	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 24-07-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Gestión de Riesgo		

1.0 PROPÓSITO:

Establecer los lineamientos para la administración de riesgos determinados en la Matriz de Riesgo (amenazas y oportunidades) cumpliendo con todas las fases requeridas para su debida identificación, calificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos.

2.0 RESPONSABLES:

Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad
 Directores de las diferentes áreas
 Jefes
 Secretaria

3.0 PROCEDIMIENTO:

3.1 La Oficina de Gestión de Calidad debe desarrollar la planificación requerida para la gestión de los riesgos en Zolicol e Identificar todos los recursos necesarios para su debida implementación.

Desarrollar un plan de gestión de riesgos y definir:

- a. Metodología, las herramientas
- b. Fuentes de información externa e internas que puedan utilizarse para la administración de los riesgos.
- c. Roles, responsabilidades del líder de proceso
- d. Confirmar la asignación de los recursos necesarios para la administración de los riesgos.
- e. Reuniones para llevar a cabo la identificación de los riesgos, evaluación y calificación de los riesgos, mitigación, monitoreo, revisión y actualización de los riesgos.
- f. Comunicar a Gestión de Calidad.


3.2 **Identificar los riesgos:**

El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad realizará las reuniones requeridas para la identificación de los riesgos con los Jefes de Departamentos.

El dueño del proceso debe realizar la administración de los riesgos debe asegurarse de:

- a. Coordinar las reuniones requeridas para la identificación de los riesgos.
- b. Preguntar durante la identificación de los riesgos:
 1. ¿Qué puede ocurrir?
 2. ¿Cómo puede suceder?
 3. ¿Quién puede generarlo?

Código: P-G.G.-O.G.C.-07	Aprobado por:	Página 1 de 7
------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE
	Revisión:00	Fecha: 24-07-2018	PROCEDIMIENTOS
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Gestión de Riesgo		

4. ¿Por qué se puede presentar?
5. ¿Cuándo puede ocurrir?

c. Definir cada uno de los siguientes elementos:

1. El Objetivo del proceso
2. El nombre del riesgo
3. La descripción del riesgo
4. Los agentes generadores
5. Las causas
6. Los efectos
7. Controles
8. Acciones

d. Realizar la identificación de riesgos considerando el contexto interno y externo (fuentes de riesgos internos y externos de la empresa).

Nota:

- Considerar una amplia variedad de riesgos para asegurarse que el esfuerzo de identificación de los mismos es suficiente.
- Identificar los indicadores (síntomas o señales de aviso de que un riesgo ha ocurrido o está a punto de ocurrir).
- Expuestos en forma clara de tal forma que todos lo puedan comprender.
- Asegurarse de no introducir riesgos insignificantes.

3.3 Identificación de efectos

Cada dueño de Proceso en conjunto con el Director o Jefe de Departamento del área después de identificar los riesgos debe realizar la determinación de los efectos de forma global sobre la empresa como un todo, no solo sobre el proceso analizado; de esta forma un análisis y manejo más integral de los riesgos.


a) Determinar los efectos, de los riesgos identificados bajo los siguientes lineamientos:

- Identificar los efectos, los cuales representan la pérdida de que ocurra el riesgo y pueden afectar los recursos críticos, las personas y los bienes materiales o intangibles.

Nota:

El efecto debe verse de forma global sobre la Organización como todo

Código: P-G.G.-O.G.C.-07	Aprobado por:	Página 2 de 7
------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE
	Revisión:00	Fecha: 24-07-2018	PROCEDIMIENTOS
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Gestión de Riesgo		

3.4 Calificar el riesgo:

Cada dueño de Proceso en conjunto con el Director / Jefe del Departamento debe determinar la magnitud del riesgo, es decir establecer qué tan representativo es para la organización considerando la probabilidad e impacto.

Después de la calificación dada al riesgo el dueño de proceso en conjunto con el Director / Jefe del Departamento determina la evaluación conforme al resultado obtenido de la calificación, es decir, según su rango de exposición de la organización ante el riesgo.

