

# Procedimiento de Riesgos y Oportunidades

## Índice

### Contenido

1. Presentación.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Documentos de referencia.....	4
5. Roles y responsabilidades.....	5
6. Términos y definiciones.....	6
7. Políticas de operación.....	6
8. Descripción de actividades.....	7
9. Control de cambios.....	8
10. Anexos.....	9

TABLA DE RESPONSABLES			
Elaboró:	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Ricardo Sánchez Sánchez</li> </ul>	
Revisó:	Dirección de Operación y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lic. Elizabeth Rodríguez Saro Vargas</li> <li>• Lic. Pablo David Trejo Piñón</li> </ul>	
Aprobó:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo</li> </ul>	

## 1. Presentación.

El presente procedimiento constituye una herramienta para que el Instituto Nacional Electoral (INE) evalúe los riesgos y oportunidades de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este instrumento surge de la participación de los integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad que, en diversas reuniones de trabajo, y a partir de su experiencia contribuyeron con sus observaciones, recomendaciones y propuestas para establecer las actividades sobre los controles para abordar riesgos y oportunidades de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para el buen desempeño de la operación del servicio de los Módulos de Atención Ciudadana.

## 2. Objetivo.

Establecer la metodología y lineamientos para el análisis de riesgos y oportunidades de mejora de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las entidades del país.

## 3. Alcance.

Este procedimiento aplica para los procesos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad de las entidades del país.

## 4. Documentos de referencia.

- ✓ ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.
- ✓ Norma ISO 31000: Principios y Directrices para la Gestión de Riesgos.
- ✓ Manual de Gestión de la Calidad.

## 5. Roles y responsabilidades.

No.	Rol	Responsabilidades
5.1	Dueños de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar y dar seguimiento a los riesgos y oportunidades de los procesos sustantivos y de apoyo del SGC registrados en el Plan Estratégico FODA y Matriz de Contexto.</li> <li>Recopilar y generar evidencias de las acciones de control de riesgos registradas en el Plan Estratégico FODA y Matriz de Contexto.</li> </ul>
5.2	Coordinador del SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en la elaboración o actualización del Plan Estratégico vigente de la entidad.</li> <li>Concentrar las evidencias generadas de las acciones de control por parte de los Dueños de Procesos registradas en el Plan Estratégico FODA y Matriz de Contexto.</li> <li>Evaluar y actualizar la efectividad de las acciones de control derivada del análisis de riesgos y oportunidades.</li> <li>Informar los resultados de la efectividad de las acciones a la Alta Dirección.</li> </ul>
5.3	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar o actualizar el Plan Estratégico de la entidad vigente.</li> <li>Designar al responsable de atender, controlar o dar seguimiento a los riesgos y oportunidades identificados en el Plan Estratégico FODA y Matriz de Contexto.</li> <li>Comunicar a los integrantes del Comité de la Calidad el Plan Estratégico de la entidad vigente.</li> </ul>

## 6. Términos y definiciones.

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>Riesgo</b>	Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
<b>Oportunidad</b>	Acontecimiento o acción que afectará positivamente al logro de los objetivos y resultados, incrementando el valor de la organización.
<b>Probabilidad</b>	Posibilidad de que algo suceda.
<b>Impacto</b>	Estimación de las consecuencias / beneficios que podrían resultar si el riesgo / oportunidad se presente en la actividad del proceso evaluado.
<b>Rango</b>	Esta definido en función de Probabilidad (P) por el Impacto (I).
<b>Efectividad</b>	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

## 7. Políticas de operación.

- Los Coordinadores del SGC y la Alta Dirección coordinan la actualización del Plan Estratégico FODA y Matriz de Contexto de la entidad, considerando incorporar nuevos riesgos y/u oportunidades, reevaluando el nivel de impacto, definiendo nuevas actividades de control, de acuerdo con lo identificado con los dueños de procesos.
- Todo riesgo que afecte a la integración del SGC se deberá informar al Coordinador del SGC.
- La entidad considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1, 4.2 y 6.1 de la norma ISO 9001:2015 y se les da seguimiento en la Matriz de Contexto y en la Matriz de Partes Interesadas, integradas en el Plan Estratégico de la entidad.

## 8. Descripción de actividades.

### 8.1 Identificación de Riesgos y Oportunidades en la calidad del servicio

La Alta Dirección y la Coordinación del SGC realizan la elaboración o actualización del **Plan Estratégico** de forma **anual**, dicha actividad se lleva a cabo en consenso con el Comité de la Calidad o según se crea conveniente por parte de la Alta Dirección, durante el análisis de contexto de la entidad se revisa la información del **FODA (Riesgos y Oportunidades), Partes Interesadas, Organigrama**, así como sus resultados y seguimiento.

Los Dueños de los Procesos identificarán y analizarán los riesgos “Afectación al proceso” y oportunidades “Beneficio al SGC” integrados en el **Plan Estratégico – FODA- Matriz de Contexto** correspondientes a su proceso y operación, así mismo durante la etapa de identificación se deberá registrar el proceso del SGC afectado antes de su evaluación.

#### Nota:

- ✚ La Alta Dirección comunica y difunde el Plan Estratégico al Comité de la Calidad de acuerdo con los mecanismos de comunicación definidos en la **Matriz de Comunicación del SGC**.

### 8.2 Evaluación de los Riesgos y Oportunidades

Durante la elaboración o actualización del **Plan Estratégico - Matriz de Contexto**, se llevará a cabo la evaluación de los Riesgos y Oportunidades identificadas en el **FODA** realizando la operación de la **probabilidad** vs el **impacto** para obtener como resultado el **rango**, el cual nos permitirá saber la **clasificación** y **dictamen** para su posterior seguimiento. **Ver anexo Parámetros**.

