

 UNIVERSIDAD DE MANIZALES	GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		Código:	GC-PRO-007
			Versión:	1.0
			Fecha:	29/05/2019
			Página:	1 de 7

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

VERSIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO



Fecha de aprobación:	11/07/2019
Revisó:	Aseguramiento de la calidad
Aprobó:	Rector: _____

 UNIVERSIDAD DE MANIZALES	GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		Código:	GC-PRO-007
			Versión:	1.0
			Fecha:	29/05/2019
			Página:	2 de 7

OBJETIVO	Establecer una descripción detallada de las actividades referentes a la Gestión del Riesgo que pueda afectar los procesos de la institución.
ALCANCE	Este documento aplica a todas las direcciones que comprenden la Universidad de Manizales. Inicia en
MARCO NORMATIVO	Constitución Política de 1991, Artículo 67, establece que la Educación Superior es un servicio público, tiene una función social. Artículo 69, garantiza la autonomía universitario Resoluciones del Ministerio de Educación para el Registro Calificado y Acreditación de programas e Institucional Ley 30 de 1992, Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.
DEFINICIONES	Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Riesgo residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Norma ISO 9001:2015 Sistema de Planificación Planes de desarrollo Institucional y de Facultad Informes de Auditorías

PASO	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Líderes de los procesos Control Interno Aseguramiento de la Calidad	Análisis contexto estratégico de la Universidad de Manizales Identificar situaciones del entorno que afecten el cumplimiento de los objetivos definidos en cada una de las áreas estratégicas de la Universidad. Por ende el responsable o líder de cada proceso, deberá tener en cuenta el ambiente externo de su dirección que hace referencia a aspectos sociales, culturales, políticos, entre otros, y un ambiente interno que comprende los objetivos, políticas, estrategias, administración de recursos, entre otros aspectos internos de la Universidad. En síntesis, el fin de este paso es determinar los factores externos e internos que puedan ocasionar la presencia de riesgos y aportar información que facilite las demás etapas de la gestión del riesgo.
2.	Líder del proceso	Identificación, apreciación, evaluación, análisis y calificación del riesgo

 UNIVERSIDAD DE MANIZALES	GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		Código: GC-PRO-007 Versión: 1.0 Fecha: 29/05/2019 Página: 3 de 7	
--	---	--	---	--

