPIAS		Administrar la comercializacion de productos a clientes minoritas a través de las EESS propias y colaborar en los proyectos para nuevas EESS.		Ausentismo						No asistir al trabajo		Persona		Licencia por salud, vacaciones, accidentes		Interrupción del servicio		1		5		5		Aceptable		Aceptar el riesgo	
				Demora						Tardanza en el cumplimiento del trabajo.		Persona, entorno, sistema		Falta de informes necesarios para el desarrollo de los trabajos.		Presentación de informes a destiempo a los organismos de control.		2		10		20		Moderado		Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir	
				Inexactitud						Presentar datos incompletas o desfiguradas		Entorno y personas		Falta de interes y compromiso de las personas para la presentación de datos necesarios para el diagnostico.		Presentación de informes incompletos e inexactos.		2		20		40		Importante		Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir	
Actividad 1 MM 1.1.1.1 OPERACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIOS		Gestion, administracion y control operativo de la EESS.		Inexactitud						Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.		Entorno, personas, materiales.		El acceso a información equivocada de los demas sectores involucrados de la Empresa. Falta de equipos e insumos informáticos en óptimas condiciones, para el desarrollo de los procedimientos de la Unidad.		Imprecisión de informes, conflictos de indole administrativo.		2		20		40		Importante		Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir	
				Demora						Tardanza en la informacion		Personas,entorno		Tardanza en la gestiones administrativas		Retraso en la información		2		10		20		Moderado		Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir	

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Subproceso / Actividades -Código	Objetivo / Propósito (1)	Riesgos			Descripción (3)	Agente Generador (4)	Causa Probable (5)	Efectos (6)	Probabilidad (7)	Impacto (8)	Calificación (9)	Evaluación (10)	Medidas de Respuesta (11)
		Operaciones Rutinarias	Operaciones NO Rutinarias	CORRUPCIÓN									
Sub proceso MM 1.1.2 - GESTION REPRESENTANTE COMERCIAL CON OPERADORES	Establecer nexos entre el Cliente y la Empresa. Asesorar a los Clientes sobre los productos y condiciones ofrecidas por la Distribuidora. Realizar verificaciones de nuevos sectores para habilitación de EESS. Administrar su Territorio de Ventas.	Ausentismo			No asistir al trabajo	Personas	Licencias, enfermedad, falta de personal	Interrupción del servicio	1	20	20	Tolerable	Proteger la Institucion, compartir
		Demora			Tardanza en la informacion	Personas,entorno	Tardanza en la gestiones administrativas	Retraso en la información	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
		Deterioro			Mal estado de las instalaciones	Instalaciones, equipos de las EESS	Falta de mantenimiento y obsolescencia de los equipos e instalaciones	Interrupción del servicio, daño de imagen, perdida economica, perdida de mercado	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir
		Fallas de Software			Defecto en los programas	Sistema informatico de EESS	Fallas del sistema central informatico	Interrupción del servicio, daño de imagen, perdida economica, perdida de mercado	3	20	60	Inaceptable	Evitar y Prevenir el riesgo, proteger la Institución, compartir
		Fallas de Harware			Defectos de equipos informaticos	Equipos	Obsolescencia de las computadoras	Interrupcion del servicio, daño de imagen, perdida economica, perdida de mercado	3	20	60	Inaceptable	Evitar y Prevenir el riesgo, proteger la Institución, compartir
		Contaminacion			Altera las especificaciones de los productos	Productos, personas	Penetra agua en los tanques de tierra de las EESS eb dias de lluvia intensa	Daño de imagen, perdida de mercado, perdida economica, sancion	3	20	60	Inaceptable	Evitar y Prevenir el riesgo, proteger la Institución, compartir
		Error			Accion equivocada	Personas	Desatencion del personal e involuntario	Perdida economica, daño de imagen	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir
				Dolo	Simulacion de engaño	Personas, entorno	Falta de deteccion de billetes falsos, fraude por parte de playero	Perdida economica, sancion,daño de imagen	1	10	10	Tolerable	Proteger la institucion, compartir
Actividad 1 MM 1.1.2.1 OPERACIÓN REPRESENTANTE COMERCIAL	Acompañar las gestiones del representante comercial senior, realizando el soporte administrativo y acompañamiento en las tareas encomendadas	Inexactitud			Datos o estimaciones equivocadas o incompletas.	personas, entorno (sectores involucrados).	Falta de atención en la carga de datos en Contratos, planillas, etc	Retraso en la firma de contratos y/o rechazo del documento presentado	2	10	20	Moderado	Prevenir el riesgo, proteger la Institución, compartir
