

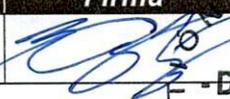
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 1 de 10

Sistema de Gestión de la Calidad
RIESGOS Y OPORTUNIDADES

DIACO-GC-PR-05

Versión: 03

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	22/01/2024	Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	22/01/2024	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno	Asistente Gestión de Calidad	22/01/2024	

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	22/01/2024	

Rige a partir de: 01 de febrero de 2024



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 2 de 10

INDICE

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DEFINICIONES:.....	3
4. DISPOSICIONES GENERALES:.....	4
5. RESPONSABILIDADES:.....	5
6. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES:.....	5
7. REGISTROS.....	10

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 3 de 10

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, además del control e implementación de las acciones que permitan el tratamiento de los mismos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE:

Aplica a todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor -DIACO-

3. DEFINICIONES:

3.1 Matriz de Riesgos: Es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes que enfrenta una organización.

3.2 Evaluación del riesgo: Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.

3.3 Factor de riesgo: Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

3.4 Gestión del riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

3.5 Identificación del riesgo: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.

3.6 Nivel del riesgo: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.

3.7 Parte involucrada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o una actividad.

3.8 Probabilidad: Oportunidad de que algo suceda

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 4 de 10

3.9 Consecuencias: Se definen como el daño, debido al riesgo que se considera, más grave razonadamente posible, incluyendo desgracias personales y daños materiales.

3.10 Riesgo: Efecto de la incertidumbre en un resultado esperado.

3.11 Tratamiento del riesgo: Acciones para modificar el riesgo

3.12 Valoración del riesgo: Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

4. DISPOSICIONES GENERALES:

4.1 El Jefe de Proceso identifica, analiza y evalúa los riesgos y oportunidades de su proceso, establece las acciones y da seguimiento a las mismas.

Los riesgos y oportunidades deben estar descritos de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones y que sean congruentes con la causa y consecuencia generadora de los mismos.

4.2 Gestión de Calidad revisa y analiza los riesgos y oportunidades y hace recomendaciones si lo amerita.

4.3 La Alta Dirección aprueba la Matriz de Riesgos y Oportunidades de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4 La revisión de la matriz de riesgos y oportunidades y la evaluación de eficacia de las acciones para mitigar el riesgo estará a cargo de Gestión de Calidad la cual se llevara a cabo de forma semestral con los jefes de proceso.

4.5 Gestión de Calidad consolidará la información de los resultados de la revisión de la matriz de riesgos los cuales serán presentados en Revisión por la Dirección.

De ser necesario la Alta Dirección retroalimentará con base a los resultados las acciones a implementar y Gestión de Calidad dará seguimiento a las mismas con los Jefes de proceso.

4.6 En la revisión por la dirección se dará seguimiento a las acciones indicadas derivadas de los resultados y de ser necesario se indicaran nuevas directrices que quedaran plasmadas en el formato DIACO-RP-FO-07 Plan de Acción de la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 5 de 10

Revisión por la Dirección y se socializara por los medios de comunicación establecidos.

4.7 Gestión de Calidad tendrá a cargo la administración de la matriz de Riesgos y Oportunidades y todo cambio deberá de solicitarse por escrito.

4.8 Los Jefes de proceso deben de actualizar la Matriz de Riesgos y Oportunidades y las acciones como mínimo cada seis meses o cuando se considere necesario.

De detectar algún riesgo que afecte o pueda afectar el desempeño de su proceso o los resultados de la organización, deberá solicitar la modificación de la matriz de riesgos y oportunidades de forma inmediata.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 La Alta Dirección: Son los responsables de la aprobación de la Matriz de Riesgos y Oportunidades de los proceso del Sistema de Gestión de la Calidad y dar seguimiento a las acciones que le sean pertinentes.

5.2 Jefes de Proceso: Son los responsables de identificar, analizar, actualizar, y evaluar los riesgos y oportunidades de sus procesos, así mismo llevar el control y seguimiento de las acciones y las oportunidades detectadas.

