

	Nombre del Documento:		Código: BECENE-SGC-PG-12
	Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades		Revisión: 1
			Página 1 de 9

1.0 Propósito

Establecer las directrices para la gestión de riesgos y oportunidades que permita aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la BECENE.

2.0 Alcance

2.1 Este procedimiento es aplicable a todos los macroprocesos y procesos de las áreas definidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Aplica desde la identificación, análisis, valoración, tratamiento, seguimiento y control y evaluación de riesgos y oportunidades hasta la difusión de los resultados.

3.0 Políticas de operación.

3.1 Se aplicará el enfoque basado en riesgos para gestionar la incertidumbre en todos los procesos, de tal forma que se modifique los efectos no deseados en los riesgos y se potencialice las oportunidades para lograr los resultados previstos, éstos refieren al logro de los objetivos planificados, por lo que implica el cumplimiento de indicadores, la conformidad de los productos y servicios, la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

3.2 El responsable de proceso analizará y establecerá los factores internos y externos del contexto, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. El contexto interno puede incluir la cultura de la institución, los procesos, las políticas, normas, etc. El contexto externo puede incluir factores de orden social, cultural, requisitos legales, financieros, tecnológicos, económicos, entre otros, a nivel nacional e internacional.

Así también, identificará las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, pertinentes al servicio o producto planificado. El seguimiento y revisión de dicha información será anual.

3.3 El responsable de proceso debe analizar la información del contexto institucional externo e interno y las necesidades y expectativas de las partes interesadas para encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar o afectar el logro de resultados previstos.

3.4 Para el evaluar el riesgo y la oportunidad se utilizará la metodología probabilidad-impacto, una consecuencia puede tener efectos positivos o negativos sobre los resultados previstos. Un efecto positivo que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad o ésta puede surgir como resultado de una situación favorable para lograr los resultados previstos.

3.5 El responsable de Macroproceso, el Comité de Calidad y los integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad, en periodos planificados darán seguimiento al Plan de Acción de la Matriz de Riesgos y Oportunidades para asegurar su implementación.

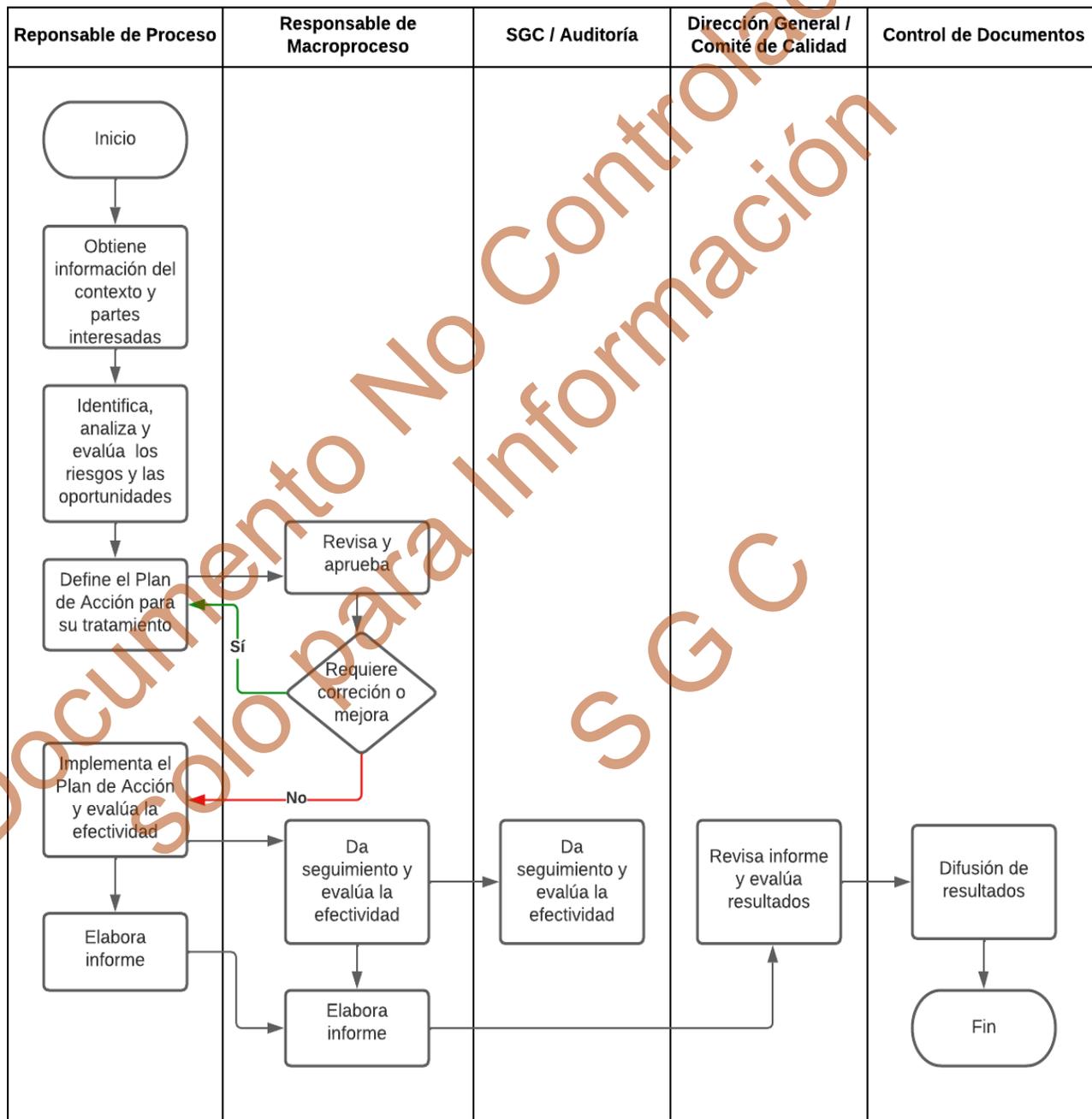
3.6 La gestión de riesgos y oportunidades sigue un ciclo circular, siempre que se identifique un nuevo riesgo u oportunidad se seguirán todas las etapas de este procedimiento.

