

MATRIZ DE RIESGOS

1. No	2. PROCESO	3. OBJETIVO DEL	4. RIESGO		5. CAUSAS		6. EFECTOS	7. PROBABILIDAD 9 Alto	8. IMPACTO 8	9. NIVEL DE RIESGO	10. CONTROLES ACTUALES	11. ACCIONES DE MITIGACIÓN DEL	12. RESPONSABLE	
			4.1 RIESGO	4.2 DESCRIPCIÓN	5.1 AGENTE GENERADOR	5.2 DESCRIPCIÓN								
1	GESTIÓN COMERCIAL	Promocionar y gestionar la demanda de servicios de calibración y	No consecución de clientes	No lograr conseguir nuevos clientes para un periodo determinado	Competencia diversificada a bajo costo	Competencia ofrece diversidad de servicios, a bajo costo	Atentar contra la continuidad del negocio	5	8	40	Importante	Ninguno	Evaluar la posibilidad de incursionar en nuevos mercados ( diferente al acústico) *Renovar e incursionar en las	Director comercial
			Perdida de clientes	Perder clientes habituales	Poco personal para atender la demanda	Sonox cuenta con poca rotación de cartera para contratación e inexperiencia en el proceso de selección de personal	Salida del mercado	5	8	40	Importante	Llamado a clientes para ofertar servicios a renovar	*Documentar el proceso de contratación de personal *Búsqueda de acalancamiento	Asistente de Talento Humano
2	PLANEACIÓN DEL SERVICIO	Planear los servicios a prestar en las condiciones solicitadas por los clientes	Cambio de Programación	Tener que cambiar la programación inicial durante la marcha	Complicación de un servicio	Durante la prestación de un servicio surge la necesidad de prestar otro	Perdidas Económicas, Insatisfacción del cliente	9	6	54	Importante	Ninguno	Destinar un fondo de la compañía del 3% para solucionar imprevistos	Asistente Administrativo y Contable
			No prestar el servicio en el tiempo y lugar solicitados	No lograr prestar el servicio al cliente en el momento que lo requiere porque no se logra concretar la prestación de otros servicios en la zona para que resulte mas económico	Altos costos de la prestación del servicio en algunas zonas	Altos costos en desplazamientos y manutención de los técnicos a algunas zonas apartadas que requieren un solo servicio	Perdidas Económicas	3	4	12	Bajo	Llamado a clientes para ofertar productos a renovar	Realizar un sondeo a nuevos clientes de la zona que puedan estar interesados en demandar los servicios de Sonox	Asistente de Talento Humano
3	INGENIERÍA DEL SERVICIO	Realizar todas las operaciones necesarias para garantizar una prestación del servicio eficaz y en los terminos preestablecidos	No lograr la conformidad del servicio	No alcanzar a realizar calibración o mantenimiento efectivo	Poco tiempo	En el momento de la prestación del servicio no se contó con el tiempo suficiente para lograr la conformidad del servicio, puesto que existe poco personal para atender varios clientes	Perdida del cliente	3	6	18	Bajo	Programación de servicios con tiempos de holgura para su prestación	Contratación de mas Ingenieros de servicio	Gerente
			Incumplir los terminos de la negociación	Incumplir los tiempos de atención	poco personal para la prestación del servicio	solo un ingeniero de servicio atendiendo varios clientes	Perdida del cliente	9	6	54	Importante	Ninguno	Contratación de mas Ingenieros de servicio	Gerente
			Modificación en los terminos de la negociación	Tener que modificar los terminos de la prestación del servicio durante su prestación	Complicación durante la prestación del servicio	Surgimiento de necesidades de un servicio adicional como mantenimiento durante la prestación del servicio de calibración	Perdidas Económicas	9	6	54	Importante	Orden de Servicio	Modificación a orden de servicio y factura	Director comercial