

MATRIZ DE RIESGOS

Proceso:	CALIDAD
Procedimiento:	REQUISICIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA
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	EMPORALIDAD	ACCION DE CONTINGENCIA
Incumplimiento de un requisito de los cliente o declaración del Sistema de gestión de Calidad no atendido por no contar con la presencia de todos los involucrados y mala comunicación interna	Afectar la eficacia del SGC, la mejora continua y los requisitos del cliente legales o reglamentarios	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alto	3	Concientizar a los responsables de los departamentos de la aplicación correcta de los procedimientos a su cargo ya que además de no cumplir con los requisitos del cliente se afecta a la normatividad vigente aplicable	Permanente	Solicitar al responsable del área registre el folio de la no conformidad detectada para su atención.
Deficiente identificación de la causa raíz del incumplimiento de los requisitos de la norma o de la declaración en el Sistema de Gestión de la Calidad	Afectar la eficacia del SGC, la mejora continua y los requisitos del cliente legales o reglamentarios	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Media	Alto	6	Concientizar a los responsables de los departamentos de la aplicación correcta de los procedimientos a su cargo ya que además de no cumplir con los requisitos del cliente se estaría afectando la normatividad vigente aplicable	Permanente	En caso que persista la no conformidad encontrada solicitar al área responsable realice el nuevamente el análisis de la causa raíz utilizando otras herramientas e implemente nuevas acciones.
Altas cargas de trabajo del personal directivo y docente podrían afectar que la Requisición de acción correctiva requisitada se atienda parcialmente.	Persistencia del incumplimiento del requisito de la norma o de lo declarado en el SGC que afecta al cliente y a la normatividad vigente aplicable	A todo el Sistema de gestión de la Calidad	Media	Alto	6	Concientizar al recurso humano en el llenado correcto de los formatos de requisición de acciones correctivas y/o correcciones ITCHINA-REG-1022-01.	Permanente	En caso que persista la no conformidad encontrada solicitar al área responsable el nuevamente el análisis de la causa raíz utilizando otras herramientas y acciones.
Perder la temporalidad para solucionar un requisito incumplido por desconocimiento del personal responsable	Un requisito de la norma o del SGC pueda afectar al cliente o las partes interesadas, incidiendo en la satisfacción del cliente, la eficacia del SGC y la mejora continua	A todo el Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Alto	3	Formar al recurso humano a fin de que este consciente del cumplimiento de los requisitos del SGC y la atención eficaz del SGC.	Permanente	Indicar al personal responsable atiende de manera inmediata la inconformidad detectada y comunicarse con el cliente para que este informado
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 afectan al SGC.	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	Alta	Alto	9	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.

		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.