3.7 La actualización de la Matriz de Riesgos y Oportunidades se realizará por ciclo escolar.

3.8 Ante situaciones de contingencia o necesidades de Macroproceso o de la institución (cambios en los requisitos legales y reglamentarios, cambios en los procesos, productos no conformes, quejas potenciales de los clientes, entre otros), el responsable de Macroproceso o el Comité de Calidad determinará riesgos y oportunidades pertinentes al Macroproceso o a la Institución, y dará tratamiento conforme a la metodología establecida en este procedimiento.



4.0 Diagrama del proceso



	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades		Código: BECENE-SGC-PG-12
			Revisión: 1
			Página 3 de 9

5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable															
1.0 Establece el contexto y las necesidades, requisitos y/o expectativas de las partes interesadas.	1.1 Analiza y describe el contexto interno y externo, las necesidades, requisitos y/o expectativas de las partes interesadas para identificar eventos que podrían generar riesgos y/o oportunidades que afecten o potencialicen, según corresponda, el logro de los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad. Anexo BECENE-SGC-PG-12-01. Descripción. Contexto interno y externo. Necesidades, requisitos o expectativas de las partes interesadas internas y externas.	Responsable de proceso.															
2.0 Identifica los riesgos y las oportunidades.	2.1 Identifica los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los resultados previstos y/o el aprovechamiento de las oportunidades asociadas a la mejora de los procesos. Puede utilizar la técnica lluvia de ideas ¿qué puede suceder? 2.2 Identifica la fuente y determina la consecuencia. Anexo BECENE-SGC-PG-12-02, Matriz de riesgos y oportunidades. Nota ¹ : Además de los datos del anexo 1, se pueden identificar riesgos y oportunidades en otras fuentes de información como la revisión por la Dirección, buzón de quejas, encuestas de satisfacción al cliente, resultados auditorías internas y externas, no conformidades, datos históricos, opiniones informadas o expertas. Nota ² : las fuentes son las actividades que los procesos realizan, de éstas surgen los riesgos o las oportunidades. Nota ³ : El riesgo debe describirse de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa que lo genera.	Responsable de proceso.															
3.0 Analiza y evalúa los riesgos y las oportunidades	3.1 Analiza y evalúa (asigna un valor) los riesgos y las oportunidades en términos de probabilidad e impacto (consecuencia), de acuerdo a los siguientes criterios: <table border="1" data-bbox="418 1648 1230 1963"> <thead> <tr> <th>Nivel de probabilidad</th> <th>Descripción</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy alto</td> <td>El evento se materializa, ocurre con mucha frecuencia.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>El evento es posible que ocurra varias veces.</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>El evento ocurre esporádicamente.</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>El evento ocurre en circunstancias excepcionales.</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de probabilidad	Descripción	Valor	Muy alto	El evento se materializa, ocurre con mucha frecuencia.	4	Alto	El evento es posible que ocurra varias veces.	3	Medio	El evento ocurre esporádicamente.	2	Bajo	El evento ocurre en circunstancias excepcionales.	1	Responsable de proceso
Nivel de probabilidad	Descripción	Valor															
Muy alto	El evento se materializa, ocurre con mucha frecuencia.	4															
Alto	El evento es posible que ocurra varias veces.	3															
Medio	El evento ocurre esporádicamente.	2															
Bajo	El evento ocurre en circunstancias excepcionales.	1															



