|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CALIDAD**  **REF:** **DS-024-EM-2016 Y SU MODIFICATORIA**  **DS-023-EM-2017**  **ISO 45001:2018 - ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015** | | | | | **COD: SGI-CAL-PRD** | |
|  | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | **GESTIÓN DE RIESGOS DE LA CALIDAD**  **TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL ACTIVO: 3** años  **TIEMPO DE RETENCIÓN EN EL PASIVO:** 2 años | | | | |
| **DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO** | | | | | | |
| DEPARTAMENTO | | | APLICA | **FECHA DE PUBLICACIÓN:**  10-ENE-2023  **Rev.:** **04** | | |
| GERENCIA | | |  |
| CALIDAD | | | X |
| COMERCIALIZACIÓN | | |  |
| LOGÍSTICA: COMPRAS Y ALMACÉN | | |  |
| MANTENIMIENTO | | |  |
| OPERACIONES Y SERVICIOS | | |  |
| RR.HH. | | |  |
| SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE | | |  |
| SISTEMAS | | |  |
| **REVISIÓN** | **CONCEPTO** | | | | | **FECHA** |
| 00 | Creación de este documento | | | | | 09/enero/2019 |
| 01 | Segunda versión de este documento | | | | | 10/enero/2020 |
| 02 | Tercera versión de este documento | | | | | 11/enero/2021 |
| 03 | Cuarta versión de este documento | | | | | 29/abril/2022 |
| 04 | Quinta versión de este documento | | | | | 10/enero/2023 |
| REALIZADO | REVISADO | | | | | APROBADO |
| MEJORA CONTINUA | GERENCIA ADMINISTRATIVA | | | | | GERENCIA GENERAL |
| Manuel Paredes Valderrama | Herles Ríos Delgado | | | | | Wilbert Berly Abarca Martínez |
|  |  | | | | |  |
| **07-Enero-2023** | **09-Enero-2023** | | | | | **10-Enero-2023** |

# 

# OBJETIVO

Contribuir a definir, apreciar, tratar y monitorear los riesgos que puedan afectar a la Transportes Kala SAC, mediante la integración de las herramientas para la Gestión del riesgo en todos los procesos.

# ALCANCE

Aplica a todas las actividades y trabajos realizados por personal de Transportes Kala SAC enmarcado en los procesos operacionales.

# DEFINICIONES

* **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio satisface los requisitos de estudiantes y personas interesadas.

• **Control Preventivo:** Son la primera barrera de seguridad. Actúan sobre la causa de los riesgos y sus amenazas para disminuir la probabilidad de ocurrencia.

• **Control de Detección:** Corresponden a la segunda barrera de seguridad. Es una alarma que se acciona cuando se descubre una situación.

* **Gestión de Riesgos:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para la identificación de peligros, evaluar, controlar y monitorear los riesgos.
* **Riesgo:** evento, desviación, falla, circunstancia, condición, contingencia, peligro o situación imprevisible, previsible, controlable, incontrolable, inesperada y/o adversa que con alguna probabilidad puede afectar el logro de los objetivos y la normal operación de Transportes Kala SAC ocasionando daños, pérdidas y efectos o consecuencias negativas.

• **Riesgo Residual:** nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo

* **Probabilidad:** Posibilidad de que un evento específico ocurra.
* **Riesgo Aceptable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que es tolerable para Transportes Kala SAC, teniendo en cuenta las obligaciones legales y la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
* **Riesgo No Aceptable:** Riesgo que ha sido reducido a un nivel que no es tolerable para Transportes Kala SAC, teniendo en cuenta las obligaciones legales y la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
* **Proceso:** Hace relación al proceso al cual se le administrará los riesgos.
* **Impacto:** consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
* **Probabilidad:** entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
* **Evaluación del Riesgo:** Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos teniendo en consideración la probabilidad y el impacto de estos.
* **Controles existentes:** Especificar cuál es el control que Transportes Kala SAC tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
* **Valoración del Riesgo:** Es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la organización al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.
* **Opciones de Manejo**: opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo.
* **Acciones:** es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de tratamiento del riesgo.

# RESPONSABILIDADES

## Gerente general:

* Dar las facilidades y recursos necesarios para que los trabajadores de su área de responsabilidad puedan participar en los procesos de evaluación de riesgos según se les solicite.

