



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

SAIQ

# Gestión de riesgos y oportunidades

*Versión 1.0*



# 1. Contenido

<b>1. Contenido</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Objetivo y alcance</b> .....	<b>4</b>
2.1. <i>Objetivos</i> .....	4
2.2. <i>Alcance</i> .....	4
<b>3. Referencias y normativas</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Definiciones</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Desarrollo del Proceso</b> .....	<b>7</b>
5.1 <i>Gestión de riesgos y oportunidades</i> .....	7
5.1.1 Identificación del riesgo .....	7
5.1.2 Análisis del riesgo .....	7
5.1.3 Valoración del riesgo .....	8
5.1.4 Evaluación eficacia de las acciones que abordan a los riesgos .....	9
5.1.5 Oportunidades de mejora.....	9
5.1.5 Resultados de la gestión de riesgos y oportunidades. ....	10
<b>6. Seguimiento y medición</b> .....	<b>11</b>
<b>7. Evidencias</b> .....	<b>12</b>
<b>8. Roles y actividades</b> .....	<b>13</b>
<b>9. Ficha Resumen</b> .....	<b>14</b>
<b>10. Diagrama de Flujo</b> .....	<b>15</b>

PROCESO



Control de versiones					
Versión	Autor	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Unidad de Calidad Montse Cavero	31-07-2021	Implementación ISO 9001:2015	Josep Gonzalez Plaza 31-07-2021	Isabel Torras Junoy 31-07-2021

PROCESO



## 2. Objetivo y alcance

### 2.1. Objetivos

- Establecer un sistema que nos permita identificar, evaluar, tratar y realizar el seguimiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la consecución de los procesos de la FPC.
- Reforzar la naturaleza preventiva y la eficacia del sistema de calidad

### 2.2. Alcance

*El presente documento es de aplicación a todos los programas formativos adaptados al EEES dónde la FPC posee responsabilidad académica (programas de formación permanente, ya sean titulaciones oficiales o no oficiales).*



### 3. Referencias y normativas

En el siguiente listado se detallan las referencias y normativas que integran o complementan el proceso:

Marcos de referencia:

- UNE-EN-ISO 9001:2015



## 4. Definiciones

**FPC:** Fundació Politècnica de Catalunya.

**Riesgo:** Es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Generalmente, el riesgo se expresa en términos de fuentes de riesgo y sus potenciales efectos asociados, y se evalúa a razón de su impacto / consecuencia y su probabilidad.

**Oportunidades:** las oportunidades pueden surgir como resultado de un evento favorable para lograr un resultado previsto, cuando coincida apropiadamente el contexto, el espacio y el tiempo., es por ello que no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

**Gestión del riesgo:** Gestión mediante la cual una organización evalúa y trata los riesgos y las oportunidades de su contexto interno y externo.

**Evaluación del riesgo:** Consiste en identificar, analizar y valorar los riesgos existentes, en los procesos de la FPC.

**Identificación de los factores de riesgo:** Proceso que consiste en descubrir y reconocer qué puede pasar y por qué. La identificación debe incluir tanto las desviaciones de los recursos materiales como los factores humanos, y determinará la causa y la naturaleza de la consecuencia.

**Análisis del riesgo:** Consiste en analizar las probabilidades y sus consecuencias para los factores de riesgo identificados teniendo en cuenta los controles existentes y su eficacia.

**Fuente de riesgo:** Elemento que, por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgo.

**Control:** Medida que mantiene y/o modifica un riesgo.:



## 5. Desarrollo del Proceso

### 5.1 Gestión de riesgos y oportunidades

El proceso de Riesgos y oportunidades se incorpora como un elemento necesario de planificación y seguimiento de los procesos del SAIQ.

Se refiere al conjunto de acciones para tratar los riesgos inherentes al contexto interno y externo de la FPC y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas y se concreta en la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo.

Mediante este proceso se establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Los objetivos de la gestión de los riesgos y oportunidades son:

- Asegurar que el SAIQ obtiene los resultados previstos
- Aumentar los efectos deseables
- Prevenir o reducir los efectos no deseados y
- Lograr la mejora continua

En primer lugar, se realiza una evaluación de los riesgos, que consiste en identificar, analizar y valorar los riesgos existentes.