		Los directores de cada área estratégica de la Universidad, colaborarán identificando los riesgos que se comprenden dentro de las líneas de acción que los mismo dirigen.											
		La oficina de control interno ha diseñado una matriz de riesgos que permite caracterizar los riesgos presentes en cada dirección.											
		Para cada riesgo es pertinente determinar sus causas, sus consecuencias, los posibles controles y su respectiva evaluación, como se ve en la siguiente matriz (GC-FOR-017).											
		MATRIZ DE RIESGOS								CODIGO : DO-FOR-010			
		DIRECCION DOCENCIA								Versión: 2.0			
										Fecha: 01/02/2019			
NRO	RIESGO	ALGUNAS POSIBLES CAUSAS	ALGUNAS POSIBLES CONSECUENCIAS	P	I	NRA	ALGUNOS CONTROLES	EVALUACION DEL CONTROL	C	V	NRR	ACCION	
1	Asignación de compromisos académicos de los docentes de la universidad de Manizales	- Información incompleta, inexacta y desarticulada, referida a la asignación de compromisos académicos de los profesores de la Universidad de Manizales. - Falta de conocimiento del proceso en la elaboración de la asignación de compromisos académicos de los profesores de la Universidad. - Delegar la función en la elaboración de la asignación de compromisos académicos a personas ajenas al proceso. - Falta capacitación para la elaboración de la asignación de compromisos académicos. - Falta del cumplimiento a cabalidad de la planificación en el desarrollo de la asignación compromisos académicos.	- Cambios en la asignación de compromisos académicos, fuera de los tiempos establecidos. - Problemas en los procesos de contratación. - Mal reporte a los sistemas de información institucionales y a los externos (ministerio de educación, entre otros). - Problemas con el desarrollo de las actividades. - Problemas con los procesos de matrícula de los estudiantes. - Reportes inadecuados de las horas cátedra. - Reporte inexacto de datos utilizados para evaluar la calidad institucional (MIDE, CNA, RANKING, etc.).	2	2	M	- Inducción y capacitación a todas las personas involucradas en el proceso de asignación de los compromisos académicos. - Establecimiento de mecanismos de verificación en la consistencia de los compromisos académicos. - Establecer una política institucional, emanada por Consejo Académico al calendario académico.	Es aplicado, efectivo y se documenta	1	2	BAJO	Monitoreo	
2	Nivel de apropiación del plan de vida por parte de la comunidad académica	- Plataforma en proceso de estabilización. - Desarticulación entre los compromisos académicos, el Plan de vida y con las decisiones institucionales en la relación con las políticas. - Desconocimiento de la plataforma por parte de Directivos, profesores y secretarías.	- La asignación de compromisos académicos, desarticulada o no acorde al perfil del profesor. - Plataforma desactualizada. - Datos incompletos sobre la planta docente. - Reporte inexacto de datos utilizados para evaluar la calidad institucional (MIDE, CNA, RANKING, etc.).	2	2	M	- Sensibilización sobre la importancia del Plan Vida Académico y Plan Vida. - Actualización de plan vida, amarrado a Incentivos y paz y salvo.	Es aplicado, efectivo y se documenta	1	2	BAJO	Monitoreo	
NIVEL DE RIESGO DEL PROCESO		BAJO											
Fecha de Elaboración:		Febrero de 2019				Fecha de Revisión:				28/02/2019			
Elaboro		Integrantes del Proceso Docencia				Revisó:		Marta Piedad Marin		Aprobó		Jorge Iván Jurado S	
Cargo		Gestión del Proceso				Cargo		Directora Docencia		Cargo		Vicerrector	
Objetivo Estratégico: Consolidar el modelo de Gestión Docencia													
MODIFICACIONES A LA MATRIZ DE RIESGOS													
NRO.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION											
1	feb.-19	No se realizaron modificaciones											
NRA Nivel de Riesgo Absoluto													
NRR Nivel de Riesgo Residual													
Después de determinar las causas, y consecuencias del riesgo identificado, se obtiene el Nivel de Riesgo Absoluto (NRA), el cual se obtiene de calificar la probabilidad de ocurrencia e impacto de dicho riesgo, teniendo en cuenta lo siguiente:													

PROBABILIDAD	3	3	6	9
	2	2	4	6
	1	1	2	3
		1	2	3
		IMPACTO		

PROBABILIDAD (P) x IMPACTO (I)	NIVEL	VALOR
Si el producto $P \times I = 9$	ALTO	3
Si el producto $P \times I = 4$ o 6	MEDIO	2
Si el producto $P \times I = 1, 2, 3$	BAJO	1







Por ejemplo si la probabilidad es de 3 y el impacto es 2, el nivel de riesgo absoluto es MEDIO, porque la matriz indica que el cruce entre 3 y 2 da como resultado 6.

Ahora bien, después de determinar el control necesario para el riesgo evaluado, se obtiene el Nivel de Riesgo Residual (NRR), el cual se obtiene al calificar el control propuesto multiplicado por el valor del nivel de riesgo absoluto obtenido anteriormente.

	GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		Código: GC-PRO-007	Versión: 1.0 Fecha: 29/05/2019 Página: 5 de 7
---	---	--	------------------------------	---

