

Versión:	Código:	Página
4	ITCHINÁ-REG-6110-01	2 de 2

**Matriz de Riesgos**

Proceso:	ADMINISTRATIVO
Procedimiento:	MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y/O PREVENTIVO
Responsable:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS, MANTENIMIENTO DE EQUIPO, CENTRO DE COMPUTO
Verificó:	SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
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)	ACCION DE CONTINGENCIA	TEMPORALIDAD	PREVENCIÓN DE RIESGO
Inconformidad en el solicitante por tiempo de respuesta del servicio requerido	Retraso en el tiempo de atención de los servicios de mantenimiento que se requieren en la prestación de servicio educativo	Todo el sistema de gestión de calidad	Media	Alto	6	Concientizar al solicitante que la orden de trabajo itchiná-reg-7130-02 llenada de manera correcta y con la descripción del servicio requerido que sea lo más específico posible ayuda a realizar una atención eficaz en la prestación del servicio de mantenimiento que se requiere	Permanente	Devolución del formato al solicitante para su llenado correcto.
No se puede elaborar un programa de mantenimiento oportuno para la atención de los servicios de mantenimiento que se detectan durante el recorrido realizado	Falta de mantenimiento de la infraestructura y equipo empleado en la prestación del servicio educativo	Todo el sistema de gestión de calidad	Alta	Alta	9	Concientizar al personal que interviene en la operación del procedimiento de mantenimiento de la importancia para el servicio educativo de la entrega en tiempo y forma de los servicios solicitados a través de la orden de trabajo	Permanente	Solicitar a los jefes de centro de cómputo y/o mantenimiento de equipo la lista de verificación de infraestructura y equipo debidamente requisitado
Falta de atención de los servicios de mantenimiento que se requieren para la prestación del servicio educativo	Falta de mantenimiento de la infraestructura y equipo empleado en la prestación del servicio educativo	Todo el sistema de gestión de calidad	Alta	Alta	9	Concientizar al personal que interviene en la operación del procedimiento de la importancia para el servicio educativo de atención oportuna en tiempo y forma de los servicios que se requieren para la prestación del servicio educativo	Permanente	Solicitar a los jefes de centro de cómputo y/o mantenimiento de equipo el programa de mantenimiento o semestral debidamente requisitado
Inconformidad en el solicitante por el tiempo de respuesta en la prestación del servicio requerido.	Retraso en el tiempo de atención de las solicitudes recibidas a través del formato de orden de compra	Todo el sistema de gestión de calidad	Media	Alto	6	Concientizar al personal que interviene en la operación del procedimiento de mantenimiento y al proveedor de la importancia para el servicio educativo de la entrega en tiempo y forma de los servicios solicitados a través de la orden de trabajo.	Permanente	Se solicita al proveedor la corrección del servicio realizado.

		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.