

Control de Emisión y Revisión

El original de este procedimiento queda bajo resguardo de la Unidad de Calidad. La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo con el "Listado maestro de control de documentos".

Historial del Documento

Fecha	Revisión	Descripción/Modificaciones
15-02-2020	03	Actualización del Documento
12-05-2022	04	Actualización de Documento

ACTIVIDAD	NOMBRE	PUESTO	FIRMA	FECHA
Elaboró / Revisó	Ricardo Rosas Miranda	Analista de Calidad		12-05-2022
Autorizó	Daniel Sosa	Dirección General		12-05-2022

1. Objetivo.

Describir el método que se realiza en SKYNET para identificar y evaluar los riesgos, e implementar las acciones necesarias en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance.

Este procedimiento al contexto de la organización, partes interesadas y los procesos de las áreas del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Responsabilidad.

Es responsabilidad del Director General,

- Aprobar el documento o documentos correspondientes.
- Análisis de la eficacia de las acciones.

Es responsabilidad del Analista en Sistema de Calidad,

Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en la fecha compromiso.

Identificación de los riesgos y oportunidades del contexto de la organización y proceso con las áreas correspondientes.

Es responsabilidad de los responsables de área,

- Cumplimiento de las acciones establecidas en las fechas programadas.
- Informar al responsable del SGC de los datos, seguimiento y posibles desviaciones que surjan en los procesos.

4. Definiciones.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Contexto de la Organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

gestión del riesgo.

actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo (3.1)

parte interesada.

persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

probabilidad.

posibilidad de que algo suceda.

5. Procedimiento.

No. Act.	Descripción
5.1	<p>Identificación Riesgos del Contexto de la Organización.</p> <p>La identificación de los riesgos por contexto de la organización se deriva de los Formatos F-SC-GSP-01 Análisis FODA e F-SC-GSP-02 Identificación de las partes interesadas, una vez identificados estos riesgos se le da tratamiento en el formato F-SC-GSR-01 Matriz de Riesgo de Contexto. Dicho procedimiento se encuentra alineado al standard de la norma ISO 31010, tratamiento y administración de riesgos. El llenado de la matriz se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• ENCABEZADO DE LA MATRIZ.<ol style="list-style-type: none">1. Equipo de trabajo: Nombre de los integrantes del equipo de trabajo responsables del desarrollo de la Matriz de Riesgos de Contexto.2. Fecha de elaboración: Fecha en la que se realiza el formato F-SC-GSR-01 Matriz de Riesgo de Contexto.3. Fecha de Revisión: Fecha en la que se revisan las acciones establecidas (Tomando como fecha de revisión la última fecha compromiso establecida.)• CUERPO DE LA MATRIZ.<ul style="list-style-type: none">- IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.<ol style="list-style-type: none">1. Contexto Externo/Interno: Descripción de la debilidad o amenaza derivada del Formato "Análisis F-SC-GSP-01 FODA"2. Partes Interesadas: Descripción de la parte interesada derivada del Formato F-SC-GSP-02 Identificación de Partes Interesadas.3. Riesgo del SGC: Descripción de los riesgos del SGC identificados en los puntos 1 y 2.4. Oportunidad SGC: Oportunidades detectadas derivadas de los riesgos del SGC.

- **EVALUACIÓN.**

1. Factor de severidad: Evaluación de la severidad de la consecuencia, tomando en consideración el grado de severidad e intensidad de los daños causados. **Tabla 1.** Factor de severidad.
2. Factor Ocurrencia: Evaluación de la frecuencia o probabilidad de que una consecuencia vaya a ocurrir. **Tabla 2.** Factor Ocurrencia.
3. Valor del Riesgo: Valor determinado por el nivel de significancia, de acuerdo con la siguiente ecuación:

$$\%C = ((a*FS) + (b*FP)) *10$$

Donde:

C: Clasificación (nivel de significancia) obtenida por el impacto, expresada en porcentaje de significancia.

FS: Calificación para el factor severidad.