#### 5.1.1 Identificación del riesgo

Se realiza en la revisión anual del SAIQ, en la que se consulta a los responsables de procesos los riesgos y oportunidades que pueden influir en cada proceso, en los objetivos de calidad de la FPC y en el análisis del contexto, para poder:

- planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.
- Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad
- evaluar la eficacia de las acciones que ya están en marcha.

Los factores de riesgo / oportunidad identificados quedan registrados en la matriz de riesgos.

#### 5.1.2 Análisis del riesgo

Se analizan las no conformidades o riesgos importantes, se evalúa la probabilidad de que ocurran y cuáles son las consecuencias, y se toman acciones apropiadas para sus efectos.

En el cuadro de gestión de riesgos y oportunidades se anotan las causas y fuentes, así como los efectos o impactos, se añade una valoración de la probabilidad. Si combinamos los efectos con la probabilidad se determina el nivel de riesgo.



### 5.1.3 Valoración del riesgo

El nivel de riesgo se determina de la siguiente forma:

**Nivel de riesgo= Probabilidad \* Consecuencia**

Probabilidad:

Calificación	Descripción
Baja	Puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales
Media	Puede ocurrir en algún momento
Alta	Se espera que ocurra en la mayoría de circunstancias.

Consecuencias:

Calificación	Descripción
Menor	Insignificante. Ninguna lesión (en caso de PRL), baja pérdida financiera o de imagen.
Moderada	Daño manejable con los niveles de autoridad del mismo proceso o dependencia, interrupción temporal del servicio, sanciones, multas, pérdida financiera o de imagen alta.
Mayor	Interrupción permanente, o de plazo superior a seis meses, de la producción o del servicio, cierre de instalaciones, daño no manejable con los niveles de autoridad del mismo proceso o dependencia, gran pérdida financiera o de imagen.

Los valores de consecuencia y probabilidad deben asignarse por consenso de las opiniones de los participantes en la elaboración de la evaluación.

Nivel de riesgo:

<b>Probabilidad</b>	<b>Alta</b>	<b>Riesgo Medio</b> Prevenir los riesgos. Prioridad media, acciones a medio plazo.	<b>Riesgo Medio</b> Prevenir los riesgos. Prioridad media, acciones a medio plazo.	<b>Riesgo Alto</b> Prevenir el riesgo o eliminar riesgo. Prioridad alta, acciones a corto plazo.
	<b>Media</b>	<b>Riesgo Bajo</b> Riesgo aceptable.	<b>Riesgo Medio</b> Prevenir los riesgos. Prioridad media, acciones a medio plazo.	<b>Riesgo Medio</b> Prevenir los riesgos. Prioridad media, acciones a medio plazo.
	<b>Baja</b>	<b>Riesgo Bajo</b> Riesgo aceptable.	<b>Riesgo Bajo</b> Riesgo aceptable.	<b>Riesgo Medio</b> Prevenir los riesgos. Prioridad media, acciones a medio plazo.
		<b>Menor</b>	<b>Moderada</b>	<b>Mayor</b>
		<b>Consecuencia</b>		

Se establece que el nivel de riesgo BAJO es aceptable para la FPC.





Una vez identificado el riesgo, se analiza su impacto y en función de éste se toman las acciones más apropiadas para el tratamiento del riesgo.

Las opciones pueden incluir lo siguiente:

- a) Asumir el riesgo con el fin de conseguir una oportunidad.
- b) Mantener el riesgo en base a una decisión informada.
- c) Eliminar la fuente del riesgo.

#### 5.1.4 Evaluación eficacia de las acciones que abordan a los riesgos

Una vez se decide una acción, se planifica con los responsables los recursos y plazos de ejecución, lo cual queda registrado en el registro de Riesgos. El Responsable del Sistema realiza un seguimiento de su ejecución.

Una vez se han gestionado, se realizará una reevaluación del riesgo.

El objetivo es disminuir el riesgo hasta el nivel aceptable.

#### 5.1.5 Oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora pueden surgir del análisis del contexto, análisis de los procesos, análisis de riesgos, análisis de indicadores, objetivos.

En el caso de las oportunidades se comunican a los responsables de Departamento y Dirección para que las tenga presentes en la toma de decisiones y asignación de los recursos.

#### 5.1.4 Evaluación de las acciones que abordan las oportunidades de mejora

Las acciones que identificamos y adoptamos para aprovechar los efectos de las oportunidades sobre los resultados esperados deben ser implantadas, bien mediante modificaciones en el diseño/gestión del proceso, bien mediante la implantación de otras acciones de mejora.

