

PROCEDIMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Sistema de Gestión de la Calidad

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y lineamientos para el análisis de riesgos y oportunidades de mejora de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Coordinación de Operación en Campo.

2. ALCANCE

La presente metodología es aplicable a los procesos declarados en el SGC de esta Coordinación.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos de referencia para este procedimiento son los siguientes:

- ✓ Norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ✓ Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ✓ Norma ISO 31000: Principios y Directrices para la Gestión de Riesgos.
- ✓ Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen las responsabilidades de los dueños de proceso y Coordinador del SGC, con base en el enfoque de riesgos y oportunidades del SGC;

No.	Rol	Responsabilidades
1	Dueños de Procesos	• Identificar y analizar riesgos en procesos sustantivos o de apoyo. • Ejecutar las acciones que den conformidad a los procesos a su cargo, con la correcta atención a los riesgos que se identifiquen dentro de sus actividades. • Dar seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas para el control de riesgos, así como, la atención de las oportunidades detectadas en el FODA integrado en el Plan Estratégico de la Coordinación.
2	Coordinador del SGC	• Aplicar la evaluación de la efectividad de las acciones preventivas derivada del análisis de riesgos y/u oportunidades. • Realizar el seguimiento al cumplimiento de la efectividad de las acciones preventivas y correctivas necesarias derivadas de los resultados. • Difundir los resultados de la efectividad de las acciones a la Alta Dirección.
3	Alta Dirección	• Designar al responsable de atender, controlar o dar seguimiento a los riesgos y oportunidades identificados en los procesos del SGC, así como, del seguimiento a los resultados obtenidos en la Matriz de Contexto integrada en el Plan Estratégico de la Coordinación.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
Riesgo	Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
Oportunidad	Acontecimiento o acción que afectará positivamente al logro de los objetivos y resultados, incrementando el valor de la organización.
Factor / Fuente	Elemento que, por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgo.
Probabilidad	Posibilidad de que algo suceda.
Consecuencia	Resultado de un evento que afecta a los objetivos del proceso.
Impacto	Estimación de las consecuencias / beneficios que podrían resultar si el Riesgo / Oportunidad se presenta en la actividad del proceso evaluado.
Nivel de Riesgo / Oportunidad	Está definido en función de la Probabilidad (P) por el Impacto (I).
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 6.1 El Coordinador del SGC y Dueños de Proceso, coordinan la actualización del **Análisis de riesgos, FODA**, así como, de la **Matriz de Contexto** integrada en el **Plan Estratégico de la Coordinación**, considerando incorporar nuevos riesgos y/u oportunidades, reevaluando el nivel de impacto, definiendo nuevas actividades de control y determinando planes de acción, cuando corresponda.
- 6.2 Cada vez que exista algún cambio en la información registrada en el Análisis de riesgos y/u oportunidades, quedará documentado en la minuta de trabajo.
- 6.3 Todo riesgo que afecte a la integración del SGC, se deberá informar al Coordinador del SGC.
- 6.4 La Coordinación considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y 4.2 en la herramienta **Matriz de Contexto** integrada en el **Plan Estratégico de la Coordinación**, donde se les da seguimiento a las oportunidades, así mismo, se determinaron los riesgos necesarios para los procesos que integran el SGC, el seguimiento es conforme a los parámetros descritos para riesgos y oportunidades en el presente procedimiento.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividades
7.1 Identificación de Riesgos / Oportunidades en la calidad del servicio		
7.1.1	Dueños de los Procesos	Identifican los Riesgos de los Procesos del SGC en el Análisis de riesgos y las Oportunidades en el FODA integrado en el Plan Estratégico de la Coordinación .
7.1.2		Realizan el análisis de riesgos utilizando el formato de Análisis de Riesgos de cada proceso del SGC, o en su caso, en la Matriz de Contexto integrada en el Plan Estratégico de la Coordinación para la atención de las oportunidades.
7.1.3		Describen el riesgo “Afectación al proceso” / Oportunidad “Beneficio al SGC” en el formato aplicable. Notas: ➤ La descripción del riesgo se refiere a la explicación clara y puntual del riesgo que se puede presentar en la actividad del proceso si no se llevase a cabo. ➤ En el caso de la oportunidad se refiere a la mejora detectada, entre una situación real y una situación deseada, ver FODA-Matriz de Contexto en el Plan Estratégico de la Coordinación.
7.1.4		En el caso de los Riesgos, identifica su fuente y las probables causas (¿Qué lo originó?).
7.2 Evaluación de los Riesgos y Oportunidades identificadas		
7.2.1	Dueños de los Procesos	Evalúan con respecto a su probabilidad, impacto y nivel de riesgo / oportunidad según la ponderación y criterios definidos en el anexo A Parámetros de Riesgos; anexo B Parámetros de Oportunidades de este procedimiento.
7.3 Seguimiento del Riesgo / Oportunidad		
7.3.1	Dueños de los Procesos	Establecen las medidas de control de acuerdo con las conclusiones obtenidas en el formato Análisis de Riesgos y/o en la Matriz de Contexto integrada en el Plan Estratégico de la Coordinación para el seguimiento del tratamiento del riesgo / oportunidad.
7.3.2		Comunican al Coordinador del SGC o Comité de la Calidad, la actualización y revisión del Análisis de Riesgos y Matriz de Contexto , cuando sea aplicable.
7.3.3		Conservan de acuerdo con las conclusiones y/o acciones de respuesta, la evidencia eficaz para la atención de los riesgos y oportunidades.
7.4 Evaluación de la Efectividad de las Acciones en Riesgos y Oportunidades		
7.4.1	Coordinador SGC	Asegura que las acciones implementadas se evalúen de forma anual , registrando en la columna Efectividad el estatus de Alta, Media, Baja.

