MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO: FR-GCL-07	VERSIÓN: 01 (12/12/2019)	PAGINA:1 DE 1

IDENTIFICACION DEL RIESGO

PROCESO	**ESTETICA FACIAL**
OBJETIVO	**Aplicar procedimientos faciales orientados a limpiar, modificar, proteger y mantener en estado óptimo la piel, con o sin la utilización de productos cosméticos, en búsqueda de satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios y generar sostenibilidad financiera.**

VALORACIÓN

IDENTIFICACIÓN								ANÁLISIS									EVALUACIÓN			
OBJETIVO	**FUENTE**	**EVENTOS**	**CONSECUENCIAS**		**CAUSAS**	**CONTROLES**	**CUANDO/DONDE**	**PROBABILIDAD**			**CONSECUENCIA NEGATIVA**			**CONSECUENCIA POSITIVA**			**PROBABILIDAD X CONSECUENCIA**	**PROBABILIDAD X CONSECUENCIA**	**ESTIMAR / EVALUAR**	**TRATAMIENTO**
			POSITIVAS	**NEGATIVAS**				**1**	**3**	**5**	**1**	**3**	**5**	**1**	**3**	**5**	**NEGATIVA**	**POSITIVA**		
Incrementar las ventas en la línea de estética facial en un 10% respecto al año inmediatamente anterior	Ventas	Fluctuación de las ventas	Generación de ingresos	Pérdidas financieras	Campañas promocionales	Seguimiento Indicadores de	Mensual		X			X			X		9	9	MEDIO	
					Alta competencia en el mer	Seguimiento Indicadores de gestión	Mensual													
					Ventajas competitivas	Estudios de mercado	Trimestral													
		Desaceleración Económica		Disminución ventas	Falta de recursos de los clientes para destinar a este tipo de servicios.	Indicadores financieros	Mensual		X				X				15		ALTO	Campañas promocionales - paquetes promocionales.
	Clientes	Fidelización de clientes	Incremento ventas		Calidad de los servicios y pro	Seguimiento encuestas de satisfacción de clientes	Diariamente con seguimiento trimestral		X						X			9	MEDIO	
					Calidad de la atención															
					Precios competitivos															
					Personal capacitado y entrenado en servicio al															
		Comunicación	Fidelización de clientes		Comunicación asertiva	Establecimiento de canales de comunicación	Permanente			X				X				5	BAJO	
					Trato amable y respetuoso	Capacitación del personal	Trimestral													
				Pérdida de clientes	Comunicación no asertiva y trato no deseado con el cliente				x				x				15		ALTO	Capacitaciòn del personal en atenciòn y servicio al cliente.
Garantizar procesos de Selección y contratación de personal idóneo para la realización de procedimientos faciales	Proceso de Selección	Incumplimiento de requisitos establecidos		Inadecuada selección de personal	Falta de verificación del perfil requerido	Establecimiento y aplicación de procedimiento de selección de personal	Cada vez que se requiera contratación de personal			X			X				25		ALTO	Contratacion de un Profesional en el area de la Psicologia *(prestacion de servicio)*
	Proceso de contratación	Rotación de personal	Personal con nuevo conocimiento e innovación		Innovación en los servicios	Establecimiento y aplicación de procedimiento de contratación	Cada vez que se requiera contratación de personal	X								X		5	BAJO	
				Pérdida de conocimiento (tecnicas, protocolos y procedimientos)	Condiciones laborales y falta de backup de los procedimientos.	Establecer caracterizaciòn de los procesos y realizar unos instructivos de procedimientos.	Semestral		x			x					9		MEDIO	
	Personas	Desempeño laboral	Cumplimiento de objetivos del cargo	Bajo rendimiento laboral	Experiencia en el cargo	Seguimiento y evaluación de procedimientos del cargo	Permanente			x						X		25	ALTO	Es una oportunidad para que a través del desempeño del personal se fidelicen los clientes y fortalecer el sentido de
					Conocimiento en técnicas Faciales	Evaluación de desempeño	Semestral													
					Falta de experiencia en el cargo	Establecimiento de incentivos por cumplimiento de metas	Anual		x				x				15		ALTO	Realizar seguimiento del personal mediante jornadas recreativas y de capacitaciòn que incentiven su participaciòn
					Desmotivación															