Estas acciones de mejora, se plasma en nuestro sistema interno a través de proyectos de mejora que se definen, aprueban y desarrollan internamente.

Para ellos la FPC tiene un sistema interno en el que se dan de alta los proyectos de mejora y se realiza un seguimiento y una implementación de las mejoras detectadas.

El seguimiento de las acciones forma parte del proceso de revisión y mejora, incluyéndose en las revisiones anuales de proceso.

La identificación y gestión de las acciones que se derivan de la evaluación de riesgos y oportunidades constituyen un elemento clave para la implementación de las mejoras de procesos.



### 5.1.5 Resultados de la gestión de riesgos y oportunidades.

Finalmente se analizan y evalúan la eficacia de las acciones tomadas en cada caso, de manera que si no han sido eficaces se vuelvan a analizar.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



## 6. Seguimiento y medición

Las actividades de seguimiento y medición del proceso de ‘Gestión de riesgos y oportunidades’ se realiza a través de la revisión anual de los procesos, en la que se revisan los riesgos detectados en las anteriores revisiones y se detectan nuevos.

En cualquier momento, si los responsables de los procesos y / o usuarios de los procedimientos detectan un nuevo riesgo / oportunidad o se encuentran en una situación nueva que puede tener impacto en el servicio, deberán comunicarlo a su responsable de departamento.

En el caso de los riesgos que tienen asociadas acciones o proyectos de mejora, se realiza un seguimiento periódico para determinar si estas acciones son eficaces.



## 7. Evidencias

Identificación	Descripción	Soporte	Responsable de la custodia	Tempos de conservación
919.E.6.3.1	Matriz gestión de riesgos y oportunidades	Sistema	UQ	5 años
919.E.6.3.2	Proyectos de mejora	Sistema	UQ	5 años
919.E.6.3.3	Plan de mejoras	Sistema	UQ	5 años



## 8. Roles y actividades

En la siguiente tabla se detallan los roles y las actividades que se desarrollan durante el proceso:

<b>Roles</b>	<b>Actividades</b>
<b>Equipo Directivo</b>	Comunicación de la matriz de riesgos y oportunidades de mejora para que las tengan presentes en la toma de decisiones.
<b>Responsable de departamento</b>	Comunicación de la matriz de riesgos y oportunidades de mejora para que las tengan presentes en la toma de decisiones.
<b>Unidad de Calidad</b>	Coordinar la revisión anual en la que se identificarán los riesgos y oportunidades de cada proceso o cualquier otro que se identifique por otra vía de comunicación. Realiza el análisis del riesgo y verifica la eficacia de las acciones.
<b>Responsable de proceso</b>	Realiza la revisión anual del SAIQ identificando los riesgos y oportunidades que puedan influir en el proceso. Realiza el análisis del riesgo y la eficacia de las acciones.



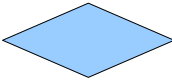
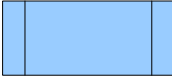
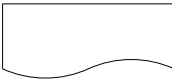