## Mejora Continua

* Facilitar el proceso de evaluación de Riesgos y orientar a los participantes de acuerdo a la metodología.
* Mantener actualizada la matriz de riesgos y verificar la implementación de los controles.

## Trabajadores

* Cumplir con el Presente procedimiento facilitando la información necesaria para el desarrollo de la gestión de riesgos entro de la empresa.

# DESARROLLO: Gestión de Riesgos de calidad

* 1. **Definición del contexto estratégico**

El análisis del contexto estratégico de la Transportes Kala SAC se realiza a partir del conocimiento e identificación de situaciones del entorno tanto de carácter social, económico, cultural, y/o cambios tecnológicos que afectan o puedan afectar el cumplimiento de los objetivos definidos en los procesos, y las particularidades internas como la estructura organizacional, el presupuesto y procesos internos, entre otros. Para ello, cada líder de proceso define el contexto estratégico que determina la gestión de las actividades y recursos del Área que dirige, teniendo en cuenta:

•El ambiente externo en el cual Transportes Kala SAC, busca alcanzar sus objetivos, teniendo en cuenta el ambiente social, cultural, político, legal, financiero, tecnológico, económico entre otros a nivel nacional.

•El ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos, que incluye el direccionamiento estratégico, políticas, objetivos, estrategias, estructura organizacional, administración de recursos, procesos y actividades.

Se aplican herramientas y técnicas como: entrevistas con expertos en el área, reuniones con directivos y con personal de todos los niveles de la organización, lluvias de ideas, diagrama de flujo, “causa y efecto”, análisis de fallo.

Para el análisis del contexto el líder del proceso puede utilizar como herramienta de apoyo la matriz FODA; en la cual puede identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del proceso.

Estas herramientas deben ser tenidas en cuenta en cada fase de la Administración de Riesgos, ya que la participación activa de los colaboradores permite una correcta identificación, análisis, valoración e implementación de los planes de tratamiento de los riesgos.

* 1. **Clasificación, apreciación, evaluación, análisis y calificación del riesgo**
     1. **Identificación de los riesgos:**

La fase de la identificación del riesgo debe ser permanente e interactiva, debe basarse en el resultado del análisis del contexto estratégico y debe partir de la claridad de los objetivos de la organización y del proceso. La identificación del riesgo debe tener en cuenta el conocimiento previo de situaciones que han o que pueden llegar a entorpecer u obstaculizar el cumplimiento de un objetivo, la obtención de un resultado, obtener un producto o servicio específico, el (in)cumplimiento de un requisito legal, organizacional o externo, y/o la (in)satisfacción de los clientes.

### Por cada riesgo identificado, se define en primera instancia sus causas y efectos (consecuencias) y su correspondiente descripción. Para lo cual es importante conocer al detalle lo siguiente:

### Proceso: Proceso al cual se le asocian los riesgos identificados.

### Objetivo del proceso: se debe tener claridad en el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.

### Riesgo: Representa la situación o evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones del proceso y/o entidad y afectar el logro de sus objetivos.

### Se deben tener en cuenta los siguientes parámetros para la identificación de los riesgos:

### • El objetivo del proceso

### • Los productos y/o servicios que genera el proceso

### • Las fallas del proceso

### • Las contingencias del proceso.

### La redacción del riesgo no se debe confundir con un problema, asimismo, no se debe redactar en términos de una no conformidad o incumplimiento.

### Clasificación de los riesgos:

### Los riesgos pueden clasificarse en las siguientes categorías:

### • Riesgos de cumplimiento: Situaciones o eventos que atentan contra el cumplimiento de requisitos internos o externos de la organización.

### • Riesgos estratégicos: Situaciones o eventos que atentan contra el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos, en función de las políticas o directrices.

### • Riesgos financieros: situaciones o eventos que atentan contra la sostenibilidad financiera. Se relacionan con el manejo de los recursos de la empresa, la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como con la reducción de los flujos de ingresos y/o aumento de los flujos de gastos.

### • Riesgos de imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la organización.

### • Riesgos operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de Transportes Kala, relacionados con su función.

**• Riesgos de tecnología:** Se asocian con la capacidad de la organización para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la empresa y soporten el cumplimiento de su misión.