		Demora			Tardanza en la elaboración de documentos	Personas,entorno	Tardanza en la gestiones administrativas	Retraso en la formalización de contratos	2	10	20	Moderado	Prevenir el riesgo, proteger la Institución, compartir

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Subproceso / Actividades -Código	Objetivo / Propósito (1)	Riesgos			Descripción (3)	Agente Generador (4)	Causa Probable (5)	Efectos (6)	Probabilidad (7)	Impacto (8)	Calificación (9)	Evaluación (10)	Medidas de Respuesta (11)
		Operaciones Rutinarias	Operaciones NO Rutinarias	CORRUPCIÓN									
Sub proceso MM 1.1.3 GESTION DE PROYECTOS Y FISCALIZACION DE OBRAS - OPERADORES	Confeccionar las EETT de los Bienes y Servicios a ser adquiridos. Elaborar y verificar los proyectos que deban ser suscriptas por la Presidencia. Elaborar anteproyectos de EESS de Operadores privados y de PETROPAR. Verificar los planos presentados por Operadores privados para su presentación en el MIC.	Incumplimiento			No realizar a que se esta Obligado	El sector	Falta de control, seguimiento y levantamieto de datos en la medicion de trabajos terminados.	Mala ejecucion de trabajos e incumplimiento contractual	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
			Inexactitud		Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	De la solicitud	Que se provean datos falsos o el que elabora el informe desconozca el tema	Puede ser importante para las negociaciones	3	5	15	Moderado	Prevenir el riesgo
		Error			Opinión, concepto o juicio falso	De la solicitud	El que de la orientacion no sea un profesional del rubro o que domine el tema con conocimientos generales	La incorporación al emblema de EE.SS mal proyectadas y fuera de contexto con el sitio y necesidades	3	10	30	Importante	Prevenir el riesgo, Proteger a la Institución, compartir
		Error			Opinion, concepto o juicio falso	De la solicitud	Datos falsos por desconocimeinto profesional sobre el tema	Prever la entrega de equipos y trabajos tercerizados electromecanic os	1	10	10	Tolerable	Proteger la institución, compartir
		Presiones indebidas y omisión			Coaccion sobre una persona para que no actue en forma licita, Dejar de hacer o consignar algo importante.	De la Solicitud	Manejar documentaciones que no llenen las necesidades o recibir instrucciones dirigidas	Un llamado confuso y con riesgos de fracasar y atrasar los trabajos afectados	1	20	20	Tolerable	Proteger la institución, compartir
		Error			Opinión, concepto o juicio falso	De la Solicitud	Sobreposicion de trabajos e importancia de la EE.SS	Mala información técnica a los Interesados y malos resultados comerciales	3	10	30	Importante	Prevenir el riesgo, Proteger a la Institución, compartir
Sub proceso MM 1.1..4 ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIOS CON OPERADORES	Verificar el cumplimiento de los contratos firmados con los Operadores de la Distribuidora PETROPAR. Elaborar informes periodicos al respecto. Elaborar los informes estadísticos y elevarlos a la Dirección para la correspondiente toma de decisiones.	Demora			Tardanza en la informacion	Personas,ento rno	Tardanza en la gestiones administrativas	Retraso en la informacion	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
		Fallas de Harware			Defectos de equipos informaticos	Equipos	Obsolescencia de las computadoras	Interupcion del servicio	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo,proteg er la Institución, compartir
		Ausentismo			No asistir al trabajo	Personas	Licencias, enfermedad, falta de personal	Interupcion del servicio	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
Actividad 1 MM 1.1.4.1 GESTION DE CONTRATOS CON OPERADORES	Verificar el cumplimiento de los contratos firmados con los Operadores de la Distribuidora PETROPAR. Elaborar informes periodicos al respecto.	Demora			Tardanza en la informacion	Personas,ento rno	Tardanza en la gestiones administrativas	Retraso en la informacion	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Subproceso / Actividades -Código	Objetivo / Propósito (1)	Riesgos			Descripción (3)	Agente Generador (4)	Causa Probable (5)	Efectos (6)	Probabilidad (7)	Impacto (8)	Calificación (9)	Evaluación (10)	Medidas de Respuesta (11)
		Operaciones Rutinarias	Operaciones NO Rutinarias	CORRUPCIÓN									
Sub proceso MM 1.1.5 UNIDAD LUBRICANTES	Gestionar las acciones necesarias para la comercialización de lubricantes en las EESS, clientes directos y otros habilitados para el efecto.	Demora			Presentación dentro del plazo de facturación mensual por parte de la firma con convenio vigente	Entorno, Personas	Desacato de lo acordado por contrato vigente	Demora en la facturación de regalías	2	5	10	Tolerable	Aceptar el riesgo, Prevenir el Riesgo