Nombre del Documento:

Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades



Código:
BECENE-SGC-PG-12

Revisión: 1

Página 4 de 9

Nivel de impacto	Descripción	Valor
Muy alto	El evento genera consecuencias significativas en el logro de los resultados previstos.	4
Alto	El evento genera consecuencias importantes en el logro de los resultados previstos.	3
Medio	El evento genera consecuencias poco significativas.	2
Bajo	El evento genera consecuencias mínimas, no afectan al logro de los resultados previstos.	1

3.2 Determina el valor de los riesgos y las oportunidades con la metodología:

Criticidad (riesgo) o Beneficio (oportunidad) = Probabilidad * Impacto.

Nota: Criticidad/Beneficio es la importancia de cada riesgo u oportunidad.

3.3 Identifica el nivel de criticidad del riesgo y el nivel de beneficio de la oportunidad, y la aceptabilidad del riesgo y de la oportunidad. De acuerdo a los siguientes criterios.





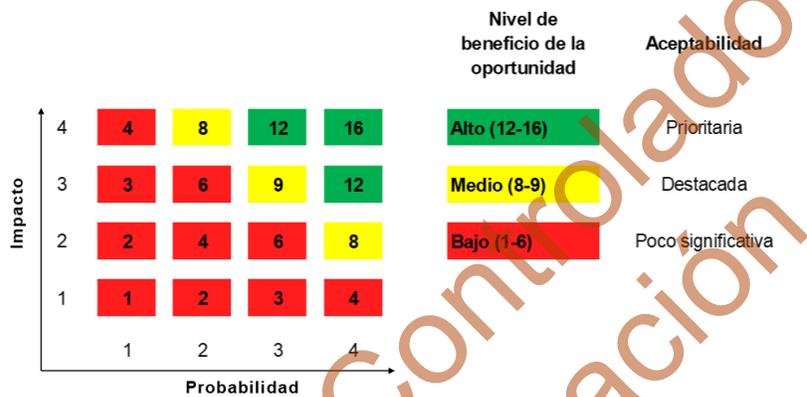
Nombre del Documento:

Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades



Código:
BECENE-SGC-PG-12
Revisión: 1

Página 5 de 9



3.4 Jerarquiza los riesgos y las oportunidades de acuerdo a su nivel de prioridad. Los riesgos bajos y aceptados deben ser monitoreados y revisados periódicamente para asegurar que se mantienen inalterables.

Anexo BECENE-SGC-PG-12-02, Matriz de riesgos y oportunidades.

4.0 Selecciona el tipo de tratamiento y determina las acciones a implementar.

4.1 Selecciona el tipo de tratamiento para los riesgos y las oportunidades. De acuerdo a la siguiente tabla.

Responsable de proceso

Riesgo	
Tratamiento	Descripción
Reducir	Reducir la probabilidad de ocurrencia o la consecuencia hasta lograr un nivel aceptable.
Eliminar	Eliminar la fuente de riesgo.
Aceptar	Aceptar el riesgo dado que presenta una criticidad aceptable o de la aceptación del riesgo residual.
Compartir	Colaborar con otros procesos para minimizar o eliminar el riesgo.
Oportunidad	
Tratamiento	Descripción
Potenciar	Obtener el mayor beneficio.
Mejorar	Aumentar la probabilidad de ocurrencia o de consecuencia (beneficio).
Compartir	Colaborar con otros procesos para aumentar la probabilidad de ocurrencia.

