

EJEMPLO MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD																		
LABORATORIOS SUDAMERICANOS								ANÁLISIS						EVALUACIÓN		SEGUIMIENTO		
OBJETIVOS	FACTOR	RIESGOS	OPORTUNIDADES	CONSECUENCIAS ASOCIADAS AL RIESGO	CAUSAS ASOCIADAS AL RIESGO	CONTROLES ASOCIADAS AL RIESGO	PROCESOS	PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			Px C	ESTIMACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
								1	3	5	1	3	5					
Lograr un alto nivel de satisfacción de las necesidades de nuestros clientes a través de la oportunidad y calidad de nuestros productos y servicios.	Producto	1. No satisfacer las necesidades de nuestros clientes. 2. Incumplimiento en requisitos.	Generar valor cumpliendo expectativas de los clientes	1. Reclamaciones. 2. Pérdida del cliente. 3. Disminución participación del mercado. 4. Obligaciones contratuales. 5. Multas. 6. Afectación de la marca.	1. Productos y servicios no conformes.	1. Inspección de materias primas. 2. Controles en el proceso. 3. Enfoque a la mejora continua. 4. Auditoría interna.	Sistema de gestión de calidad. Producción. Diseño y desarrollo. Comercial.		X			X		9	MEDIO	Plan de inspección de producto terminado. Seguimiento y análisis de quejas y reclamos. Seguimiento y análisis de productos y servicios no conformes	Mensual	Jefes de proceso. Jefe de sistema de gestión de calidad.
Promover la mejora continua de nuestros procesos mediante la administración eficiente del sistema de gestión de calidad.	Sistema de gestión de calidad	1. Desactualización de procedimientos y documentos. 2. Ausencia de documentación que soporte el sistema de gestión de calidad.	Implementar en la organización metodologías para desarrollar el enfoque de la mejora como son KAIZEN, TPM, SIX SIGMA.	1. Probabilidad de incumplimientos requisitos. 2. Actividades sin control específico. 3. Actividades sin responsables asignados.	1. No hay seguimiento por el responsable del proceso.	1. Auditoría interna. 2. Flujo de aprobación de documentos.	Sistema de gestión de calidad. Producción. Diseño y desarrollo. Comercial.		X			X		9	MEDIO	Realizar capacitaciones en herramientas de mejora KAIZEN, TPM, SIX SIGMA.	Anual.	Jefes de proceso. Jefe de sistema de gestión de calidad.
Promover en Laboratorios Sudamericanos SAS un entorno laboral que se caracterice por el liderazgo, la seguridad y compromiso con nuestros valores organizacionales.	Recurso humano	1. Entorno laboral inadecuado para el desarrollo de las actividades.	Contar con resultados favorables en la medición de clima organizacional, desarrollar competencias y compromiso en los colaboradores.	1. Alta rotación del personal. 2. Baja productividad. 3. Reclamaciones laborales. 4. Falta de compromiso en el personal. 5. Accidentes laborales. 6. Enfermedades profesionales. 7. Ausentismos.	1. Deficiencias en comunicaciones internas y externas. 2. Falta de competencia del personal. 3. Sobrecarga laboral. 4. Percepción de mala remuneración. 5. Liderazgo mal ejecutado.	1. Definir medios y responsables para la comunicación en la organización. 2. Cumplimiento al programa de capacitación. 3. Programa "coaching" para el fortalecimiento de habilidades de liderazgo. 4. Perfiles de cargo.	Gestión de talento humano. Sistema de gestión de calidad.			X		X		15	MEDIO	Desarrollar actividades a la promoción del bienestar de los colaboradores de la organización.	Mensual	Jefes de proceso. Jefe de sistema de gestión de calidad.
Lograr un alto nivel de ejecución del presupuesto destinado para todos los recursos mediante la planeación y gasto.	Recurso financiero	1. Falta de presupuesto para mantener el desarrollo de las actividades de la organización.	Tener un crecimiento rentable, con buenos indicadores financieros que permitan la sostenibilidad económica de la organización.	1. Intermittencia de las actividades de la organización. 2. Procesos, productos y servicios no conformes.	1. Deficiencias en la planeación del presupuesto.	1. Ejecutar eficientemente el presupuesto, para garantizar siempre la disponibilidad de recursos. 2. Reuniones seguimiento financiero.	Gestión financiera.	X					X	5	BAJO	1. Seguimiento a indicadores financieros como EBITDA, gastos/ventas; así como a los costos de no calidad, gastos administrativos entre otros. 2. Análisis de los estados financieros de la organización, con frecuencias semestrales. 3. Estudios de proyección de ingresos.	Mensual. Semestral. Anual.	Jefe gestión financiera.

CALIFICACIÓN	PROBABILIDAD
1	Poco probable No se presenta en más de una ocasión al año
3	Medianamente probable Se presenta en máximo 3 ocasiones al año
5	Altamente probable Se presenta en más de 3 ocasiones al año

CRITERIOS
a. Satisfacción de los Clientes
b. Visibilidad del negocio (ubicación)
c. Sostenibilidad de financiera

CONSECUENCIA	
1	a. El evento afecta la satisfacción de los clientes pero sin trascendencia
	b. El evento no afecta Visibilidad del negocio (ubicación)
	c. El evento no afecta la sostenibilidad financiera.
3.	a. El evento afecta moderadamente la satisfacción de los clientes
	b. El evento afecta moderadamente Visibilidad del negocio (ubicación)
	c. El evento afecta moderadamente la sostenibilidad financiera
5	a. El evento afecta de manera significativa la satisfacción de los clientes
	b. El evento afecta la Visibilidad del negocio (ubicación)
	c. El evento afecta significativamente la sostenibilidad financiera.

PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS	ACCIÓN
25	ALTO	Reunión con los procesos implicados y generar plan de acción.
15	MEDIO	Evaluar la posibilidad de tomar acciones e informar a los responsables de procesos implicados
9		
5 3 1	BAJO	Se informa a los responsables de procesos implicados