		Inexactitud			Falta de inclusión de facturas en la liquidación	Persona	Falta de control correcto de los movimientos del mes	Variación de monto facturado en concepto de regalías	2	10	20	Moderado	Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir
Sub proceso MM 1.1.6 UNIDAD GLP	Captar, gestionar y habilitar las acciones necesarias para potenciar las ventas de GLP en EESS, clientes directos e industrias.	Incumplimiento			Falla en la ejecución de los procedimientos	Entorno	Incumplimiento de los reglamentos establecidos por las distintas reparticiones.	Falta de presentación de informes y trabajos.	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo,proteger la Institución, compartir
		Ausentismo			No asistir al trabajo	Persona	Licencia por salud, vacaciones, accidentes	Interrupción del servicio	2	20	40	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
		Demora			Tardanza en el cumplimiento del trabajo.	Persona, entorno	Falta de informes necesarios para el desarrollo de los trabajos.	Presentación de informes a destiempo a los organismos de control.	2	20	40	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
		Inexactitud			Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	Entorno y personas	Falta de interes y compromiso de las personas para la presentación de datos necesarios para el diagnostico.	Presentación de informes incompletos e inexactos.	2	20	40	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
Ventas Grandes Consumidores MM 1.2													
Sub proceso MM 1.2.1 GESTIÓN Y CONTROL COMERCIAL	Administrar el Cumplimiento de los Contratos con Distribuidoras, Facturación de las ventas y envíos de combustible a clientes, operadoras y EESS Propias a través de los cisternas de PETROPAR.		Demora		En la confeccion y ejecución del contrato	personas, entorno	Debido a la falta de consensos para la suscripción de contratos	Disminución en la comercialización de los productos	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
		Inexactitud			datos o estimaciones equivocadas o incompletas.	personas, entorno	falta de concentración, recepción de informes errados, falta de actualización de informes.	daño de información, daño de imagen	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
		Accidentes			en la vía pública	personas, entorno	pista mojada, pista en mal estado, poca visibilidad, falla mecánica	demora en la entrega	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Subproceso / Actividades -Código	Objetivo / Propósito (1)	Riesgos			Descripción (3)	Agente Generador (4)	Causa Probable (5)	Efectos (6)	Probabilidad (7)	Impacto (8)	Calificación (9)	Evaluación (10)	Medidas de Respuesta (11)
		Operaciones Rutinarias	Operaciones NO Rutinarias	CORRUPCIÓN									
Sub proceso MM 1.2.1 GESTIÓN Y CONTROL COMERCIAL	Administrar el Cumplimiento de los Contratos con Distribuidoras, Facturación de las ventas y envíos de combustible a clientes, operadoras y EESS Propias a través de los cisternas de PETROPAR.	Error			en confección de facturas y notas de crédito.	personas, entorno (sectores involucrados).	Error de tipeo en carga de datos (código del cliente, ruc, dirección, cantidad de producto, etc), a informes remitidos por otros sectores encargados del despacho de productos.	Daño de imagen corporativa ante los Clientes, interrupción del servicio, pérdida económica.	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
		Fallas de Software			Equipos con sistemas informáticos lentos y obsoletos	personas, equipos.	Falta de mantenimiento y actualización de equipos obsoletos, más personas en el área de TI que manejen el sistema a fin de no depender solo de una persona.	interrupción del servicio.	2	20	40	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
			Inexactitud		Variación en el precio relativo a las monedas o del precio de la moneda del país, expresados en términos de la moneda de otro país.	personas, entorno.	Falta de actualización de las tasas de cambios según informe del mercado para la facturación y emisión de notas de crédito de los productos despachados en las áreas de Bunker y GLP.	Daño de imagen corporativa ante los Clientes	1	10	10	Tolerable	Proteger institución, compartir
Actividad 1 MM 1.2.1.1 DESARROLLO DE ANALISIS DE MERCADO	Elaborar un historico de precios y mantener actualizada la base de datos de los mismos	Inexactitud			Estimaciones incorrectas	personas, entorno	Interpretacion incorrecta del comportamiento del mercado	perdida de competitividad de nuestros productos	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
Actividad 2 MM 1.2.1.2 OPERACIÓN DE CONTRATOS Y SUMINISTROS	Verificar el cumplimiento de los contratos de suministros y transporte de combustible suscritos de Petropar y sus clientes.	Demora			En el seguimiento de los contratos	personas, entorno	Debido a la falta de consensos para la suscripción de contratos	Demora en la logística	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