4.2 Determina un Plan de Acción para el tratamiento de los riesgos



Nombre del Documento:

Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades



Código:
BECENE-SGC-PG-12

Revisión: 1

Página 6 de 9

	<p>y las oportunidades (Acciones o controles, responsable de su implementación, fecha de inicio y de finalización).</p> <p>Anexo BECENE-SGC-PG-12-02, Matriz de riesgos y oportunidades.</p>	
5.0 Revisa y autoriza el plan de acción	5.1 Revisa y aprueba los anexos: BECENE-SGC-PG-12-01. Descripción. Contexto interno y externo. Necesidades, requisitos o expectativas de las partes interesadas internas y externas, y BECENE-SGC-PG-12-02, Matriz de riesgos y oportunidades.	Responsable de Macroproceso
6.0 Ejecuta el plan de acción.	6.1 Implementa las acciones o los controles determinados de acuerdo con las fechas establecidas.	Responsable de proceso
7.0 Monitorea y revisa la efectividad del plan de acción.	7.1 En periodos planificados durante la operación del proceso, el responsable del macroproceso monitorea y revisa el Plan de Acción para verificar la implementación y la efectividad de las acciones o de los controles. (Seguimiento al Plan de Acción). De ser necesario la auditoría líder o representante del SGC verificará la implementación del Plan de Acción.	Responsable de Macroproceso Representante del SGC Auditoría líder
8.0 Evalúa las acciones implementadas.	8.1 Evalúa la eficacia de las acciones implementadas, se actualiza la probabilidad y el impacto (riesgo residual) y describe el beneficio logrado a de la oportunidad. Anexo BECENE-SGC-PG-12-02, Matriz de riesgos y oportunidades, apartado: riesgo residual.	Responsable de proceso
9.0 Elabora informe datos.	9.1 Elabora el informe correspondiente. Anexo BECENE-CA-PG-09-02, Informe de Análisis de Datos. 9.2 Envía informe al responsable de Macroproceso para su revisión y retroalimentación.	Responsable de proceso.
10.0 Analiza informe de datos.	10.1 Analiza el informe y evalúa los resultados. 10.2 Envía informa a la Dirección General para su revisión y recomendaciones. Anexo BECENE-CA-PG-11-02, Revisión por la Dirección.	Responsable de Macroproceso.
11.0 Evalúa resultados.	11.1 La Dirección General y/o comité de calidad evalúan la efectividad de las acciones tomadas.	Dirección General Comité de calidad.
12.0 Difusión de los resultados.	12.1 Difunde los resultados en la BECENE por medio de la comunicación interna establecida.	Control de documentos.
Fin de procedimiento		

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades		Código: BECENE-SGC-PG-12
			Revisión: 1
			Página 7 de 9

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de gestión de la calidad.	BECENE-DG-MC-02
Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos	N/A
Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario	N/A
Norma ISO 31000:2018 Gestión de Riesgos - Principios y Guías	N/A
NC-ISO GUÍA 73: 2015 Gestión del riesgo – Vocabulario. (ISO GUÍA 73: 2009, IDT)	N/A

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Descripción. Contexto interno y externo. Necesidades, requisitos y/o expectativas de las partes interesadas internas y externas	3 años	Responsable del Proceso	BECENE-SGC-PG-12-01
Matriz de Riesgos y Oportunidades	3 años	Responsable del Proceso	BECENE-SGC-PG-12-02

8.0 Glosario

- 8.1 **Análisis del riesgo/ oportunidad.** Proceso cuyo objetivo es comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo (impacto de un riesgo o combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de sus consecuencias (resultado de un evento que afecta negativa o positivamente los objetivos) y su probabilidad (posibilidad de que ocurra algo)).
- 8.2 **BECENE.** Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.
- 8.3 **Consecuencia.** Resultado de un evento que afecta los objetivos y su probabilidad.
- 8.4 **Contexto.** Ambiente de la Institución, combinación de factores y condiciones internas y externas de sus productos, servicios y partes interesadas.
- 8.5 **Control.** Medida o acción que modifica el riesgo. Los controles incluyen cualquier proceso, política, dispositivo, práctica u otras acciones que modifiquen el riesgo.

