

Objetivo

Identificar categorizar y planificar la respuesta a los riesgos y oportunidades existentes, realizando seguimiento para reducir los efectos no deseados y lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, desde la identificación y categorización de los riesgos y oportunidades, hasta la planificación de respuesta y seguimiento, y compete a los Líderes de Proceso.

Definiciones

Impacto: consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Plan de Trabajo: Documento que contiene los requerimientos del cliente, recursos ofrecidos tanto a nivel técnico como humano y físico, funciones de los diferentes cargos.

Planificación de respuesta a los riesgos: acciones para disminuir el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.

Probabilidad: Una medida (expresada como razón) para estimar la posibilidad de que ocurra un evento.

Riesgo: efecto de la incertidumbre.

Seguimiento: Observación minuciosa de la evolución y el desarrollo de un proceso.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SNC: Salidas no conformes.

Metodología

Al diligenciar la Matriz de Gestión de Riesgos GCA-P01-F06 se deben tener en cuenta los siguientes aspectos.

- No.:** Enumerar el riesgo según el proceso, cada riesgo se identificará en números romanos para identificar el proceso seguido de número arábigo, ejemplo: **II-2 Riesgo de Gestión de Calidad – Riesgo número 2.**
I - Riesgos Gestión Estratégica
II - Riesgos Gestión de Calidad y Servicio al Cliente
III - Riesgos Gestión Comercial
IV - Riesgos Gestión de Operaciones
V - Riesgos Gestión Humana
VI - Riesgos Gestión de Aprovisionamiento
VII - Riesgos Gestión Financiera
- Proceso:** seleccionar el proceso responsable de gestionar el riesgo.
- Actividad:** mencionar la actividad específica a intervenir en donde se identifica el riesgo.
- Categoría del riesgo:** se debe registrar cada riesgo identificado y categorizar.
 - Descripción:** corresponde a seleccionar la categoría general del riesgo.

CATEGORÍA DE RIESGO
Estratégico
Financiero
Operacional
Reputacional

b) Subclasificación: seleccionar la subcategoría que se desplegará después de seleccionar la categoría general.

Clasificación			
Estratégico	Financiero	Operacional	Reputacional
Actividades de I+D+I (interno)	Inversiones (interno)	Reclutamiento (interno)	Marca (interno)
Propiedad intelectual (interno)	Decisiones de CAPEX (interno)	Habilidades de las personas (interno)	Estructura Directiva (interno)
Contratos (interno)	Liquidez y flujo de caja (interno)	Desarrollo humano (interno)	Control medioambiental (interno)
Ambiente económico (externo)	Normas de contabilidad (externo)	Salud y seguridad (interno)	Continuidad del negocio (interno)
Desarrollos tecnológicos (externo)	Tasas de interés (externo)	Métodos y procesos (interno)	Retirada de productos (externo)
Competencia (externo)	Divisas (externo)	Instalaciones (interno)	Responsabilidad social corporativa (externo)
Cliente (externo)	Fondos y crédito (externo)	Sistemas de TI (interno)	Percepción stakeholders
Los requisitos legales y reglamentarios (externo)		Comunicaciones (externo)	Reglamento de ejecución (externo)
		Conexiones de transporte (externo)	Comportamiento de competidores (externo)
		Cadena de suministro (externo)	
		Terrorismo (externo)	
		Desastres naturales (externo)	
		Pandemia (externo)	

- Objetivo estratégico relacionado:** seleccionar el objetivo al que le está impactando.
- Parte Interesada impactada:** las partes interesadas que se ven impactadas y/o beneficiadas.
- Descripción de riesgo / Oportunidad:** escribir puntualmente el riesgo y/u oportunidad a gestionar.
- Causa:** describir la causa y/u origen de ese riesgo u oportunidad.
- Amenaza / Oportunidad:** relacionar si se identificó como amenaza u oportunidad en la planeación estratégica y/o en las reuniones de indicadores, quejas o SNC o cambios en el contexto de la organización.
- Evaluación y valoración de riesgos y oportunidades:** tener en cuenta las siguientes tablas para evaluar y valorar los riesgos y oportunidades.

RIESGO					
PROBABILIDAD	IMPACTO				
	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	ALTO
	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	ALTO
	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO
	1	2	3	4	5
	Insignificante	Menor	Medio	Mayor	Grave
	Pérdidas económicas mínimas, no se afecta satisfacción	Pérdidas económicas bajas, moderada insatisfacción	Pérdidas económicas moderadas, reclamos, alta insatisfacción	Pérdidas económicas importantes, pérdida de un cliente	Pérdidas de imagen, grandes pérdidas económicas, pérdida de varios clientes
	Sin consecuencias, escasa pérdida financiera	Pequeñas consecuencias fácilmente subsanable, moderadas pérdidas financieras	Altas pérdidas financieras, implicaciones ambientales moderadas, pérdida moderada de reputación o consecuencias en el mercado	Consecuencias múltiples, pérdida financiera importante, fuertes implicaciones ambientales, importantes pérdidas de reputación o consecuencia en el mercado	Salida del negocio, desastre ecológico

OPORTUNIDAD					
PROBABILIDAD	RECOMPENSA				
	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	ALTO
	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO	ALTO
	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	ALTO
	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO
	1	2	3	4	5
	Insignificante	Menor	Significativo	Mayor	Excepcional
	Sin efecto disponible	Poco efecto disponible	Mejora moderada disponible	Mejoría importante disponible	Mejora excepcional

La tabla de probabilidad aplica tanto para riesgos como para oportunidades.

Valor probabilidad	Escala probabilidad	Probabilidad %	Se espera que ocurra en todas las circunstancias Evento que ocurrirá en la mayor parte de las circunstancias Evento que probablemente ocurrirá Evento que puede ocurrir alguna vez Evento que puede suceder en circunstancias excepcionales
0,5	Muy alto	0,9	
0,4	Alto	0,7	
0,3	Medio	0,5	
0,2	Bajo	0,3	
0,1	Muy bajo	0,1	

11. Plan de respuesta al riesgo

a) Estrategia de respuesta

Riesgos: seleccionar según el tratamiento que se va a aplicar

- *Aceptar*
- *Compartir*
- *Eliminar*
- *Mitigar*
- *Transferir*

Oportunidades: seleccionar *Aprovechar*

b) Acciones de respuesta: registrar la actividad específica para tratar el riesgo y/u oportunidad.

:

12. Monitoreo y control

a) Responsable: dueño de proceso responsable de tratar el riesgo u oportunidad.

b) Recursos: recursos necesarios para tratar el riesgo u oportunidad.

c) Fecha de inicio: periodo de inicio de tratamiento.

d) Fecha de cierre: plazo para ver resultados del tratamiento.

e) Entregable: evidencias de tratamiento del riesgo u oportunidad.

f) Eficacia de las acciones: validez de la efectividad de las acciones de respuesta frente al riesgo o la oportunidad.

g) Observaciones: información adicional que se considere pertinente para el seguimiento del riesgo o la oportunidad.

13. Seguimiento.

Cada año o cuando se presenten cambios de impacto para la organización se debe realizar una revisión para mitigar y/o aprovechar los riesgos y oportunidades existentes e identificar posibles nuevos riesgos u oportunidades.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Leidy Alexandra Mondragón	2018-02-20	Salvador Angulo	2018-02-21	Salvador Angulo	2018-02-21	Elaboración inicial
1	Leidy Alexandra Mondragón	2018-08-06	Salvador Angulo	2018-08-10	Salvador Angulo	2018-08-10	Actualización según nueva matriz.