Actividad 3 MM 1.2.1.3 TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES	Realizar la logística para el transporte de productos a clientes directos, Entidades del Estado, transferencias internas entre plantas, EESS del Emblema PETROPAR a través de Camiones cisternas propiedad de la Empresa.	Incendio			del cisterna	maquinas	cortocircuito, cubiertas desgastadas, choques	demora en la entrega	2	20	40	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
		Disturbios			perturbación del orden	personas	manifestaciones, huelgas	demora en la entrega	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
				Hurto	apropiacion de producto	personas	necesidad	faltante de producto al operador	1	10	10	Tolerable	Proteger institución, compartir
		Contaminación			alterar el producto	personas, entorno	mezcla de productos por desatención, no purgar correctamente el cisterna	daño de imagen, falta de credibilidad	3	20	60	Inaceptable	Evitar, prevenir riesgos, proteger institución, compartir
Sub proceso MM 1.2.2 GESTION DE VENTAS MAYORISTAS	Facturación diaria de las ventas de productos y servicio, emisión de notas de créditos y resguardo de documentaciones.	Inexactitud			Error en la facturación	personas, entorno	Demora entrega de documentos para cobranza	daño de información, daño de imagen	3	10	30	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Subproceso / Actividades -Código	Objetivo / Propósito (1)	Riesgos			Descripción (3)	Agente Generador (4)	Causa Probable (5)	Efectos (6)	Probabilidad (7)	Impacto (8)	Calificación (9)	Evaluación (10)	Medidas de Respuesta (11)
		Operaciones Rutinarias	Operaciones NO Rutinarias	CORRUPCIÓN									
Actividad 1 MM 1.2.2.1 OPERACIÓN DE DESPACHO	Procesar las solicitudes de combustibles de los clientes y Coordinar la operación de despacho de productos en cargadero y GLP, controlar la documentacion de salida de los productos de venta.	Error			en confección de documentacion de despacho de productos	personas, entorno (sectores involucrados).	Error de tipeo en carga de datos (código del cliente, ruc, dirección, cantidad de producto, etc), a informes remitidos por otros sectores encargados del despacho de productos.	Demora en la entrega de los productos	3	20	60	Inaceptable	Evitar, prevenir riesgos, proteger institución, compartir
Actividad 2 MM 1.2.2.2 OPERACIÓN DE FACTURACION	Elaborar la facturacion diaria por la venta de productos y otros servicios, notas de credito y notas de debito.	Fallas de Software			Equipos con sistemas informáticos lentos y obsoletos	personas, equipos.	Falta de mantenimiento y actualización de equipos obsoletos, más personas en el área de TI que manejen el sistema a fin de no depender solo de una persona.	interrupción del servicio.	2	20	40	Importante	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
Sub proceso MM 1.2.3 GESTION DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS CORPORATIVOS	Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes del sector público para el servicio de tarjeta flota. Realizar las liquidaciones para la Distribuidoras y Operadores, conforme al informe extraído del sistema y de acuerdo al contrato firmado con cada uno de ellas para la posterior emisión de Notas de Crédito a las mismas.	Demora			Facturas son entregadas a destiempo dificultando los cobros.	Distancia y medios de entrega	Existen localidades lejanas, recurriendo a empresas de courier o currier no llega a ciertos destinos.	Tardanza en la entrega de facturas para efectuar los pagos	2	10	20	Moderado	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
			Creditos		Convenios plurianuales	Creditos aprobados anualmente	CDP inferior al monto del contrato	Realizar gestiones complementarias para regularizar situacion	1	10	10	Tolerable	Proteger la institución, compartir
		Descoordinación	Colapso de Telecomunicaciones.		Emisión de Notas de creditos y facturas a Instituciones / por el decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia.	Dependencias y proveedores de servicios	Descoordinacion con Pagos y facturas pendientes	Realizar gestiones complementarias para regularizar situacion financiera	2	10	20	Moderado	Prevenir riesgos, proteger institución, compartir
		Accidentes			Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de las cosas.	Funcionarios, personas y entorno	Accidentes en el transito que produzcan demora o paro total en las tareas previstas.	Genera problemas en la entrega de facturas o documentos institucionales	1	10	10	Tolerable	Prevenir riesgos, proteger bienes institucionales, toma de decisiones para reducir riesgos.
