

## 1. OBJETIVO

Señalar la forma de identificar, registrar, tratar, prevenir y/o mitigar los riesgos, y del mismo modo identificar, seleccionar, y evaluar la eficacia de las oportunidades que puedan surgir con el objeto de que SIMET-USACH pueda lograr sus resultados previstos; mejore las oportunidades de lograr el propósito y los objetivos del organismo; prevenga o reduzca los impactos negativos y los incumplimientos reales y/o potenciales en las actividades de SIMET-USACH; y lograr la mejora del Sistema de Gestión y sus resultados.

## 2. ALCANCE

Todos los riesgos (tanto potenciales como reales) y las oportunidades que surgen en relación a sistemas de gestión basado en las normas NCh-ISO 17025, NCh-ISO 17065 u otra aplicable que puedan ser detectadas en cualquier momento.

## 3. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad por el cumplimiento del presente procedimiento es de todos los miembros de la organización, cuyas funciones y responsabilidades están descritas en sus respectivos perfiles de cargo.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 4.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La identificación de los riesgos y oportunidades es una responsabilidad que compete a todos los miembros de la organización.

Las fuentes pueden obtenerse de los análisis de no conformidades del sistema, servicios o procesos, la medición de satisfacción de los clientes, resultados de la revisión por la dirección, control de avance en el logro de los objetivos y metas del sistema de gestión de calidad, observación del desempeño del personal o en cualquier otra situación del trabajo diario. La

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: Septiembre 2019	Fecha: Septiembre 2019	Fecha: Septiembre 2019
Nombre: Camila Mercado	Nombre: Alfredo Artigas Abuin	Nombre: Alfredo Artigas Abuin
Firma:	Firma:	Firma:

oportuna identificación, aviso, registro y tratamiento de los riesgos y oportunidades debe permitir asegurar la identificación y tratamiento de las fuentes de desviación que puedan constituir fuentes de No Conformidades; Quejas; incapacidad del sistema de gestión para llegar a los resultados previstos (sobre todo, para alcanzar sus objetivos y metas) y/o de cualquier situación que pueda perjudicar a SIMET-USACH, la confiabilidad de sus resultados y/o la imagen corporativa del organismo o de la Universidad<sup>1</sup>.

Cuando un miembro de la organización detecte algún riesgo u oportunidad deberá informar en forma inmediata a la dirección, gerencia, ingenieros (autorizados) o al encargado de calidad; siendo el director, en conjunto con el encargado de calidad, quienes deberán determinar si es que el hallazgo es atingente, mediante una Acción de Riesgo y Oportunidades (**ARO**) y debe ser incluido(a) en la matriz de riesgos e imparcialidad, registro **Reg. 0303 "Matriz de riesgos e imparcialidad"** y luego debe ser sometido al proceso descrito en los puntos 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5 del presente procedimiento.

#### **4.2 INFORME DE SITUACION Y PLANIFICACIÓN DE ACCIONES**

Las personas que han detectado algún riesgo u oportunidad, deben informar a la gerencia, ingeniero (autorizado) o al encargado de calidad quienes dispondrán de acciones pertinentes y proporcionales con el hallazgo detectado considerando el impacto potencial que pueda surgir a partir de estas (como los efectos que se podrían generar sobre la validez de los resultados). Adicionalmente, el encargado de calidad completará un formulario, en el cual se registrará el resultado de la investigación del ARO, **Reg. 1001 "Acciones de Riesgo u oportunidades"**.

El Director, en conjunto con el encargado de calidad, deben planificar las acciones pertinentes para abordar los riesgos y oportunidades informados y registrados. Para ello deben tener presente el proceso de incorporación o integración e implementación de las mejoras seleccionadas en el Sistema de gestión, de tal forma que sean consistentes además con los recursos efectivamente disponibles; evaluar la eficacia de las acciones emprendidas, tomar medidas para asegurar que las acciones sean finalmente eficaces.

