



EMPRESA DE LEONES DE CINQUANOVICA  
MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

| Identificación del Proceso |  | Descripción del Proceso   |  | Objetivo del Proceso                  |   | Impacto del Proceso                              |  | Riesgos Asociados                                 |  | Estrategias de Mitigación                         |   | Indicadores de Seguimiento                        |  | Evaluación del Riesgo                             |                                      |
|----------------------------|--|---|--|---------------------------------------|---|--|--|---|--|---|---|---|--|---|--------------------------------------|
| Nº                         | Nombre                                 | Descripción   | Objetivo   | Impacto                               | Riesgo  | Impacto  | Riesgo   | Impacto   | Riesgo   | Impacto   | Riesgo  | Impacto   | Riesgo   | Impacto   | Riesgo                               |
| 1                          | Proceso de Recepción de Clientes       | Atención al cliente en el momento de la compra.                                 | Proporcionar un servicio al cliente eficiente y amigable.            | Mejora la satisfacción del cliente.   | Riesgo de insatisfacción del cliente.                   | Impacto negativo en la reputación de la empresa. | Riesgo de pérdida de ventas.                   | Impacto negativo en los ingresos.                 | Riesgo de quejas y reclamaciones.                  | Impacto negativo en la imagen de la empresa.      | Riesgo de pérdida de clientes.                | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de disminución de la cuota de mercado.  | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad. |
| 2                          | Proceso de Gestión de Inventario       | Mantenimiento de los niveles de stock adecuados.                                | Garantizar la disponibilidad de los productos.                       | Evita roturas de stock.               | Riesgo de roturas de stock.                             | Impacto negativo en la satisfacción del cliente. | Riesgo de pérdida de ventas.                   | Impacto negativo en los ingresos.                 | Riesgo de aumento de los costos de almacenamiento. | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de obsolescencia de los productos.     | Impacto negativo en el valor de los inventarios.  | Riesgo de pérdida de oportunidades de negocio. | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad. |
| 3                          | Proceso de Control de Calidad          | Verificación de la calidad de los productos.                                    | Garantizar que los productos cumplen con los estándares de calidad.  | Mejora la calidad del producto.       | Riesgo de defectos de calidad.                          | Impacto negativo en la satisfacción del cliente. | Riesgo de quejas y reclamaciones.              | Impacto negativo en la imagen de la empresa.      | Riesgo de pérdida de clientes.                     | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de disminución de la cuota de mercado. | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.           | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.     |
| 4                          | Proceso de Gestión de Recursos Humanos | Selección, formación y desarrollo del personal.                                 | Garantizar que el personal está capacitado para realizar su trabajo. | Mejora el rendimiento del personal.   | Riesgo de falta de personal capacitado.                 | Impacto negativo en la calidad del servicio.     | Riesgo de quejas y reclamaciones.              | Impacto negativo en la imagen de la empresa.      | Riesgo de pérdida de clientes.                     | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de disminución de la cuota de mercado. | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.           | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.     |
| 5                          | Proceso de Gestión de Finanzas         | Control de los gastos y gestión de los recursos económicos.                     | Garantizar la rentabilidad de la empresa.                            | Mejora la rentabilidad.               | Riesgo de gastos excesivos.                             | Impacto negativo en la rentabilidad.             | Riesgo de pérdida de oportunidades de negocio. | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.               | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.              | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.           | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.     |
| 6                          | Proceso de Gestión de Marketing        | Planificación y ejecución de las estrategias de marketing.                      | Aumentar la visibilidad de la empresa.                               | Mejora la imagen de la empresa.       | Riesgo de estrategias de marketing poco efectivas.      | Impacto negativo en la imagen de la empresa.     | Riesgo de pérdida de clientes.                 | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de disminución de la cuota de mercado.      | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.          | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.               | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad. |
| 7                          | Proceso de Gestión de Logística        | Planificación y ejecución de las operaciones de transporte y distribución.      | Garantizar la entrega puntual de los productos.                      | Mejora el servicio al cliente.        | Riesgo de retrasos en la entrega.                       | Impacto negativo en la satisfacción del cliente. | Riesgo de quejas y reclamaciones.              | Impacto negativo en la imagen de la empresa.      | Riesgo de pérdida de clientes.                     | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de disminución de la cuota de mercado. | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.           | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.     |
| 8                          | Proceso de Gestión de Tecnología       | Mantenimiento de los sistemas de información y hardware.                        | Garantizar la disponibilidad de los sistemas de información.         | Mejora la eficiencia de los procesos. | Riesgo de fallos de los sistemas de información.        | Impacto negativo en la productividad.            | Riesgo de pérdida de datos.                    | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de disminución de la cuota de mercado.      | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.          | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.               | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad. |
| 9                          | Proceso de Gestión de Seguridad        | Implementación de medidas de seguridad para proteger los activos de la empresa. | Garantizar la seguridad de los activos de la empresa.                | Evita pérdidas de activos.            | Riesgo de robo de activos.                              | Impacto negativo en la rentabilidad.             | Riesgo de pérdida de oportunidades de negocio. | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.               | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.              | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.           | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.     |
| 10                         | Proceso de Gestión de Medio Ambiente   | Implementación de medidas para reducir el impacto ambiental de la empresa.      | Garantizar el cumplimiento de las normativas ambientales.            | Mejora la imagen de la empresa.       | Riesgo de incumplimiento de las normativas ambientales. | Impacto negativo en la imagen de la empresa.     | Riesgo de quejas y reclamaciones.              | Impacto negativo en la imagen de la empresa.      | Riesgo de pérdida de clientes.                     | Impacto negativo en la rentabilidad.              | Riesgo de disminución de la cuota de mercado. | Impacto negativo en el crecimiento de la empresa. | Riesgo de pérdida de competitividad.           | Impacto negativo en el valor de la empresa.       | Riesgo de pérdida de reputación.     |