#### Nota:

- ✚ Considerar que el termino riesgo es igual a debilidades-amenazas y el termino oportunidad a fortalezas-oportunidades.

### 8.3 Seguimiento de los Riesgos y Oportunidades

El dictamen derivado de la evaluación del riesgo y oportunidad ayudará a definir las **acciones de control** y la Alta Dirección designará al **responsable** de estas en el **Plan Estratégico - Matriz de Contexto**.

El responsable de implementar las acciones debe generar y conservar la evidencia que dé cumplimiento al adecuado control del riesgo y oportunidad. El concentrado final de evidencias lo debe realizar la Coordinación del SGC, para demostrar su cumplimiento durante auditoría interna o externa según sea el caso.

### 8.4 Evaluación de la efectividad de los Riesgos y Oportunidades

La Coordinación del SGC debe registrar la **efectividad** en el Plan **Estratégico - Matriz de Contexto** de forma anual o conforme a los periodos establecidos para las acciones de control implementadas. **Ver anexo Parámetros.**

En caso de obtener un nivel bajo de efectividad se deberá considerar realizar nuevas acciones. El resultado final de la evaluación de la efectividad se deberá analizar con la Alta Dirección durante la reunión revisión del SGC conforme al Calendario de revisión al SGC, auditorías y comité de la calidad.

**Nota:**

- ✚ En caso de que se identifique un riesgo y oportunidad que pueda afectar la integridad de algún proceso del SGC antes de la siguiente actualización se deberá analizar con la Alta Dirección y la Coordinación del SGC y realizar los cambios pertinentes según sea el caso.

### 9. Control de cambios.

Número de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
6.6	Agosto 2024	Se realiza actualización del documento por parte de la DOS.
6.6	Agosto 2025	Se realiza el cambio en la fecha de emisión del documento por la actualización de la Instrucciones de Trabajo para la Operación de los Módulos de Atención agosto 2025

## 10. Anexos

### Parámetros

AMENAZAS / DEBILIDADES	
PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	<b>Remotamente posible.</b> El daño ocurre muy rara vez. 1 a 3 veces de ocurrencia.
Media	<b>Bastante posible.</b> El daño ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera. 4 a 7 veces de ocurrencia.
Alta	<b>Completamente posible.</b> El daño ocurre siempre o casi siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores. 8 a 10 veces de ocurrencia.

IMPACTO	DEFINICIONES
Bajo	Riesgo mínimo negativo que limita la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse de forma rápida o inmediata y genera costos de no calidad mínimos sin daños permanentes.
Medio	Riesgo negativo considerable que afecta la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse en un corto tiempo y genera costos de no calidad considerables y con daños mínimos permanentes.
Alto	Riesgo negativo que afecta gravemente la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Pocas veces puede revertirse en un mediano o largo tiempo y genera costos de no calidad altos y con daños visiblemente permanentes.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	Acciones Preventivas	Acción que se realiza para prevenir una posible No Conformidad dentro de los procesos del SGC.	Oportunidad
36-59	Correcciones	Acción inmediata para corregir una No Conformidad detectada dentro de los procesos del SGC.	Riesgos
60- 100	Acciones Correctivas	Acción para eliminar la causa de una No Conformidad y prevenir que vuelva a presentarse en los procesos del SGC ( <b>Plan de Trabajo</b> ) Puede haber más de una causa para una No Conformidad.	Riesgos

### OPORTUNIDADES / FORTALEZAS

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	<b>Remotamente posible.</b> La oportunidad ocurre muy rara vez.
Media	<b>Bastante posible.</b> La oportunidad ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	<b>Completamente posible.</b> La oportunidad ocurre casi siempre o siempre y ya se ha presentado en ocasiones anteriores.

IMPACTO	DEFINICIONES
Bajo	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la COC. Puede implementarse de forma rápida y genera beneficios mínimos.
Medio	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la COC. Puede implementarse en un corto tiempo y genera beneficios considerables.
Alto	Impacto positivo garantizado que potencializa la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por la COC. Puede implementarse en un mediano o largo tiempo y genera beneficios considerables y posiblemente permanentes.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DICTAMEN
1-35	<b>A considerar</b>	Acción que se <b>puede</b> tomar en cuenta para mejorar los procesos.	Oportunidad
36-59	<b>Apropiarse</b>	Acción que se <b>debe</b> aplicar para mejorar los procesos.	Oportunidad
60-100	<b>Explotarla</b>	Acción que se <b>debe planificar y ejecutar</b> para maximizar y optimizar todos los recursos para mejorar los procesos.	Dar Seguimiento a lo que se tiene implementado



PROBABILIDAD	
Baja	3
Media	6
Alta	10

IMPACTO	
Bajo	3
Medio	6
Alto	10

Ponderación	EFFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE CONTROL
	Descripción
Alta	El proceso mantiene los riesgos controlados, aumenta la efectividad, mejora los procesos del SGC y cuenta con evidencia de los resultados esperados. <b>100%</b>
Media	El proceso mantiene los riesgos controlados para la operación sin embargo se deben realizar las correcciones necesarias para mejorar los procesos del SGC, ya que la evidencia no esta generando los resultados esperados. <b>66%</b>
Baja	El proceso no mantiene los riesgos controlados, no existe evidencia de las mejoras a los procesos del SGC y se deben realizar las correcciones y acciones correctivas necesarias para que la evidencia genere los resultados esperados. <b>33%</b>