		<table><tr><td rowspan="4">RIESGO ABSOLUTO</td><td>3</td><td>3</td><td>6</td><td>9</td><td>12</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>2</td><td>4</td><td>6</td><td>8</td><td>10</td></tr><tr><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td colspan="7">CONTROL</td></tr></table> <p>Riesgo Residual = Valor del Riesgo absoluto x Valor del Control</p> <p>Dónde:</p> <table><tr><th colspan="2">CRITERIOS PARA EVALUAR EL CONTROL</th></tr><tr><th>VALOR</th><th>SE ASIGNA ESTE VALOR CUANDO:</th></tr><tr><td>1</td><td>Es aplicado, efectivo y se documenta</td></tr><tr><td>2</td><td>Es aplicado y se documenta pero es poco efectivo</td></tr><tr><td>3</td><td>Es aplicado y se documenta pero no es efectivo</td></tr><tr><td>4</td><td>Es aplicado pero no es efectivo ni se documenta</td></tr><tr><td>5</td><td>No existe</td></tr></table>	RIESGO ABSOLUTO	3	3	6	9	12	15	2	2	4	6	8	10	1	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	CONTROL							CRITERIOS PARA EVALUAR EL CONTROL		VALOR	SE ASIGNA ESTE VALOR CUANDO:	1	Es aplicado, efectivo y se documenta	2	Es aplicado y se documenta pero es poco efectivo	3	Es aplicado y se documenta pero no es efectivo	4	Es aplicado pero no es efectivo ni se documenta	5	No existe
RIESGO ABSOLUTO	3	3		6	9	12	15																																									
	2	2		4	6	8	10																																									
	1	1		2	3	4	5																																									
		1	2	3	4	5																																										
CONTROL																																																
CRITERIOS PARA EVALUAR EL CONTROL																																																
VALOR	SE ASIGNA ESTE VALOR CUANDO:																																															
1	Es aplicado, efectivo y se documenta																																															
2	Es aplicado y se documenta pero es poco efectivo																																															
3	Es aplicado y se documenta pero no es efectivo																																															
4	Es aplicado pero no es efectivo ni se documenta																																															
5	No existe																																															
3.	Líder del proceso	<p>Determinar plan de acciones para la matriz de riesgos diseñada</p> <p>Analizar las posibles acciones a ejecutar, para cada uno de los riesgos identificados y evaluados, a través de la siguiente matriz (GC-FOR-018):</p>																																														

 UNIVERSIDAD DE MANIZALES	GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		Código: GC-PRO-007 Versión: 1.0 Fecha: 29/05/2019 Página: 6 de 7	
--	---	--	---	--

