

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

Macroproceso

Gestión

Nombre del procedimiento

Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad – Certificado en ISO 9001:2015.

Inicio

Desde la identificación del contexto del proceso, partes interesadas (contexto de la organización) y posteriormente el análisis de riesgos y oportunidades.

Fin

Análisis de mapas de calor para las evaluaciones iniciales y finales.

Objetivo

Gestionar los riesgos y oportunidades que afectan la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de implementar acciones que permitan reducir, controlar o eliminar los efectos negativos y aumentar los efectos positivos.

Áreas involucradas

Todas las áreas que cuentan con procesos certificados dentro del Sistema Gestión de Calidad en las dependencias de administración central, Campus Universitarios y Colegio del Nivel Medio Superior.

Procedimientos con los que interactúa

El presente procedimiento interactúa con todos los procesos certificados que integran el Sistema Integral para los procesos institucionales de la Universidad de Guanajuato.

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Identificación del contexto del proceso, partes interesadas y análisis de riesgos y oportunidades.	Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS.

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Reevaluación de riesgos y oportunidades y consideración de integración de documentos al SGC o la actualización de la documentación.	Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos / Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS
Análisis de mapas de calor (inicial y final) por proceso.	Gestor de Calidad de los Servicios Administrativos / Responsables de los procesos certificados en Rectoría General, Campus y CNMS

Normativa aplicable Interna

Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato

Código de Ética de la Universidad de Guanajuato

Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa

Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad - Requisitos

Ley General de Archivos

Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Christian Daniel Rodríguez Gutiérrez	Xavier Núñez Ramírez	Ilean Samantha Narváez Rosillo
	Juan Manuel López Gutiérrez	
	María del Rocío Martínez Pacheco	
	Roxana Ramírez Tristán	
	Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso	
	Marivonne Castro Álvarez	
	Eugenia Margarita Tovar Díaz	
	Juan Pablo González Rodríguez	
	Betzabee Romero Moya	
	César Omar Patlan Espinosa	
	Tamara Hernández Lira	
	Pilar Alejandra González Vázquez	
	Elizabeth Loreda Torres	
	Miriam Paulette León Flores	
	Mayra Hurtado Ayala	
	David Abraham Santos Moreno	
	Lilia Esther Ulloa Bedia	
	Silvia Mariela González Rodríguez	
	Victoria Elizabeth González Lerma	
	Fidel Giovanni Lemus Ramírez	

	Elizabeth Cruz Rodríguez	
	Patricia Rangel Llamas	
	María Paula Carmona García	

Descripción de Actividades				
Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS	<p>Reunir e identificar el contexto del proceso a inicios de año (partes interesadas) con la participación de todos los involucrados del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS. Identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (matriz FODA) que afecten a la o las necesidades de la parte interesada en cuestión.</p> <p>Nota 1: Las reuniones deberán de realizarse al inicio del año en curso.</p> <p>Nota 2: En caso de tener un contexto de la organización del año pasado trasladar al nuevo ejercicio y revisarlo con la participación de todos los involucrados del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.</p> <p>Nota 3: El gestor de calidad de los servicios administrativos generará la carpeta compartida en OneDrive con los involucrados del proceso.</p>	GCO-FO-14	
2	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS	Identificar y analizar los riesgos y oportunidades que pueden afectar o beneficiar el desempeño y logros de objetivos del proceso conforme lo descrito en el contexto de la organización (pestaña 1). Ponderar el impacto y probabilidad de que el riesgo u oportunidad lleguen a materializarse.	GCO-A-05	

		<p>Determinar el tratamiento que se asignará al riesgo u oportunidad identificado conforme a la competencia, experiencia y capacidad del proceso, que se enuncian a continuación.</p> <p>Criterios para dar tratamiento:</p> <p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compartir -Evitar -Eliminar -Reducir -Asumir <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar -Mejorar -Compartir <p>Nota: De ser requerido, consultar el GCO-A-05 para determinar correctamente el criterio por asignar al riesgo u oportunidad con la perspectiva de todos los sitios (RG, Campus y CNMS).</p>		
3	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS	<p>Definir las acciones a implementar, responsables y fechas de implementación, que contribuirán al tratamiento antes descrito para cada riesgo u oportunidad.</p> <p>Cargar matriz de riesgos y oportunidades en la carpeta compartida en OneDrive.</p> <p>Nota: Las acciones a implementar serán verificadas por los coordinadores de calidad y el gestor de calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de verificar que coadyuven al tratamiento determinado.</p>	GCO-FO-14 GCO-A-05	
4	Enlace de calidad de las dependencias administrativas	Notificar a los homólogos en Campus y CNMS, gestor de calidad de los servicios administrativos y coordinadores de calidad de Campus y CNMS que se ha cargado la matriz a la carpeta compartida.	GCO-FO-14	
5	Gestor de calidad de los servicios administrativos	Verificar que las acciones de la matriz de riesgos y oportunidades coadyuven al tratamiento determinado por los responsables del proceso en Rectoría General y homólogos en Campus y CNMS.	GCO-FO-14	