No.	Responsable	Actividades
		En caso de obtener un nivel bajo de efectividad se deberá considerar realizar nuevas acciones. (Ver anexo A "Efectividad Riesgo" y anexo B "Efectividad Oportunidad" de este procedimiento).
7.4.2		Presenta los resultados a la Alta Dirección de acuerdo con el Calendario de revisión al SGC, auditorías y comité de la calidad.
7.4.3	Dueños de los Procesos	Realizan anualmente la revisión sobre los riesgos y oportunidades identificadas para determinar el grado de control ejercido y realiza una nueva valoración y actualiza el formato de Análisis de Riesgos y/o Plan Estratégico de la Coordinación Matriz de Contexto cuando sea aplicable, considerando riesgos adicionales que pudieran afectar la operación. NOTA: En caso de que el impacto del riesgo pueda afectar la integridad del proceso se deberán evaluar la efectividad de las acciones de manera periódica (trimestral, semestral). Fin del Procedimiento

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
0	Septiembre 2024	Creación de documento
1	Julio 2025	Actualización del Procedimiento y Portada

ELABORÓ
Lic. Blanca Estela Aguirre Tapia
REVISÓ
Lic. Ana Gabriela Romero Faustinos Lic. Pavel Eduardo Sánchez González
APROBÓ
Ing. Jesús Ojeda Luna

ANEXOS
A.- Parámetros de Riesgos

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. El daño ocurre muy rara vez. 1 a 3 veces de ocurrencia.
Media	Bastante posible. El daño ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera. 4 a 7 veces de ocurrencia.
Alta	Completamente posible. El daño ocurre siempre o casi siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores. 8 a 10 veces de ocurrencia.

IMPACTO	DEFINICIONES
Bajo	Riesgo mínimo negativo que limita la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse de forma rápida o inmediata y genera costos de no calidad mínimos, sin daños permanentes.
Medio	Riesgo negativo considerable que afecta la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse en un corto tiempo y genera costos de no calidad considerables y con daños mínimos permanentes.
Alto	Riesgo negativo que afecta gravemente la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Pocas veces puede revertirse en un mediano o largo tiempo y genera costos de no calidad altos y con daños visiblemente permanentes.

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

RANGOS	DICTAMEN	DEFINICIÓN	ACCIONES DE RESPUESTA
1-35	Acciones Preventivas	Acción que se realiza para prevenir una posible No Conformidad dentro de los procesos del SGC.	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Análisis de Riesgos / Plan Estratégico-Matriz de Contexto .
36-59	Correcciones	Acción inmediata para corregir una No Conformidad detectada dentro de los procesos del SGC.	Control rutinario, afecta la secuencia e integridad del proceso y/o Partes Interesadas, documentar las evidencias en el Análisis de Riesgos / Plan Estratégico-Matriz de Contexto .
60 - 100	Acciones Correctivas	Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y prevenir que vuelva a presentarse en los procesos del SGC (Plan de Trabajo). Puede haber más de una causa para una no conformidad.	Generar una Cédula de No Conformidad y revisión del proceso eficaz y eficiente donde se realice un control específico y permanente. El alto nivel del riesgo afecta la secuencia y la integridad del proceso y/o Partes Interesadas.

Efectividad Riesgo	
Ponderación	Descripción
Alta	El proceso mantiene los riesgos controlados y cuenta con evidencia de los resultados esperados.
Media	El proceso mantiene los riesgos controlados, sin embargo, se deben realizar las correcciones necesarias, ya que la evidencia no está generando los resultados esperados.
Baja	El proceso no mantiene los riesgos controlados y se deben realizar las correcciones y acciones correctivas necesarias para que la evidencia genere los resultados esperados.

B.- Parámetros de Oportunidades para matriz de contexto

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. La oportunidad ocurre muy rara vez.
Media	Bastante posible. La oportunidad ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	Completamente posible. La oportunidad ocurre casi siempre o siempre, y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores.

IMPACTO	DEFINICIONES
Bajo	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE. Puede implementarse de forma rápida y genera beneficios mínimos.
Medio	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE. Puede implementarse en un corto tiempo y genera beneficios considerables.
Alto	Impacto positivo garantizado que potencializa la integridad para otorgar la prestación del producto / servicio determinado por la Delegación INE. Puede implementarse en un mediano o largo tiempo y genera beneficios considerables y posiblemente permanentes.

PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	A considerar	Acción que se puede tomar en cuenta para mejorar los procesos.	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.
36-59	Apropiarse	Acción que se debe aplicar para mejorar los procesos.	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.
60-100	Explotarla	Acción que se debe planificar y ejecutar para maximizar y optimizar todos los recursos para mejorar los procesos.	La Alta Dirección determinará si se realizan las acciones de respuesta para abordar las oportunidades/fortalezas, dichas acciones pueden atenderse con el control rutinario, desarrollo de los procesos, análisis de los indicadores, resultados del SGC, minutas de supervisión, aplicación de la normatividad vigente, mesas de trabajo, Plan de Cambios y Mejoras, entre otras actividades inherentes al alcance del SGC.

Efectividad Oportunidad	
Ponderación	Descripción
Alta	Aumenta la efectividad y mejora los procesos del SGC y cuenta con evidencia de los resultados esperados.
Media	Mejora los procesos del SGC manteniendo un control adecuado para la operación y cuenta con evidencia de los resultados esperados.
Baja	No existe evidencia de las mejoras a los procesos del SGC.