Cada dueño de proceso es responsable de:

- a) Realizar la ponderación de cada uno de los riesgos para
- b) determinar su gravedad, es decir determinar el orden de importancia para cada variable de acuerdo con las condiciones de la organización donde se realiza el análisis.
- c) Calificar los riesgos una vez se haya realizado la identificación, según la probabilidad y el impacto.
- d) Evaluar los riesgos y determinar la gravedad de los riesgos, éstos se clasifican según su probabilidad e impacto:
 - o Probabilidad: Alta (A), Media (M), Baja (B)
 - o Impacto: Significado (S), Moderado (M), Leve (L)
- e) Elaborar la matriz con las dos variables que componen la calificación del riesgo (Probabilidad e Impacto).
- f) Las zonas de evaluación del riesgo son distinguidos por colores que representan el peligro de la ubicación de los riesgos en cada zona.
 - Verde - zona de aceptabilidad
 - Amarillo – zona de tolerable
 - Rojo – Riesgo inaceptable
- g) Importante que todos los riesgos son calificados en consecución de los objetivos del proceso; las 9 categorías y sus correspondientes significados se detallan a continuación:
- h) Completar la matriz de riesgo especificando los campos indicados en el 4.2 (c).


3.5 Determinar medidas de tratamiento de los riesgos.

Cada dueño de proceso en conjunto con el Director / Jefe del Departamento debe determinar las medidas de tratamiento para los riesgos conforme a la evaluación realizada.

Determinar las medidas de tratamiento que se clasifican en dos grupos:

- a) Medidas de control de los riesgos
 - Evitar:

Código: P-G.G.-O.G.C.-07	Aprobado por:	Página 3 de 7
------------------------------------	---------------	---------------


	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 24-07-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Gestión de Riesgo		

Eliminar su probabilidad de ocurrencia o disminuir totalmente su impacto. (No hacer o dejar de hacer).

- Prevenir:
 - Vislumbrar eventos que pueden suceder, establecer políticas, normas, controles y procedimientos conducentes a que el evento no ocurra o disminuya su probabilidad.
 - Inspecciones y pruebas de seguridad.
 - Entrenamiento o talleres.
 - Inversión si aplica.
 - Segregación o dispersión (distribuir las funciones entre diferentes personas – para evitar fraudes, errores, demoras).
 - Mantenimiento preventivo
 - Políticas de Seguridad – controles internos
 - Proteger o mitigar: la acción en el momento del peligro o la presencia del riesgo.
 - Sistemas automáticos de protección
 - Equipos de protección personal
 - Plan de emergencia
 - Plan de contingencia
- b) De financiación de las pérdidas generadas por ellos.
- Aceptar: No es necesario desarrollar medidas adicionales de prevención o protección de riesgo analizado, debido a que es un riesgo representativo
 - Transferir:
 - A través de cláusulas de contratos
 - A través de contratos de seguros
 - Alianzas estratégicas – Otras Organizaciones para que se compartan el riesgo.
 - Retener: afrontar las consecuencias de los riesgos.
 - Creación de provisiones contables
 - Líneas de créditos preestablecidas.
 - Confeccionar la matriz de repuesta ante los riesgos con la propuesta de tratamiento
 - Revisar y aprobar la propuesta de tratamiento del riesgo.
- c) Completar la matriz de riesgo el campo de: tipo de
- control, acción y fecha de implementación.

3.6 Diseñar e implementar medidas de tratamiento


Código: P-G.G.-O.G.C.-07	Aprobado por:	Página 4 de 7
------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 24-07-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Gestión de Riesgo		

Los Dueños del Proceso / Jefe del Departamento debe diseñar e implementar las medidas de tratamiento.