Se debe considerar en la planificación y selección de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, que éstas deben ser proporcionales al impacto potencial sobre la validez de los resultados del organismo y sobre otros aspectos, como su imagen corporativa. Salvo indicación en contrario dada por la Alta Dirección, se debe optar por un criterio conservador, es decir, las

---

<sup>1</sup> Para efectos de la gestión del riesgo, a modo de guía se puede consultar la norma ISO 31000

acciones deben mitigar los riesgos hasta un nivel aceptable (no siempre es posible evitar o eliminar un riesgo, pero siempre se pueden mitigar), pero no perjudicar la estabilidad del Sistema de gestión y/o la viabilidad del organismo (esto en razón de la naturaleza universitaria del organismo así como de los recursos efectivamente disponibles).

En caso que el tratamiento de un riesgo y una oportunidad afecte a la estructura del Sistema de Gestión o al alcance de sus servicios, se debe tomar una posición fundada y con antecedentes apropiados a los recursos disponibles, a la naturaleza de la organización y a los efectos del riesgo tratado para que SIMET-USACH alcance los resultados previstos,

#### **4.3 IMPLEMENTACIÓN DEL ARO**

Una vez finalizado el proceso de investigación indicado en el registro **Reg. 1001 "Acciones de Riesgo u oportunidades"**, el encargado de calidad acordará en conjunto con la gerencia e ingenieros (autorizados), el plazo necesario para la implementación de las actividades o cambios necesarios.

#### **4.4 VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN Y EFECTIVIDAD**

El encargado de calidad es responsable de verificar la implementación (cumplimiento de las actividades planificadas) y efectividad (logro de los resultados planificados) que puedan surgir a partir de la investigación realizada en el registro **Reg. 1001 "Acciones de Riesgo u oportunidades"**.

Para la verificación de implementación y efectividad, el encargado de calidad podrá monitorear la ejecución y solicitar el informe de los resultados (cuando aplique), para proceder al cierre de la actividad. Toda acción emprendida debe poder al menos mitigar el riesgo identificado, en caso contrario, es decir, que el riesgo residual sea aún considerado alto por la dirección, se debe realizar un nuevo análisis y definir un nuevo tratamiento que permita reducir el riesgo al menos a un nivel aceptable. Esto es, se debe aplicar el principio de proporcionalidad para el tratamiento. No obstante, si el riesgo es muy alto, es el director quien toma la decisión final de aceptar u riesgo residual más alto, incrementar el gasto para el tratamiento del riesgo o entrega una alternativa diferente a la situación planteada.

El proceso que debe ser seguido en el registro **Reg. 1001 "Acciones de Riesgo u oportunidades"**, es monitoreado en forma permanente por el encargado de calidad durante cada auditoría interna, y por la dirección en cada revisión por la Dirección.

#### **4.5 CIERRE DE LA ACTIVIDAD**

Una vez cerrado el proceso, es posible obtener resultados como la necesidad de capacitación o entrenamiento del personal, acciones para la revisión por la dirección, propuestas para cambiar la política u objetivos de la calidad. Además de todo lo descrito anteriormente, será necesario incluir cualquier riesgo u oportunidad que afecte la imparcialidad o la validez de los resultados en la matriz de riesgos e imparcialidad **Reg. 0303 "Matriz de riesgos e imparcialidad"**, indicando fuente, responsable, análisis y tratamiento.

#### **5. EQUIPOS**

No aplica.

#### **6. REGISTROS**

Reg 1001 "Acciones de riesgo u oportunidades".

#### **7. BIBLIOGRAFÍA**

NCh-ISO 17025: "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
1	04/12/2018	3. responsabilidades Todo el documento	Se modifica el punto 3  Se cambian los nombres de los cargos de la organización.
2	12/03/2019	1, 2, 4.1, 4.2, 4.4 y 7	Se modifican los puntos indicados mejorando la redacción e incorporando la información sobre la norma ISO 31000 que es pertinente al efecto.
3	03/09/2019	Todo el documento	Se modifican el alcance.
4	06/12/2019	Todo el documento	Se modifica el formato del documento y se actualiza el logo de la organización.