		<table><tr><td></td><td>MATRIZ PLAN DE ACCIONES GESTIÓN RECURSOS DE APOYO ACADÉMICO BIBLIOTECA Y CENTRO DE RECURSOS</td><td></td><td>Código: GRA-FOR-007</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Versión: 01</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Fecha: 01/10/2018</td></tr></table>		MATRIZ PLAN DE ACCIONES GESTIÓN RECURSOS DE APOYO ACADÉMICO BIBLIOTECA Y CENTRO DE RECURSOS		Código: GRA-FOR-007				Versión: 01				Fecha: 01/10/2018																				
	MATRIZ PLAN DE ACCIONES GESTIÓN RECURSOS DE APOYO ACADÉMICO BIBLIOTECA Y CENTRO DE RECURSOS		Código: GRA-FOR-007																															
			Versión: 01																															
			Fecha: 01/10/2018																															
		<table><tr><th>No.</th><th>DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO y/o RIESGO</th><th>NC / OM</th><th>CAUSA</th><th>ACCIÓN</th><th>FECHA DE EJECUCIÓN</th><th>RESPONSABLE</th><th>ESTADO</th></tr><tr><td>1</td><td>Desarrollo y modernización lenta, insuficiente, innecesaria o inoportuna de la Biblioteca.</td><td>OM</td><td>a) Asignación insuficiente de recursos. b) Gestión inadecuada de los recursos asignados a la biblioteca para la actualización y mejora de materiales bibliográficos, tecnológicos y otros. c) Omisión o deficiencia en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de la innovación tecnológica en el campo de la información. d) Infraestructura inadecuada o insuficiente.</td><td>Mejorar indicadores de gestión: Realizar estudios de satisfacción, necesidades y comportamiento de los usuarios.</td><td>Año 2018</td><td>Javier Alonso Saldañaga Arango</td><td>Terminado</td></tr><tr><td>2</td><td>Tener a disposición de los usuarios, contenidos bibliográficos, especializados y otros que no le aporte al conocimiento que requiere o no satisfaga sus necesidades y expectativas</td><td>OM</td><td>a) Desconocer al usuario, su comportamiento, actitudes, preferencias, motivaciones, características, tipologías de la información y solucionar sus necesidades con lo que se cree y no de acuerdo a los requerimientos reales de este bibliográficos requeridos b) Desarticulación entre las mallas curriculares de los programas académicos y el procedimiento de adquisición de contenidos bibliográficos y especializados.</td><td>Mejorar procedimiento de selección y adquisición bibliográfica: a) Alinear el procedimiento de adquisición bibliográfica y contenidos especializados con las mallas curriculares de los programas académicos. b) Reactivar los comités de biblioteca por facultad.</td><td>Año 2018</td><td>Javier Alonso Saldañaga Arango</td><td>Terminado</td></tr><tr><td>3</td><td>Baja calidad de los servicios.</td><td>OM</td><td>a) Infraestructura técnica y tecnológica insuficiente e inadecuada. b) Perfil inadecuado de los operadores de los servicios. c) Omisión o deficiencia en la planeación del servicio. d) Deficiencia en procesos y procedimientos institucionales proveedores del servicio.</td><td>Mejorar la calidad de los servicios: a) Ajustar y normalizar los procedimientos de operación de los servicios. b) Elevar el perfil técnico, tecnológico y profesional del equipo humano que opera los servicios. c) Gestión frente a procesos institucionales proveedores de los servicios de biblioteca.</td><td>Año 2018</td><td>Javier Alonso Saldañaga Arango</td><td>Terminado</td></tr></table>	No.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO y/o RIESGO	NC / OM	CAUSA	ACCIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO	1	Desarrollo y modernización lenta, insuficiente, innecesaria o inoportuna de la Biblioteca.	OM	a) Asignación insuficiente de recursos. b) Gestión inadecuada de los recursos asignados a la biblioteca para la actualización y mejora de materiales bibliográficos, tecnológicos y otros. c) Omisión o deficiencia en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de la innovación tecnológica en el campo de la información. d) Infraestructura inadecuada o insuficiente.	Mejorar indicadores de gestión: Realizar estudios de satisfacción, necesidades y comportamiento de los usuarios.	Año 2018	Javier Alonso Saldañaga Arango	Terminado	2	Tener a disposición de los usuarios, contenidos bibliográficos, especializados y otros que no le aporte al conocimiento que requiere o no satisfaga sus necesidades y expectativas	OM	a) Desconocer al usuario, su comportamiento, actitudes, preferencias, motivaciones, características, tipologías de la información y solucionar sus necesidades con lo que se cree y no de acuerdo a los requerimientos reales de este bibliográficos requeridos b) Desarticulación entre las mallas curriculares de los programas académicos y el procedimiento de adquisición de contenidos bibliográficos y especializados.	Mejorar procedimiento de selección y adquisición bibliográfica: a) Alinear el procedimiento de adquisición bibliográfica y contenidos especializados con las mallas curriculares de los programas académicos. b) Reactivar los comités de biblioteca por facultad.	