## 9. Ficha Resumen

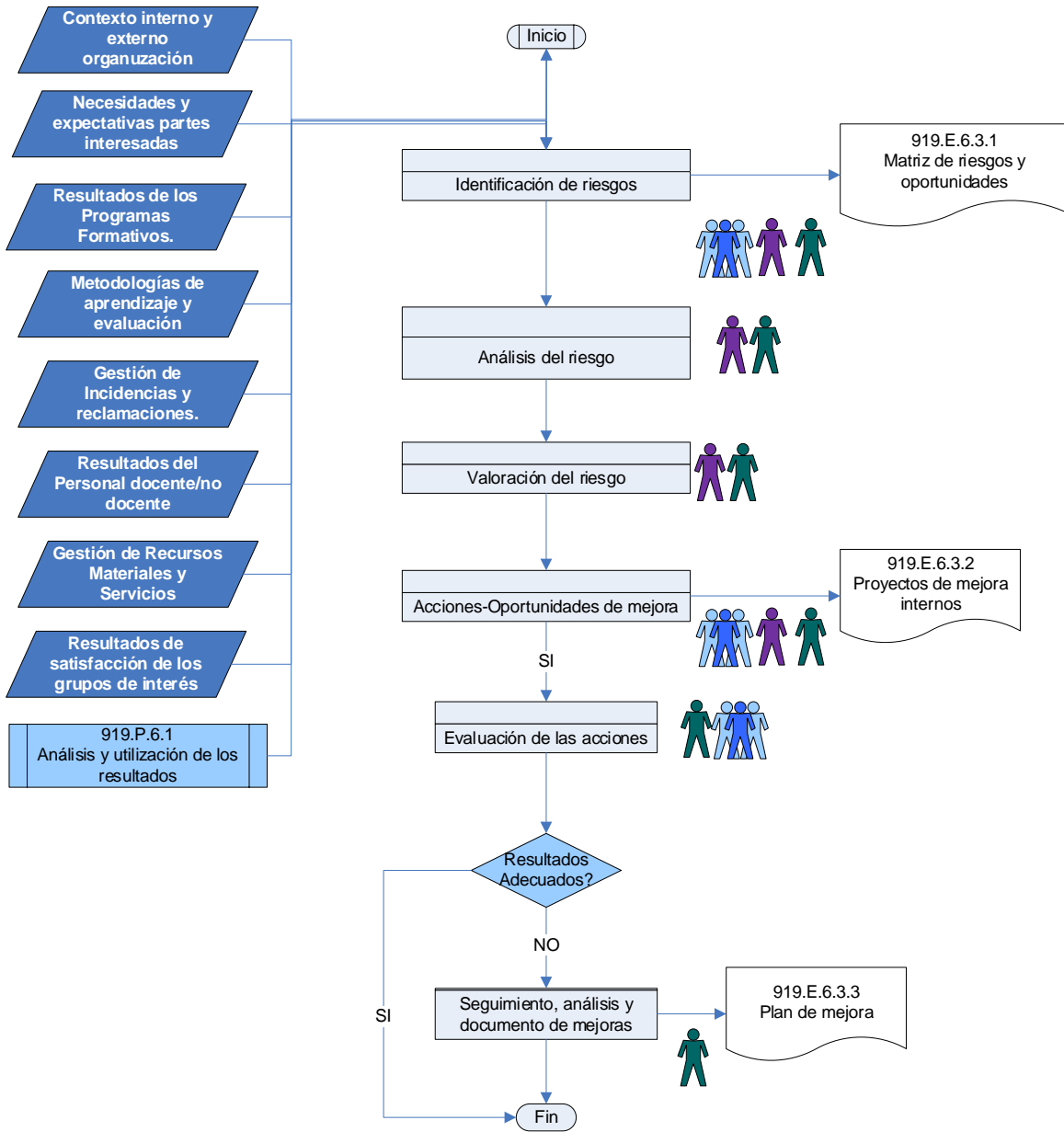
PROCESO

<b>Responsable del Proceso</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Calidad</li> </ul>
<b>Órgano Responsable</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No Aplica.</li> </ul>
<b>Grupos de Interés</b>	<b>Implicados y mecanismos de participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Equipo Directivo y Unidad de Calidad:</b> Revisión y análisis de los riesgos y oportunidades detectados.</li> <li><b>Alumnos, Equipo Docente, PAS:</b> identificación de riesgos y oportunidades</li> <li><b>Responsable de Proceso:</b> identificación de riesgos y oportunidades y realización de las acciones de mejora.</li> </ul>
	<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La rendición de cuenta a los grupos de interés queda definida en el proceso 919.P.7.1 (Publicación de Información sobre Titulaciones).</li> </ul>
<b>Mecanismos para la toma de decisiones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se detalla en los puntos 5 (Desarrollo del Proceso) y 6 (Seguimiento y Medición) del documento.</li> </ul>
<b>Recogida y análisis de información</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Los indicadores del proceso se definirán y se recogerán de acuerdo en lo establecido en el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).</li> </ul>
<b>Seguimiento, revisión y mejora</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>La Unidad de Calidad será la encargada de realizar el seguimiento anual, revisar el proceso e implantar mejoras.</li> </ul>

## 10. Diagrama de Flujo

Elemento	Descripción
	Inicio del proceso
	Actividad a desarrollar
	Punto de control/decisión
	Enlace con otro proceso
	Evidencia documental de la realización de una actividad
	Elementos del entorno que se han de considerar para desarrollar una actividad
	Inputs o entradas a un determinado proceso
	Indicador de continuidad del proceso
	Fin del proceso

PROCESO



Referencias - 919.F.8.1



Equipo Directivo



Unidad Calidad