1. **OBJETIVO:**

Identificar los riesgos en cada uno de los procesos que componen el Sistema de Calidad de la entidad, documentar el Plan de Contingencia y realizar seguimiento.

1. **ALCANCE:**

Aplica a todos los procesos de prestación del servicio y de conformación del Sistema de Gestión de Calidad.

1. **DEFINICIONES**

Riesgo: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

Impacto: Grado en el que un evento podría afectar el valor de la empresa, en ausencia de medidas de mitigación.

 Matriz de riesgo: Herramienta que permite clasificar y visualizar los riesgos, mediante la definición de categorías de consecuencias y de su probabilidad.

1. **RESPONSABLES**

* Responsable de Control Interno: encargado de capacitar a los jefes de cada proceso en la metodología, para abordar los riesgos definidos.
* Jefes Procesos: determinar sus riesgos con los respectivos controles, mediante la metodología definida.

1. **CONTENIDO**

El Mapa de Riesgos contiene, a nivel estratégico, los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos, tendiente a evitar, reducir, mitigar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables y el cronograma para ejecutarlas.

Nos obstante se considera recomendable elaborar un mapa de riesgos por cada proceso, para facilitar la administración del riesgo, el cual debe elaborarse al finalizar la etapa de Valoración del Riesgo.

En la siguiente tabla se explica las etapas del instructivo para la elaboración del mapa de riesgos, por cada proceso

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPA** | **DESCRIPCIÓN** |
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO  DESCRIPCIÓN | Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado. |
| CAUSAS  (factores internos o externos): | Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo. |
| EFECTOS – IMPACTO  (consecuencias) | Constituye las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes, tales como: daños físicos, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio. |
| CALIFICACIÓN DEL RIESGO | Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.  **Calificación del Riesgo:** Se debe calificar cada uno de los Riesgos según la matriz, de acuerdo a las siguientes especificaciones:  La Probabilidad mide al número de veces que se presenta o puede presentarse el riesgo y el impacto mide la magnitud de sus efectos.   |  |  | | --- | --- | | **Probabilidad de ocurrencia** | **Impacto** | | Baja: 1 | leve 5 | | Media: 2 | Moderado: 10 | | Alta: 3 | Severo/catastrófico : 20 | |
| EVALUACIÓN DEL RIESGO | Permite comparar los resultados de su calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.  **Evaluación del Riesgo:** Para realizar la Evaluación del Riesgo se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la Matriz, según la celda que ocupa, aplicando los siguientes criterios:  Si el riesgo se ubica en la **Zona de Riesgo Aceptable** (calificación 5), significa que su probabilidad es baja y su impacto es leve, lo cual permite a la entidad asumirlo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.  Si el riesgo se ubica en la **Zona de Riesgo Inaceptable** (calificación 60), su Probabilidad es alta y su impacto severo, por tanto es aconsejable eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible, de lo contrario, se deben implementar controles de prevención para evitar la probabilidad del riesgo, de protección para disminuir el impacto o compartir o transferir el riesgo si es posible.  Si el riesgo se sitúa en cualquiera de **las otras zonas (riesgo tolerable, moderado o importante)** se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. Las medidas dependen de la celda en la cual se ubica el riesgo, así: los Riesgos de Impacto leve y Probabilidad alta se previenen; los riesgos con impacto moderado y probabilidad leve, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible; también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo, cuando éste presente una probabilidad alta y media, y el impacto sea moderado o severo.  Cuando la Probabilidad del riesgo sea media y su impacto leve, se debe realizar un análisis del costo beneficio con el que se pueda decidir entre reducir el riesgo, asumirlo o compartirlo.  Cuando el riesgo tenga una Probabilidad baja e Impacto severo se debe tratar de compartir el riesgo y evitarlo en la entidad, en caso de que éste se presente.  Siempre que el riesgo sea calificado con impacto severo la entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse, en caso de su ocurrencia. |
| OPCIONES DE MANEJO | Las opciones de manejo identifican las alternativas para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de riesgos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez, transmite la posición de la dirección y establece las guías de acción necesarias a todos los funcionarios de la entidad.  Se deben tener en cuenta alguna de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse cada una de ellas independientemente, interrelacionadas o en conjunto.  - **Evitar el riesgo**, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Un ejemplo de esto puede ser el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.  - **Reducir y/o mitigar el riesgo**, implica tomar medidas encaminadas a disminuir, tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades, antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.  - **el Compartir o Transferir riesgo**, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Es así como por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar.  - **Asumir un riesgo**, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido, puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso, el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.  (Ver: Cuadro 1) |
| ACCIONES | Para el manejo de los riesgos se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos, entre otros.  Para la ejecución de las acciones, se deben identificar las áreas o dependencias responsables de llevarlas a cabo y definir un cronograma. |
| RESPONSABLE | Los Líderes de Procesos, y/o las Actividades responsables de emprender las Acciones o Actividades Contingentes. |
| CRONOGRAMA | Se debe establecer la fecha en la cual, se realizará las acciones contingentes, la cual debe tener presente el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad o el Administrador del Riesgo, para hacer las verificaciones pertinentes y garantizar su ejecución. |

Para calificar el riesgo se debe tomar como base el siguiente cuadro:

**Cuadro 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **IMPACTO** | | |
|  |  | | **LEVE (5)** | **MODERADO (10)** | **SEVERO (20)** |
| **PROBABILIDAD** | **ALTA (3)** | | (15) ZONA DE RIESGO MODERADO. Evitar el Riesgo. | (30) ZONA DE RIESGO IMPORTANTE. Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo. | (60) ZONA DE RIESGO INACEPTABLE. Evitar el Riesgo. Reducir el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo. |
| **MEDIA (2)** | | (10) ZONA DE RIESGO TOLERABLE. Asumir el Riesgo. Reducir el Riesgo. | (20) ZONA DE RIESGO MODERADO. Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo. | (40) ZONA DE RIESGO IMPORTANTE. Evitar el Riesgo. Reducir el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo. |
| **BAJA (1)** | | (5) ZONA DE RIESGO ACEPTABLE. Asumir el Riesgo. Reducir el Riesgo. | (10) ZONA DE RIESGO TOLERABLE. Asumir el Riesgo. Reducir el Riesgo. | (20) ZONA DE RIESGO MODERADO. Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo. |

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

* Plantilla Matriz de riesgos
* Manual de Calidad