

MATRIZ DE RIESGOS COMERCIO ELECTRÓNICO

Ítem	Riesgo	Probabilidad de ocurrencia (Muy alta / Alta / Media / Baja / Muy baja)	Impacto (Catastrófico / Alto / Medio / Bajo / Muy bajo)	Controles existentes	Tratamiento o Plan de Mitigación	Asignación
1. RIESGOS ASOCIADOS AL ALCANCE Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
1.1	Baja motivación de la MiPyme	Alta	Alto	Seguimiento continuo, generación de indicadores de penetración y aceptación del proyecto.	<p>Replantear y mejorar las estrategias de captación de las MiPyme.</p> <p>Fortalecer el proceso de comunicación.</p> <p>Programación de visitas y seguimiento especial a las MiPyme de baja motivación.</p> <p>Uso de estrategias masivas y focalizadas para generar motivación.</p>	Operador
1.2	Deserción de las MiPyme seleccionadas en cualquiera de los componentes	Media	Alto	<p>Seguimiento continuo, generación de indicadores de penetración y aceptación del proyecto.</p> <p>Realizar comités operativos y técnicos periódicamente.</p>	<p>Establecer procesos simples, claros y de corta duración.</p> <p>Tener puntos de control en cada uno de los frentes de interacción con la MiPyme.</p> <p>Fortaleces los procesos de comunicación.</p> <p>Planes de contingencia.</p>	Operador

1.3	Dificultad en la consecución de las MiPyme interesadas en los productos digitales	Medio	Catastrófico	Medición periódica de avance en la estrategia e implementación de acciones preventivas y correctivas, acordadas en el plan de trabajo.	Ajustar el cronograma de trabajo, sin afectar el término del contrato. Uso de estrategias masivas y focalizadas para generar motivación. Contratación de personal adicional.	Operador
1.4	Poco conocimiento del personal involucrado en el proyecto de parte de la MiPyme	Media	Alto	Proceso de capacitación inicial y adopción de la filosofía <i>e-Commerce</i> . Trasferencia de conocimientos a las MiPyme.	Plan de comunicación y capacitación a los miembros del proyecto por parte de la MiPyme.	Operador
1.5	Lentitud en el desarrollo de los componentes de ejecución del proyecto	Baja	Catastrófico	Seguimiento del cronograma establecido. Realizar comités operativos y técnicos periódicamente.	Cronogramas de ejecución con fechas y responsables involucrando a las MiPyme. Contratación de personal adicional. Planes de contingencia.	Operador
1.6	Resistencia al cambio de las MiPyme	Medio	Alto	Seguimiento continuo, generación de indicadores de penetración y aceptación del proyecto.	Planes exhaustivos de comunicación. Plan de medios enfocado a la sensibilización y adopción de la filosofía E-Commerce.	Operador
1.7	Inexperiencia con la tecnología por parte de los clientes de las MiPyme	Alto	Bajo	Generar estrategias de ventas que incentiven las compras por Internet.	Plan de medios enfocado a la sensibilización y adopción de la filosofía <i>e-Commerce</i> para el comprador.	Operador

1.8	Soporte deficiente de las solicitudes realizadas por las MiPyme.	Medio	Alto	Modelo de Servicio SMB Escalable.	Utilización de modelo de atención al cliente masivo y escalable, que permita el seguimiento y gestión de la información del cliente y la automatización de sus procesos. Planes de contingencia. Contratación de personal adicional.	Operador
2. RIESGOS ASOCIADOS A LOS RESULTADOS						
2.1	Falta de interés en el mantenimiento de las Tiendas Virtuales	Medio	Alto	Frecuencia de contactos definida, ofrecimiento de ayuda, recordatorios, Líneas de atención disponibles. Realizar comités operativos y técnicos periódicamente.	Plan de Mercadeo de Mantenimiento, servicio al cliente disponible, posibilidad de hacer cambios y modificaciones ilimitadas en sus productos digitales.	Operador
2.2	Dificultad para mantener el ritmo de adopción de productos de la ruta digital	Medio	Alto	Frecuencia de contactos definida, ofrecimiento de ayuda, recordatorios, Líneas de atención disponibles. Trasferencia de conocimientos a las MiPyme	Definición de Ruta de Adopción de Productos Digitales, metodología para la adopción y prebendas, beneficios y facilidades.	Operador

2.3	Estándar bajo de entregables	Bajo	Alto	<p>Realizar y presentar el informe de desempeño en el periodo que se defina para la ejecución del contrato.</p> <p>Realizar comités de seguimiento.</p> <p>Revisión permanente de la interventoría del contrato.</p>	<p>Plan de trabajo detallado para cada uno de los entregables, cronograma detallado de actividades, recurso humano asignado, esfuerzo, todos estos elementos basados en la metodología PMI</p>	Operador
2.4	MiPyme sin transacciones exitosas	Medio	Alto	<p>Selección adecuada de las MiPyme beneficiarias.</p> <p>Realizar comités operativos y técnicos periódicamente.</p> <p>Revisión permanente de la interventoría del contrato.</p>	<p>Diseño de un <i>e-Commerce</i> de fácil uso y desarrollo de un plan de estrategias de marketing digital exitoso.</p> <p>Planes de contingencia.</p> <p>Plan de medios enfocado a la sensibilización y adopción de la filosofía <i>e-Commerce</i> para el comprador.</p>	Operador
3. RIESGOS ASOCIADOS AL PERSONAL REQUERIDO						

3.1	Mal desempeño de empleados o personal del contratista	Bajo	Alto	<p>Contratar al personal con las mejores condiciones técnicas y profesionales posibles de acuerdo a los perfiles establecidos en los términos de referencia.</p> <p>Evaluar periódicamente el personal a cargo y garantizar su capacitación de acuerdo al ciclo de gestión de calidad.</p>	<p>Cambio de personal de acuerdo a los perfiles exigidos, en el menor tiempo posible.</p> <p>Reforzar la capacitación del personal a cargo.</p>	Operador
3.2	Pérdida de personal calificado o experimentado	Medio	Medio	<p>Contratar al personal con las mejores condiciones posibles.</p> <p>Revisión permanente de la interventoría del contrato.</p>	<p>Realizar Seguimientos periódicos de clima organizacional.</p> <p>Cambio de personal de acuerdo a los perfiles exigidos, en el menor tiempo posible.</p> <p>Plan de contingencia.</p>	Operador