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades		Código: BECENE-SGC-PG-12
			Revisión: 1
			Página 8 de 9

- 8.6 **Criterios de riesgo/oportunidad.** Términos de referencia para evaluar la relevancia del riesgo o de la oportunidad. Los criterios de riesgo están basados en los objetivos de la organización, y en el contexto externo e interno.
- 8.7 **Eficacia.** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.
- 8.8 **Evaluación del riesgo o la oportunidad.** Proceso total de identificación del riesgo, análisis del riesgo y valoración del riesgo.
- 8.9 **Frecuencia.** Número de eventos o resultados por una unidad de tiempo
- 8.10 **Fuente de riesgo/oportunidad.** Elemento que, por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgos u oportunidades.
- 8.11 **Gestión del riesgo/oportunidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo o el aprovechamiento de una oportunidad.
- 8.12 **Identificación del riesgo/oportunidad.** Proceso que permite encontrar, reconocer y describir los riesgos o las oportunidades.
- 8.13 **Informe de riesgos y oportunidades.** Medio de comunicación destinado a informar a las partes interesadas acerca del estado de los riesgos y oportunidades.
- 8.14 **Nivel de beneficio de la oportunidad.** Maximización de la oportunidad, expresada en términos de la combinación de su probabilidad e impacto (consecuencia)
- 8.15 **Nivel de criticidad.** Magnitud del riesgo o combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de su probabilidad e impacto (consecuencia).
- 8.16 **Oportunidad.** Alternativa disponible, cuando hace una elección o toma una decisión. Generalmente, refiere a un riesgo positivo. Evento que causa incertidumbre sobre si ocurrirá o no, puede afectar positivamente al logro de los resultados previstos.
- 8.17 **Partes interesadas.** Puede ser una persona u organización que puede afectar, verse afectadas, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Los ejemplos incluyen proveedores, clientes competidores.
- 8.18 **Plan de acción.** Objetivos en común, junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.
- 8.19 **Probabilidad.** posibilidad de que ocurra algo.
- 8.20 **Productos.** Todos los documentos que se generan en la realización de los diversos procesos o servicios.
- 8.21 **Registro de riesgos.** Matriz con la información de riesgos y oportunidades.
- 8.22 **Revisión.** Actividad realizada para determinar la pertinencia, la adecuación y la eficacia del asunto en cuestión para alcanzar los objetivos establecidos.
- 8.23 **Riesgo residual.** Residuo luego del tratamiento del riesgo.
- 8.24 **Riesgo.** Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. Evento que causa incertidumbre sobre si ocurrirá o no, puede afectar negativamente al logro de los resultados previstos.
- 8.25 **Seguimiento y control.** Control, supervisión, observación crítica o determinación del estado de manera continua con el fin de identificar cambios en el nivel requerido o esperado de desempeño.
- 8.26 **Servicios.** Serie de actividades realizadas con la finalidad de satisfacer una necesidad proveniente de cualquier cliente interno y/o externo, así como usuarios de los servicios de la BECENE.
- 8.27 **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- 8.28 **Tratamiento del riesgo o de la oportunidad.** Proceso para modificar el riesgo o aprovechar la oportunidad.

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades		Código: BECENE-SGC-PG-12
			Revisión: 1
			Página 9 de 9

9.0 Anexos

9.1. Descripción. Contexto interno y externo. Necesidades, requisitos y/o expectativas de las partes interesadas internas y externas. BECENE-SGC-PG-12-01

9.2. Matriz de Riesgos y Oportunidades. BECENE-SGC-PG-12-02

10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	26 de agosto de 2022	Ver registro Solicitud de modificación BECENE-SGC-PG-01-02 No. de Modificación: 5, baja del Procedimiento gobernador para el análisis de riesgos y oportunidades. BECENE-CA-PG-12 revisión 5. Ver registro Solicitud de modificación BECENE-SGC-PG-01-02 No. de Modificación: 0, alta del Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades. BECENE-SGC-PG-12 revisión 1.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Lic. Patricia Valdés Rosales	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala	Mtra. Nadya Edith Rangel Zavala
Firma			
Fecha	26 de agosto de 2022	29 de agosto de 2022	30 de agosto de 2022