

MATRIZ DE RIESGOS

Proceso:	CALIDAD
Procedimiento:	AUDITORÍA DE SERVICIOS
Responsable:	COORDINACIÓN DEL SGC
Verificó:	ALTA DIRECCIÓN
Fecha de revisión de la matriz:	1 DE JULIO 2024

RIESGO	CONSECUENCIA	AREA DE IMPACTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	INDICE DE RIESGO BAJO (1-2), MEDIO (3-4), ALTO (6-9)	PREVENCIÓN DE RIESGO	TEMPORALIDAD	ACCION DE CONTINGENCIA
Auditoria de no realizada servicios	Cientes y partes interesadas insatisfechos con el servicio	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alto	3	Reprogramar la auditoría de servicios a la brevedad posible	Semestral	Utilizar los recursos y medios disponibles para realizarlo de forma emergente
No analizar correctamente los resultados de las encuestas	Desconocer la satisfacción de los clientes y las partes interesadas	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alta	6	Concientizar al auditor líder acerca de la importancia de analizar en tiempo y forma y de manera correcta los resultados de las encuestas auditoría de servicio a fin de tenerlos a la brevedad posible.	Semestral	Solicitar al auditor líder analice las encuestas de auditoría servicios de manera inmediata considerando lo estipulado en la prevención del riesgo.
No alcanzar el indicador propuesto	Cientes y partes interesadas insatisfechos con el servicio	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alta	3	Concientizar al personal de la importancia de cumplir con la satisfacción del cliente y las partes interesadas	Semestral	Solicitar al área que no alcanzo la calificación desarrolle acciones para mejorar la percepción del cliente.
Los cambios repentinos en las leyes, normas y reglamentos, la presencia y/o continuidad de la Pandemia COVID-19, la presencia de Fenómenos meteorológicos y el mal servicio de energía eléctrica, internet, caminos y transporte afecta a los trabajadores y estudiantes del	Los requisitos de la norma y el SGC se podrían afectar parcialmente en detrimento de los clientes y partes interesadas	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	media	alta	6	Atender a los clientes y partes interesadas haciendo uso de los medios virtuales disponibles	Permanente	Establecer medios alternativos o mixtos de comunicación con el personal, clientes y partes interesadas a fin que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios no se afecten.

China podrían afectar la satisfacción de los clientes y partes interesadas								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		PROBABILIDAD		
		BAJA (1)	MEDIANA (2)	ALTA (3)
IMPACTO	ALTO (3)	3	6	9
	MEDIANO (2)	2	4	6
	BAJO (1)	1	2	3

- Determinar el grado de probabilidad que puede ocurrir dándole un valor de alto 3, mediano 2 y bajo 1
- Determinar el grado de Impacto que puede ocasionar a los clientes y partes interesadas dándole un valor si afecta al cliente 3, si afecta a las partes interesadas 2 si es mediano y uno si es bajo.
- Desarrollar una matriz y multiplicar los valores que se le otorgaron en probabilidad e impacto.
- Se priorizan aquellos riesgos que alcanzaron un valor más alto, los cuales también pueden calificarse por un semáforo que sería: Rojo, atención prioritaria; Amarillo, en observación y; verde riesgo controlado.