**Riesgos de afectación del producto y/o servicio:** están asociados a la calidad en la prestación de los servicios de la organización.

• **Riesgos de exposición de personas:** Situaciones con niveles críticos de incidencia e impacto en personas (empleados, directivos, contratistas y/o visitantes).

• **Riesgos en la gestión de activos:** Pérdida, daño, destrucción, indisponibilidad de edificios, instalaciones, equipos e inventarios propios o de terceros.

• **Gestión de la alta dirección:** Consecuencias de prácticas inapropiadas de la dirección y/o de gestión.

• **Riesgos de daños al medio ambiente:** afectación del medio ambiente a partir de prácticas inadecuadas en la organización

• **Riesgo en la gestión del cambio:** Impacto sobre la empresa de procesos de desarrollo estratégico y de cambio mal gestionados.

* + 1. **Clasificación de las causas**

En Transportes Kala SAC el análisis de causas de los riesgos se hace a partir del enfoque de las 9M:

1. Machine / Maquinaria / Equipos/Tecnología

2. Man Power / Mind Power / Talento humano

3. Management /Gestión 4. Method / Métodos

5. Measurement / Medición

6. Money Power / Dinero

7. Material / Materiales

8. Mother Nature / Medio ambiente

9. Maintenance / Mantenimiento

* + 1. **Clasificación de las consecuencias Efectos (consecuencias):**

Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la Empresa, las cuales se pueden clasificar en:

• Pérdidas económicas

• Pérdida de imagen

• Insostenibilidad financiera

• Incumplimientos legales

• Daños a la integridad física

• Sanciones

• Reprocesos

• Insatisfacción del usuario

* + 1. **Análisis de los riesgos.**

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y las consecuencias (impacto) de ellos, calificándolos y evaluándolos para establecer el nivel de riesgo y las acciones que conformarán el plan de tratamiento a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en el formato de identificación de riesgos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la responsabilidad del análisis será de todos los colaboradores Organización. Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta en el momento de evaluar o analizar los riesgos: la Probabilidad y el Impacto.

La Probabilidad puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, por ejemplo: No. de veces que un riesgo ha sucedido en un tiempo determinado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

El Impacto se mide según el grado en que las consecuencias o efectos pueden perjudicar a la organización si se materializa el riesgo.

La calificación del riesgo: se logra a través de la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de la materialización del riesgo. Los criterios para la calificación son subjetivos, depende de la particularidad del riesgo y los antecedentes en cada uno de los procesos y los equipos de gestión. Para fines prácticos, Transportes Kala califica los riesgos según las siguientes tablas:

1. **CRITERIOS PARA LA PROBABILIDAD DE DETECCIÓN:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Probabilidad de detección** | **Descripción de la probabilidad de detección** |
| **3** | No existe ningún control disponible o no está implementado. |
| **2** | Los controles implementados no aseguran la detección oportuna del riesgo. |
| **1** | Los controles implementados aseguran la detección oportuna del riesgo. |

**Criterios para la probabilidad de aparición:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Probabilidad de aparición** | **Descripción de la probabilidad de aparición** |
| **3** | Probable se presente más de 10 veces en el año. |
| **2** | Probable se presente entre 6 a 10 veces en el año. |
| **1** | Probable se presente menos de 6 veces en el año. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Probabilidad Total = Probabilidad de Aparición x Probabilidad de detección** | | | | |
| **Probabilidad total** | | **PROBABILIDAD DE DETECCIÓN** | | |
| **3** | **2** | **1** |
| **PROB .DE APARICIÓN** | **3** | 9 | 6 | 3 |
| **2** | 6 | 4 | 2 |
| **1** | 3 | 2 | 1 |

**Criterio para grado de severidad**

|  |  |
| --- | --- |
| **Grado de severidad** | **Descripción de la valoración de la severidad** |
| **3** | Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la organización, afectando su funcionamiento y rentabilidad y/o imagen. No se cumplen los objetivos del SG o del proceso. |
| **2** | Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad. Se ha cumplido el objetivo, pero se han gastado más recurso de los esperados. |
| **1** | Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la organización. No afectan el cumplimiento de los objetivos del SG o de Procesos. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Probabilidad total x Severidad = Nivel de Riesgo** | | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Nivel de riesgo** | | **SEVERIDAD** | | |  |
| **3** | **2** | **1** |  |
| **PROBABILIDAD TOTAL** | **9** | **27** | **18** | **9** |  |
| **6** | **18** | **12** | **6** |  |
| **4** | **12** | **8** | **4** |  |
| **3** | **9** | **6** | **3** |  |
| **2** | **6** | **4** | **2** |  |
| **1** | **3** | **2** | **1** |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS**

