

MATRIZ DE RIESGOS

Proceso:	CALIDAD
Procedimiento:	SUGERENCIAS DE MEJORA
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
Buzón de Sugerencias de Mejora sin revisar	Se pase la vigencia de la atención de la sugerencia.	Clientes y partes interesadas	Media	Medio	4	Concientizar al Coordinador del SGC la importancia del Buzón de Sugerencias	Quincenal	Designación emergente de un Directivo para realizar la Revisión
Sugerencia de Mejora sin canalizar	Cliente o Parte Interesada Insatisfecho	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alta	3	Revisar el buzón de Sugerencias los días 15 y 30 de cada mes y canalizarlas	Quincenal	Designación emergente de un Directivo para realizar la Revisión
Sugerencia de Mejora sin atender	Cliente o Parte Interesada Insatisfecho	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alta	3	Atender la queja y/o sugerencia en los 10 días posteriores a su canalización	Quincenal	Solicitar al subdirector correspondiente la respuesta inmediata de la sugerencia
Sugerencia atendida parcialmente	Cliente o Parte Interesada Insatisfecho	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alta	3	Retroalimentar la satisfacción de la atención de la sugerencia	Quincenal	Revisar la factibilidad de la sugerencia y responder en 5 días hábiles
No alcanzar el porcentaje de atención propuesto	Clientes y partes interesadas insatisfechas	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alta	3	Concientizar al personal Directivo atiende las sugerencias en un periodo máximo de 10 días hábiles	Quincenal	Solicitar al subdirector correspondiente la respuesta inmediata de la sugerencia
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 Chiná podrían afectar la satisfacción de los clientes y partes interesadas	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 las sugerencias de los clientes y partes interesadas haciendo uso de los recursos y medios 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.

		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.