	Coordinadores de calidad de Campus y CNMS	¿Existe una retroalimentación a las acciones establecidas por los responsables del proceso? Sí, notificar al enlace de calidad de las dependencias administrativas. Pasar a la actividad 6. No, pasar a la actividad 7.		
6	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS	Analizar y modificar las acciones de la matriz de riesgos y oportunidades con los responsables de proceso en RG, Campus y CNMS.	GCO-FO-14	
7	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS	Implementar las acciones establecidas para cumplir el tratamiento del riesgo u oportunidad en el tiempo definido, será necesario generar y registrar la evidencia correspondiente en la carpeta compartida en OneDrive. Nota: En caso de que la acción se implemente en las diferentes áreas (RG, Campus o CNMS) se deberá generar una evidencia por sitio y ser cargada a la carpeta compartida en OneDrive.		
8	Gestor de calidad de los servicios administrativos Coordinadores de calidad de Campus y CNMS	Verificar conforme a las fechas establecidas en la matriz la implementación de las acciones en los sitios. Nota: Brindar apoyo en la orientación/implementación de las acciones en caso necesario	Carpeta en OneDrive del proceso GCO-FO-14	
9	Gestor de calidad de los servicios administrativos	Evaluar las acciones en la pestaña 3 "Evaluación de acciones" de la matriz de riesgos y oportunidades. Nota: Se solicitará el apoyo para la evaluación de acciones por proceso a los coordinadores de calidad en Campus y CNMS.	Evidencias de acciones implementadas	
10	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en	Convocar reunión para reevaluar los riesgos y oportunidades del proceso (determinar la nueva valoración del riesgo u oportunidad, con base en la multiplicación de probabilidad e impacto). Decidir en	GCO-FO-14	

	Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. Gestor de calidad de los servicios administrativos	<p>consenso con los involucrados del proceso, la evaluación final de los riesgos y oportunidades que conforman la matriz.</p> <p>¿El riesgo o la oportunidad cumplió el tratamiento establecido?</p> <p>Sí, pasar a la actividad 11.</p> <p>No, en caso de que la reevaluación del riesgo se mantenga o incremente, definir las acciones adicionales y/o diferentes a implementar o cambiar el tratamiento del riesgo (asumir) y pasar al nuevo ejercicio. Para una oportunidad poner en consideración del área si se mantienen las acciones implementadas en el nuevo ejercicio o establecer nuevas acciones por implementar. Pasar a actividad 11.</p> <p>Nota: La reevaluación de riesgos y oportunidades del ejercicio en curso se gestiona dentro del año siguiente con fechas estimadas al mes de febrero, sin embargo, puede realizarse en el mismo año en curso.</p>		
11	Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. Gestor de calidad de los servicios administrativos	<p>Cerrar riesgo u oportunidad mediante la columna "Tratamiento final" en consenso con los involucrados del proceso.</p> <p>Nota 1: Si el riesgo cumplió el tratamiento establecido, pero se considera que la probabilidad, impacto o el grado de riesgo pueden disminuir, el riesgo puede mantenerse activo. Si la oportunidad puede potencializarse, puede mantenerse activa.</p> <p>Nota 2: En caso de que alguna acción no se cierre durante el año en curso, será necesario trasladar el riesgo u oportunidad a la matriz del año siguiente o a un documento del SGC.</p>	GCO-A-05	
12	Gestor de calidad de los servicios administrativos	Realizar análisis de mapas de calor para las evaluaciones iniciales y finales por proceso. Notificar al director del área a través de oficio/correo los resultados de la matriz de riesgos y oportunidades, con copia al enlace y coordinadores de calidad. Fin del procedimiento.	Oficios de análisis de riesgos y oportunidades por proceso	

Información complementaria y definiciones

Contexto de la organización: Comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Riesgo: Efecto de incertidumbre sobre los objetivos.

Oportunidad: Situación favorable para lograr un resultado previsto.

Probabilidad: Eventualidad de que algo suceda.

Impacto: Resultado de un evento que afecta a los objetivos.

Acciones: Actividades que se implementarán con el fin de minimizar el impacto del riesgo o aprovechar la oportunidad.

Identificación de la trazabilidad

GCO-FO-14 + código del proceso + año en curso.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
No aplica	No aplica

Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.
Nota: Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Reevaluación de riesgos	Reevaluación incorrecta de los riesgos.	Reevaluación con todos los involucrados: responsables del proceso, enlaces de calidad y gestora o gestor de calidad.

Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación / Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Formato	GCO-FO-14	Matriz de riesgos y oportunidades	Electrónico	5 años
Base de datos	N/A	Carpeta de OneDrive del proceso	Electrónico	
Correo electrónico	N/A	Evidencias de acciones implementadas	Electrónico	
Oficio	N/A	Oficio de análisis de riesgos y oportunidades por proceso certificado	Electrónico	