Teniendo en cuenta los parámetros previamente descritos de probabilidad y de impacto, se deben identificar los criterios que apliquen al riesgo identificado y realizar la calificación acorde con la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos. Este primer análisis de denomina riesgo inherente, donde no se tienen en cuenta los controles.

Se cruza la calificación de probabilidad e impacto y la zona que de cómo resultado el nivel de riesgo, implica identificar qué tipo de riesgo es, acorde con la siguiente clasificación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VALOR** | **NIVEL DE RIESGO** | **DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA** |
| 18-27 | Riesgo Intolerable | Se requiere definir planes de acción a desarrollar. Se debe implementar controles operacionales para minimizar el riesgo. |
| 06-17 | Riesgo Aceptable con Restricciones | La Gerencia y los responsables de Procesos evalúan la necesidad de definir un Plan de Acción a desarrollar. En caso la empresa asuma el riesgo no se implementará Plan de Acción. |
| 01-05 | Riesgo Aceptable | Riesgo insignificante. No se requiere definir Plan de Acción. |

1. **ANÁLISIS DE CONTROLES.**

**Identificación de controles**

Los controles se definen como mecanismos, políticas, prácticas u otras acciones existentes que actúan para minimizar el riesgo negativo o potenciar oportunidades positivas en la gestión del riesgo, con el fin de garantizar el desarrollo y cumplimiento de las actividades. A continuación, se presenta la clasificación que puede darse a los diferentes controles que se implementan en Transportes Kala SAC:

Los controles se pueden clasificar en:

• **Controles preventivos:** son la primera barrera de seguridad, y corresponde a aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

• **Controles correctivos:** aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

• **Controles de protección:** Constituyen la tercera barrera de seguridad. Este tipo de controles neutralizan o disminuyen el efecto inmediato de un riesgo materializado, con el fin de evitar mayores pérdidas. Al definir los controles se debe tener en cuenta la viabilidad y costo de los mismos.

* **Controles de gestión:** Son aquellos controles orientados a garantizar el cumplimiento de las estrategias, políticas y objetivos empresariales, dentro de los cuales se encuentran: los indicadores, evaluaciones, auditorias, informes, comités.
* **Controles operativos:** Son aquellos controles enfocados a garantizar la ejecución de las actividades, se encuentran soportados en los manuales, procedimientos, guías o instructivos definidos para desarrollar dicha actividad; también hacen parte las funciones y responsabilidades determinadas al personal, la infraestructura y todos los recursos dispuestos para la realización de dichas actividades.
* **Controles legales:** Son aquellos relacionados con la normatividad interna y externa aplicable a la organización. Por ejemplo, Acuerdos, Resoluciones etc. Los controles definidos pueden estar incluidos en: Las actividades de los procedimientos, en la realización de actividades de capacitación o sensibilización sobre Sistema de Gestión de la Calidad.
* **Autocontrol y autoevaluación:** Las auditorias y los planes de mejoramiento.

**Implementación de controles**

La implementación de los controles se asocia a que estén claramente definidos, documentados, implementados, conocidos, puestos en marcha y acorde a los criterios establecidos.

**Verificación de controles:** La verificación en la implementación de los controles se debe realizar por medio de mecanismos como seguimientos, evaluaciones y/o auditorias, con el fin de asegurar el mantenimiento de los mismos y/o necesidad de cambio de éstos.

**Análisis de la efectividad de los controles**: El procedimiento para la valoración del riesgo parte de la evaluación de los controles existentes, lo cual implica revisar si cumplen las siguientes características, con el fin de evidenciar si el riesgo está siendo mitigado o no.