5.3 Gestión de Calidad: Tendrá a cargo la revisión de la matriz de riesgos y oportunidades y la eficacia de las acciones de las mismas.

6. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES:

6.1 Contexto de la organización: Permite identificar los factores externos e internos que generan riesgo impactando positiva o negativamente en la consecución de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

6.2 Para identificar los riesgos es necesario que se utilice la herramienta lluvia de ideas con cada jefe de proceso, para determinar con exactitud los riesgos de cada proceso que conforman el sistema de Gestión de la Calidad.

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 6 de 10

6. 3 Ejemplo de cómo llenar la matriz de riesgos y oportunidades

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-	Código: DIACO-RP-MT-01 Versión: V04
	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Vigencia desde:

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				ANÁLISIS DEL RIESGO			ACCIONES A TOMAR PARA MITIGAR EL RIESGO
N.º	RIESGO	CAUSAS Factores internos y externos	CONSECUENCIAS POTENCIALES	VALORACIÓN			DESCRIPCIÓN DE ACCIONES
				C. del Riesgo (1 a 5)	Pr. del Riesgo (1 a 5)	Índice del Riesgo C x P = (1 a 25)	

Coloque el o los riesgos identificados en su proceso

Identifique las causas que generan estos riesgos

Coloque las consecuencias que puede generar el riesgo

Defina el nivel del riesgo multiplicando la Consecuencia por la Probabilidad, esto le permite clasificar el riesgo en: **Bajo, Medio o Alto**, luego establezca la acción de mitigación para el riesgo identificado.

Defina y puntualice las acciones que realizara para la gestión del riesgo, recuerde que estas acciones deben de ser coherentes con el riesgo, la causa y las consecuencias potenciales

Después de tres meses como mínimo se evaluara si las acciones fueron eficaces para la mitigación del riesgo y se evaluara el riesgo nuevamente para clasificar el nivel de riesgo, con forme las acciones tomadas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 7 de 10

6.4 Ejemplo Gestión de Oportunidades para el riesgo identificado

GESTION DE OPORTUNIDADES				
No. Riesgo	Riesgo	Oportunidades Detectadas	Acciones para Abordar las Oportunidades	Seguimiento y Eficacia de las Acciones (Se diligencia una vez se han completado las acciones planteadas)

Coloque el o los riesgos identificados en su proceso

Identifique las oportunidades para la gestión del riesgo definido

Defina y puntualice las acciones que realizara para abordar las oportunidades detectadas.

Después de tres meses como mínimo se evaluara si las acciones fueron eficaces para la mitigación del riesgo.

6.5 Actualización y Validación de la Matriz de riesgos y oportunidades:

Recuerde que esta matriz debe de actualizarse como mínimo cada seis meses, en este apartado debe de colocarse la fecha de la actualización, el nombre del responsable de la actualización, el motivo por el cual se actualiza; por ejemplo surgió un nuevo riesgo, se modifica el nivel de riesgo el departamento de Desarrollo institucional analiza las modificación y por último se solicita la aprobación de dirección.

Actualización de la matriz		
Recuerde actualizar esta matriz de riesgos y oportunidades, como mínimo cada 6 meses o cuando se considere necesario, si es que se llegara a detectar un riesgo que este afectando o pueda afectar el desempeño de su proceso o los resultados de la organización.		
Fecha de actualización de la matriz: 01/10/2019	Motivo de la actualización: Identificación de los riesgos del proceso de informática	
Nombre y firma del responsable de la actualización: Ludim Natareno	Nombre y firma del personal de apoyo del sistema de Gestión de la Calidad:	Vo.Bo. Jefatura Desarrollo Institucional