FP: Calificación para el factor de ocurrencia.

a,b: Constantes de ponderación asignadas al factor severidad, factor ocurrencia, con valores de 0.7 y 0.3, respectivamente.

4. Clasificación: De acuerdo con el valor del riesgo obtenido finalmente, los aspectos cuyo valor se encuentra entre 60 y 100, se considerará significativos, se establecen acciones recomendadas y se aplican los mecanismos de control específicos que sean necesarios.

Clasificación del Riesgo: Las acciones se determinan a través de la siguiente clasificación. **Tabla 3.** Clasificación.

Priorización para los riesgos.

- o Los riesgos con Nivel Alto tendrán que ser mitigados con acciones recomendadas o medidas de seguridad que permitan la reducción a un Nivel Medio salvo que la dirección acepte el riesgo mediante un comunicado formal, y estos serán los primeros que se deben de implementarse.
- o Los riesgos con Nivel Medio se priorizarán dependiendo del impacto que produzca al SGC.
- o Los riesgos con Nivel Bajo se aceptarán, aunque también se pudiera implementar un control.

- **MECANISMOS DE CONTROL.**

1. Acciones recomendadas: Son las acciones que se establecen derivadas de los riesgos del SGC, cuando dichos riesgos sean altos.
2. Responsable de las acciones: Es el responsable de dar cumplimiento a las acciones establecidas (Nombre del área a la que pertenece).
3. Fecha Compromiso: Es la fecha establecida para dar cumplimiento a las acciones recomendadas.
4. Recursos solicitados: Son los recursos que se necesitan para dar cumplimiento a las acciones recomendadas. Para solicitar estos recursos se debe llenar el Formato "Solicitud de Recursos" F-DG-RPD-02.

- EFICACIA DE LAS ACCIONES.

1. Acciones establecidas: Son las acciones realizadas para mitigar el riesgo.
2. Recursos empleados: Son los recursos utilizados de acuerdo con las acciones realizadas con el fin de mitigar el riesgo.
3. Una vez que se cumplen las fechas compromiso de las acciones establecidas, se reevalúa el riesgo verificando la eficacia de las acciones establecidas.

6. Referencias.

Identificación	Nombre / Descripción
ISO 9001:Vigente	UNE EN ISO
ISO 13010	Gestion de Riesgos

7. Anexos.

7.1	Formatos	F-SC-GSP-01 Análisis FODA F-SC-GSP-02 Identificación de las partes interesadas F-SC-GSR-01 Matriz de riesgos de contexto
7.2	Tablas	Tabla 1. Factor de Severidad Tabla 2. Factor de Ocurrencia Tabla 3. Clasificación
7.3	Etiquetas y sellos	N/A
7.4	Otros	N/A

7.2 Tablas.

Tabla 1. Factor de Severidad.

Clasificación	Puntos	Descripción
Baja	3	La consecuencia no compromete la satisfacción del cliente, y los daños causados son reversibles.
Moderada	5	La consecuencia compromete la satisfacción del cliente, sin embargo, los daños causados son reversibles. (por ejemplo: Generación de queja por parte del cliente)
Grave	7	La consecuencia compromete la satisfacción del cliente, sin embargo, los daños causados son irreversibles. (Por ejemplo: Generación de queja por parte del cliente y/o penalización)
Muy grave	10	La consecuencia compromete la satisfacción del cliente, teniendo daños irreversibles. (Por ejemplo: Perdida del cliente)

Tabla 2. Factor Ocurrencia.

Clasificación	Puntos	Descripción
Baja	3	Pocas fallas. Anual (De 1 a 3 fallas anuales)
Moderada	5	Fallas ocasionales. Semestral (De 4 a 6 fallas semestrales)
Grave	7	Fallas frecuentes. Mensual (De dos a tres fallas mensuales)
Muy grave	10	Fallas persistentes. Semanal (una o más veces por semana)

Tabla 3. Clasificación.

Clasificación	Puntos	
Bajo	≤ 30	Menor o igual a 30
Medio	$30 > 60$	Menor a 60 pero Mayor a 30
Alto	≥ 60	Mayor o igual a 60