El control se encuentra:

1. Definido. b) Documentado c) Implementado d) Socializado e) Cuenta con seguimiento f) Se ha evaluado de manera satisfactoria
2. **ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL**

Después de haber definido los controles y evaluarlos, debe volver a la matriz de calificación y mover las casillas que apliquen de acuerdo con los resultados obtenidos de la calificación del control. Luego determinar el estado del riesgo y después de confrontar los controles si queda algún nivel o intensidad de riesgo se denomina riesgo residual, que también debe evaluarse, analizarse, calificarse y tratarse según su probabilidad e impacto, a no ser que su categoría sea baja y controlada de manera razonable. Debe tenerse en cuenta que la calificación obtenida de los controles es una entrada para definir las actividades de los planes de tratamiento. El proceso debe trabajar para lograr que sus controles sean totalmente efectivos, sin embargo, eso no excluye realizar seguimiento continuo para mantener o mejorar su efectividad.

**Tratamiento del riesgo:**

El tratamiento de los riesgos involucra identificar las opciones para tratar los riesgos, evaluar esas opciones (costo-beneficio, viabilidad técnica y jurídica, etc.), preparar planes para tratamiento de los riesgos e implementarlos.

• **Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización**. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

• **Reducir el riesgo.**

Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.

• **Compartir o Transferir el riesgo**, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra organización, como en los contratos a riesgo compartido.

• **Asumir un riesgo,** luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

**Acciones Para el manejo de los riesgos**

Se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos, entre otros. La selección de las acciones más conveniente debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica y se puede realizar con base en los siguientes criterios: a) La valoración del riesgo b) El balance entre el costo de la implementación de cada acción contra el beneficio de la misma. Para la ejecución de las acciones, se deben identificar las áreas o dependencias responsables de llevarlas a cabo, definir un cronograma y parámetros para realizar el seguimiento y verificación de las actividades realizadas. Las acciones definidas se describen a través de los planes de tratamiento.

**Monitoreo y revisión.**

Es necesario monitorear continuamente los riesgos, la efectividad del plan de tratamiento, las estrategias y el sistema de administración que se establece para controlar la implementación. Los riesgos y la efectividad de las medidas de control necesitan ser revisadas constantemente para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos, la aparición de riesgos remanentes. Es importante tener en cuenta que pocos riesgos permanecen estáticos. Es esencial una revisión sobre la marcha para asegurar que el plan de administración mantiene su relevancia. Pueden cambiar los factores que podrían afectar las probabilidades y consecuencias de un resultado, como también los factores que afectan la conveniencia o costos de las distintas opciones de tratamiento.

En consecuencia, es necesario repetir regularmente el ciclo de administración de riesgos. El seguimiento es una parte integral del plan de tratamiento de la administración de riesgos.

**Comunicación y consulta.**

La comunicación y retroalimentación son una fase constante en cada fase del proceso de administración de riesgos, por eso la importancia de un proceso de construcción y tratamiento participativo y colectivo. Es primordial desarrollar un plan de comunicación de los riesgos y los tratamientos para los actores internos y externos interesados en los procesos y procedimientos de cada equipo de gestión.

Es importante la comunicación efectiva interna y externa para asegurar que aquellos responsables por implementar la administración de riesgos logren visionar la base sobre la cual se toman las decisiones y por qué se requieren ciertas acciones en particular. Las percepciones de los riesgos pueden variar debido a diferencias en los supuestos, conceptos, las necesidades, aspectos y preocupaciones de cada persona y por lo tanto de los actores interesados para cada caso. Los interesados normalmente actúan haciendo juicios de aceptabilidad de los riesgos basados en su percepción y experiencia.

1. **CONTROL DOCUMENTARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Nro. de versión** | **Concepto** |
| 09/enero/2019 | 01 | Creación de este documento |
| 10/enero/2020 | 02 | Segunda versión de este documento |
| 11/enero/2021 | 03 | Tercera versión de este documento |
| 29/abril/2022 | 04 | Cuarta versión de este documento |
| 10/enero/2023 | 05 | Quinta versión de este documento |

1. **ANEXOS**

**SGI-CAL-MDR MATRIZ DE RIESGOS MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD**

**SGI-CAL-FMF MATRIZ FODA**

**SGI-CAL-VOT VALORES ORGANIZACIONALES**

**SGI-CAL-IDC INDICADORES DE CALIDAD**

**SGI-CAL-FIC FORMATO REGISTRO DE INDICADORES DE CALIDAD**

**SGI-CAL-IDC RESULTADO DE INDICADORES DE CALIDAD**