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 8 de 10

6.6 Análisis del riesgo: El riesgo representa la situación que puede entorpecer el normal desarrollo de las actividades o funciones del proceso, por lo cual se establece la probabilidad de ocurrencia de los mismos y sus causas y consecuencias, este último aspecto puede orientar a la clasificación, nivel y acciones a implementar, con base a la identificación del riesgo, para realizar el análisis, los pasos claves son:

- Probabilidad
- Consecuencia
- Valor del Riesgo
- Tipo o Nivel de Riesgo

6.7 Clasificación de las consecuencias: Constituyen la consecuencia de la causa del riesgo sobre los objetivos de la calidad las cuales se clasifican en:

Valoración de las consecuencias de los riesgos y oportunidades

Valoración	Consecuencia	Criterio (Impacto del riesgo para la organización)
1	Insignificante	Impacto en la institución Insignificante. No tiene o tiene consecuencias mínimas en el funcionamiento o reputación de la Institución.
2	Menor	Impacto leve en la institución. Consecuencias bajas sobre la Institución. No tiene impacto en la conformidad de los resultados. No afecta la continuidad de la prestación del servicio.
3	Moderado	Impacto medio en la institución. Impacto moderado en imagen, credibilidad y prestigio. Incidente reportable a la dirección con seguimiento.
4	Mayor	Impacto grave en la institución. Impacto serio en la imagen y prestigio, debilita la imagen institucional, Reportable a la Dirección con seguimiento de su parte y acción correctiva.
5	Extremo	Impacto crítico, desastroso en la institución. Impacta altamente en imagen, credibilidad y prestigio. Dramática pérdida de imagen ante los consumidores y usuarios.

6.8 La probabilidad: Se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; la cual puede ser medida con criterio de frecuencia, teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo.

Bajo el criterio de probabilidad, el riesgo se debe medir de la forma siguiente

Valoración de la Probabilidad del Riesgo. (Tome en cuenta los plazos)

Valoración	Probabilidad	Criterios (probabilidad de ocurrencia del riesgo)
1	Rara	Poco probable que ocurra, pero posible
2	Improbable	Improbable, pero puede que se produzca
3	Posible	Ocurrirá varias veces
4	Probable	Ocurrirá con frecuencia
5	Casi seguro	Puede ocurrir mas de una vez

6.9 Valor del riesgo: Se logra a través de la relación entre la consecuencia y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

6.10 Nivel del riesgo: El nivel del impacto se debe determinar y representa por medio de la tabla de clasificación que se presenta a continuación:

Tabla de Clasificación de Riesgos						
Índice de Riesgo						
$\text{Consecuencia} \times \text{Probabilidad} = \text{Índice de Riesgo (1 a 25)}$						
Rango de probabilidad >>						
		1	2	3	4	5
Rango de consecuencia >>	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25
Evaluación de Riesgo						
Bajo – Medio – Alto						
(01-08) (09-16) (17-25)						

6.11 Valoración del impacto: Se entienden como las consecuencias que puede ocasionar a la Institución el riesgo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-05
	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Versión: 03 Hoja: 10 de 10

6.12 Mitigación del Riesgos: El tratamiento del riesgo es un proceso cíclico que incluye la selección de una opción de acuerdo a la siguiente tabla:

En función de la clasificación del Riesgo podría tomarse las siguientes decisiones:

Medidas de Mitigación del Riesgo (Reducción de la vulnerabilidad)

Tipo	opción	Descripción
1	Evitar	Retirarse de la actividad
2	Eliminar	Elimine la fuente del riesgo
3	Cambiar	Cambio de probabilidad o consecuencia
4	Controlar	Control del riesgo por medio del seguimiento
5	Mantener	Acepta el riesgo, decisión directiva

6.13 Gestión de Oportunidades: Una vez identificado el riesgo, se evaluarán las oportunidades para que se refleje en la mitigación del riesgo, los cuales deberán de ir acompañados de acciones que permitan el seguimiento y la eficacia de las mismas.

7. REGISTROS

Título	Código	Versión
Matriz de Riesgo y Oportunidades	DIACO-RP-MT-01	V04