- a) Definir las medidas de tratamiento en base a:
 - Objetivos y políticas de la organización
 - Enlace entre la política y el plan estratégico de la organización
 - Alcance del Sistema de gestión de Calidad.
- b) Definir el responsable de la gestión del riesgo y el nivel de documentación requerida.
- c) Diseñar los controles en grupos de trabajo considerando:
 - El proceso, objetivo y actividades
 - Identificar los riesgos por cada actividad
 - Evaluar los riesgos
- d) Identificar y análisis de controles existentes
 - Diseñar los nuevos controles
 - Analizar de la efectividad de los controles.
- e) Capacitar en tema de riesgos y controles al personal.
- f) Definir e implementar las medidas de tratamiento en base a prioridades y crear su plan de implementación.
- g) Obtener aprobación del plan por parte de la gerencia
- h) Designar las personas responsables de implementar el plan
- i) Destinar los recursos necesarios para llevarlo a cabo
- j) Definir la fecha límite para su ejecución
- k) Establecer los resultados esperados del plan de implementación y la forma como se van a medir.
- l) Completar la matriz de riesgo específicamente los de campos de acción y fecha de implementación.
- m) Completar el Plan de medidas como respuesta a los riesgos, una vez definidas las acciones

Código: P-G.G.-O.G.C.-07	Aprobado por:	Página 5 de 7
------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 24-07-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Gestión de Riesgo		

3.7 Monitorear y evaluar el riesgo:

Cada dueño de proceso en conjunto con el Director / Jefe del Departamento debe definir un indicador o la metodología para el seguimiento y evaluación de riesgo identificado.

- a) Establecer la metodología de autoevaluación del riesgo y dar seguimiento semestralmente.
- b) Actualizar el Plan de medidas como respuesta a los riesgos cuando sea necesario.

3.8 Respuesta a la ocurrencia del riesgo:

Los dueños de procesos deben:

Responder ante la ocurrencia de un riesgo, al momento de la materialización de un riesgo amarillo o rojo y los mismos deben ser reportados al Departamento de Gestión de Calidad.


Implementar de los planes de acción y la comunicación requerida a las partes interesadas.

Dan seguimiento a la ocurrencia y la reportan.

Los Dueños de procesos deben:

- a) Responder ante la ocurrencia de un riesgo.
- b) Ante la materialización de riesgos amarillos o rojos, los mismos deben ser reportados al Administrador del programa (Coordinador de Calidad) a través del formato "Reporte de Ocurrencia del Riesgo".
- c) Comunicación y manejo de la ocurrencia del riesgo:
 - Conocer y detallar la ocurrencia de un riesgo.
 - Informar la ocurrencia de un riesgo al nivel superior
 - Establecer un grupo de respuesta al riesgo, formado por los responsables o designados por Gerentes de cada área.
 - Determinar la necesidad de alterar las políticas y procedimientos existentes o de crear nuevas políticas procedimientos.
 - Entender en profundidad los hechos y simular otras posibilidades de ocurrencia del riesgo.
 - Describir la situación de las medidas de respuesta al Definir las medidas de tratamiento en base a:
 - Objetivos y políticas de la organización
 - Enlace entre la política y el plan estratégico de la organización
 - Alcance del Sistema de gestión de Calidad

Código: P-G.G.-O.G.C.-07	Aprobado por:	Página 6 de 7
------------------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión:00	Fecha: 24-07-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Gestión de Calidad		
	Gestión de Riesgo		

- Definir el responsable de la gestión del riesgo y el nivel de documentación requerida.
- Diseñar los controles en grupos de trabajo considerando:
 - El proceso, objetivo y actividades.
 - Identificar los riesgos por cada actividad.
 - Evaluar los riesgos.
 - Identificar y análisis de controles existentes.
 - Diseñar los nuevos controles.
 - Analizar de la efectividad de los controles.
- Capacitar en tema de riesgos y controles al personal.
- Definir e implementar las medidas de tratamiento en base a prioridades y crear su plan de implementación.
- Obtener aprobación del plan por parte de la gerencia.
- Designar las personas responsables de implementar el plan
- Destinar los recursos necesarios para llevarlo a acabo
- Definir la fecha límite para su ejecución
- Establecer los resultados esperados del plan de implementación y la forma como se van a medir.
- Completar la matriz de riesgo específicamente los de campos de acción y fecha de implementación.
- Completar el Plan de medidas como respuesta a los riesgos, una vez definidas las acciones por implementar para mitigar el riesgo.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
	Matriz de riesgos
	Reporte de Ocurrencia del Riesgo

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Descripción

Código: P-G.G.-O.G.C.-07	Aprobado por:	Página 7 de 7
------------------------------------	---------------	---------------