Año 2018	Javier Alonso Saldañaga Arango	Terminado	3	Baja calidad de los servicios.	OM	a) Infraestructura técnica y tecnológica insuficiente e inadecuada. b) Perfil inadecuado de los operadores de los servicios. c) Omisión o deficiencia en la planeación del servicio. d) Deficiencia en procesos y procedimientos institucionales proveedores del servicio.	Mejorar la calidad de los servicios: a) Ajustar y normalizar los procedimientos de operación de los servicios. b) Elevar el perfil técnico, tecnológico y profesional del equipo humano que opera los servicios. c) Gestión frente a procesos institucionales proveedores de los servicios de biblioteca.	Año 2018	Javier Alonso Saldañaga Arango	Terminado
No.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO y/o RIESGO	NC / OM	CAUSA	ACCIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO																											
1	Desarrollo y modernización lenta, insuficiente, innecesaria o inoportuna de la Biblioteca.	OM	a) Asignación insuficiente de recursos. b) Gestión inadecuada de los recursos asignados a la biblioteca para la actualización y mejora de materiales bibliográficos, tecnológicos y otros. c) Omisión o deficiencia en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y de la innovación tecnológica en el campo de la información. d) Infraestructura inadecuada o insuficiente.	Mejorar indicadores de gestión: Realizar estudios de satisfacción, necesidades y comportamiento de los usuarios.	Año 2018	Javier Alonso Saldañaga Arango	Terminado																											
2	Tener a disposición de los usuarios, contenidos bibliográficos, especializados y otros que no le aporte al conocimiento que requiere o no satisfaga sus necesidades y expectativas	OM	a) Desconocer al usuario, su comportamiento, actitudes, preferencias, motivaciones, características, tipologías de la información y solucionar sus necesidades con lo que se cree y no de acuerdo a los requerimientos reales de este bibliográficos requeridos b) Desarticulación entre las mallas curriculares de los programas académicos y el procedimiento de adquisición de contenidos bibliográficos y especializados.	Mejorar procedimiento de selección y adquisición bibliográfica: a) Alinear el procedimiento de adquisición bibliográfica y contenidos especializados con las mallas curriculares de los programas académicos. b) Reactivar los comités de biblioteca por facultad.	Año 2018	Javier Alonso Saldañaga Arango	Terminado																											
3	Baja calidad de los servicios.	OM	a) Infraestructura técnica y tecnológica insuficiente e inadecuada. b) Perfil inadecuado de los operadores de los servicios. c) Omisión o deficiencia en la planeación del servicio. d) Deficiencia en procesos y procedimientos institucionales proveedores del servicio.	Mejorar la calidad de los servicios: a) Ajustar y normalizar los procedimientos de operación de los servicios. b) Elevar el perfil técnico, tecnológico y profesional del equipo humano que opera los servicios. c) Gestión frente a procesos institucionales proveedores de los servicios de biblioteca.	Año 2018	Javier Alonso Saldañaga Arango	Terminado																											
		<p>En esta se identifica el riesgo, el tipo de riesgo (no conformidad (NC) u oportunidad de mejora (OM)), la causa y la acción para contrarrestar dicho riesgo. Además se solicita determinar qué fecha se efectuará la acción, el responsable y su estado (terminado o en ejecución).</p>																																
4.	Control Interno	<p>Comunicación y mejora continua</p> <p>Desarrollar un plan de comunicación de los riesgos y sus tratamientos para todo el personal de la universidad y sus grupos de interés externos.</p> <p>Monitoreo constante de los riesgos en cada una de las direcciones de la Universidad de Manizales.</p>																																

DOCUMENTOS ASOCIADOS:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Matriz de riesgos Planeación Institucional	PI-FOR-008
Matriz de riesgos Gestión de la calidad	GC-FOR-016
Matriz de riesgos Docencia	DO-FOR-010
Matriz de riesgos Investigación y Posgrados	IP-FOR-
Matriz de riesgos Proyección Social	PS-FOR-019
Matriz de riesgos Desarrollo Humano	DH-FOR-010
Matriz de riesgos Gestión de la Infraestructura	GI-FOR-006
Matriz de riesgos Admisiones, Registro y Control Académico	GRA-FOR-004
Matriz de riesgos Biblioteca	GRA-FOR-005
Matriz de riesgos Gestión Financiera Finanzas	GF-FOR-028
Matriz de riesgos Gestión Financiera Bienes y Servicios	GF-FOR-029

 UNIVERSIDAD DE MANIZALES	GESTIÓN DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO		Código:	GC-PRO-007
			Versión:	1.0
			Fecha:	29/05/2019
			Página:	7 de 7

FORMATOS ASOCIADOS:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Formato Matriz de riesgos	GC-FOR-017
Formato Matriz de plan de acciones	GC-FOR-018