Sub proceso MM 1.2.4 GESTION DE OPERACIÓN DE SISTEMAS	Controlar el buen funcionamiento del Sistema informático utilizado para las tarjetas magnéticas PETROPAR Controlar que los datos expresados en la planilla remitida por el cliente sean acorde a los términos expresados en el contrato (montos, forma de pago, etc.), y que las acreditaciones de saldos realizados por el sistema esten acordes a lo estipulado en los Convenios.		Fallas de software		Error en el Sistema	Proveedor del software	Deficiencia del software	Pérdida de información y de la imagen corporativa.	2	5	10	Tolerable	Aceptar el riesgo, prevenir
				Sabotaje	Daño a las instalaciones o red informaticas, donde se encuentra la base de datos.	Proveedor de la señal de Internet	Rotura de la fibra optica	Interrupción del servicio.	1	10	10	Tolerable	Proteger la institución, compartir
			Colapso de Telecomunicaciones.		Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión del sistema.	Proveedor de la señal de Internet e instalaciones de los equipos informaticos	Deficiencia en la provisión de datos o de los equipos informáticas.	Deficiencia en el servicio.	3	10	30	Importante	Prevenir el riesgo,Proteger la Institución., compartir

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Subproceso / Actividades -Código	Objetivo / Propósito (1)	Riesgos			Descripción (3)	Agente Generador (4)	Causa Probable (5)	Efectos (6)	Probabilidad (7)	Impacto (8)	Calificación (9)	Evaluación (10)	Medidas de Respuesta (11)
		Operaciones Rutinarias	Operaciones NO Rutinarias	CORRUPCIÓN									
Sub proceso MM 1.2.5 GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Controlar la atención al cliente que solicitan información relativa a la empresa y sus productos. Gestionar la solución de problemas de carga de combustibles a los vehículos del estado y otros, así como las cargas manuales bajo supervisión del superior inmediato.			Actos malintencionados	Cuando llaman de la EESS por supuestos problemas en el sistema para hacer cargas sin tarjetas.	Personas, playeros o clientes	Una mala carga en el sistema y pérdida para la institución del cual sera debitado el saldo.	Daño de la información. Pérdidas económicas	1	10	10	Tolerable	Proteger la institución, compartir
		Cambios climaticos			tormentas, corte de luz	Entorno	caida del sistema	No se podrán ingresar las cargas al sistema informático para su registro	1	10	10	Tolerable	Proteger la institución, compartir
		Colapso de comunicaciones			Mas llamada que líneas disponibles	Telefonos	EESS sin internet, tarjeta con daños para el lector magnetico	Interrupción de servicios	1	10	10	Tolerable	Proteger la institución, compartir
Sub proceso MM 1.2.6 GESTION DE PROVISION SECTOR PRIVADO Y OTROS	Administrar los contratos firmados entre la empresa y los clientes del Sector Privado para el servicio de tarjeta flota. Manejar toda la información para aclarar cualquier duda que tenga el cliente del sector privado acerca de las cláusulas del contrato. Administrar las tarjetas asignadas a los funcionarios de PETROPAR para la asignación de cupos de combustible.	Falla de Software			Caída del Sistema Informatico	Software	Falla al generar reportes, de informes a ser remitidos	Demora en remitir informes con plazos de entrega	2	10	20	Moderado	Prevenir el Riesgo; Proteger la Institución; Compartir
		Falla de Hardware			Equipos informaticos desfasados o falta de ellos	CPU/ Impresora	Mala impresión de facturas	Demora en remitir facturas, libro ventas, descuentos a las dependencias respectivas	3	10	30	Importante	Prevenir el riesgo; Proteger la institución; Compartir
		Colapso de Telecomunicaciones			Falta de comunicación(Internet)	Conectividad de las EESS al Sistema Playero	No se pueden procesar las cargas en las EESS por medio de la Tarjeta Petropar por falta de Internet en las EESS	Cliente puede quedar insatisfecho con el servicio, podrian existir errorer de tipeos en cargas al hacerlos en forma manual	3	10	30	Importante	Prevenir el riesgo; Proteger la institución; Compartir
Sub proceso MM 1.2.7 ANALISIS Y SUPERVISIÓN DE BUNKER	Administrar los contratos en la modalidad bunker, y gestionar las ventas directas realizadas además de brindar asesoramiento a clientes.	Demora			En la derivacion de la documentacion a la Unidad	Personas	Tardanza en la Gestion de las aprobaciones de las solicitudes de aprovisionamiento	Menor disponibilidad de tiempo para cumplir con las aprobaciones necesarias para cada operativa	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo
		Incumplimiento			No hacer los controles de los estados de cuenta de los clientes	Personas	Autorizaciones incorrectas	Autorizar una operativa sin cumplir las condiciones requeridas	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo; Proteger la institución; Compartir
		Error			Pagos no procesados	Personas	No registracion del pago	Daño de la información al cliente y reclamo por parte del mismo	1	10	10	Tolerable	Proteger la institución, compartir