



No hay reto imposible
tenemos que trabajar
con un *Enfoque basado en riesgos*



Dirección General de Calidad y Mejora Continua
Boletín Informativo | Seguimiento Mensual

E-BOLETÍN LA MEJORA

JULIO-
SEPTIEMBRE,
2023

MEJORAS A NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD! MESAS DE TRABAJO: Eficacia de las Acciones Propuestas en las Matrices de Gestión de Riesgos y Oportunidades.

Con el objetivo de revisar la eficacia de las acciones en las matrices de gestión de riesgos y oportunidades en los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad; durante los meses junio y julio 2023, en la Universidad Católica Andrés Bello, se realizaron mesas de trabajo, en ambas sedes: Caracas y Guayana.

En la ejecución de las mesas de trabajo, participaron las siguientes unidades: Rectorado, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Desarrollo Estudiantil y Extensión Social, Secretaría, Facultad de Ingeniería, Facultad de Derecho, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Facultad de Humanidades y Educación y CIAP.

Al culminar la ejecución de la actividad, durante los meses de julio y septiembre, se inició el proceso de actualización de la información, en las respectivas Matrices de Gestión de Riesgos y Oportunidades, de las unidades convocadas.



Pensamiento basado en riesgo (Norma ISO 9001:2015)

Promueve que las Organizaciones deben tener un pensamiento basado en riesgos, en el cual, exista una forma o proceso para manejar los riesgos del Sistema de Gestión, en relación con los objetivos de los procesos, que incluya las necesidades y expectativas del cliente y las partes interesadas pertinentes.

RIESGO: Efecto de la incertidumbre (Norma ISO 9000:2015)

- ✓ El concepto de "riesgo" en el contexto de la norma ISO 9001, se refiere a la incertidumbre de lograr los objetivos de los procesos.
- ✓ El concepto de "oportunidad" en el contexto de la norma ISO 9001, se refiere a superar las expectativas, más allá de los objetivos establecidos en los procesos.

Método Guía en la Gestión de Riesgos y Oportunidades.



La Cláusula 6 de la **Norma ISO 9001:2015**, es explícita al describir la necesidad de emprender acciones requeridas para planificar riesgos y oportunidades. Conocer estas acciones implica abordar temas como: el “pensamiento basado en riesgo”, el cual siempre ha estado implícito en la **Norma ISO 9001**; pero en la versión del año 2015, se fortalece y se incorpora a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. En la UCAB, en la ficha de procesos básicos se describen los riesgos por categorías (dirección, operativos, financieros, de cumplimiento y control de recursos), aplicables a la gestión universitaria.

Gestión de Riesgos: Actividades coordinadas para dirigir, y controlar una organización en lo relativo al riesgo.

Categoría de riesgo	Conceptualización
▪ De cumplimiento	Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
▪ Operativos	Provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, del diseño de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.
▪ Dirección	Se asocia con la forma en que se gestiona. Enfocada a asuntos globales relacionados con la cumplimiento de los objetivos de los procesos.
▪ Financieros	Se relacionan con el manejo de los recursos financieros: presupuesto, estados financieros, los pagos, cobranzas y el manejo sobre los bienes.
▪ Control de recursos	Relacionados con el manejo de los recursos de infraestructura, tecnología y humanos.

- ✓ La gestión de riesgos, es un proceso reiterativo de mejora continua, cuya incorporación en las prácticas o procesos de gestión existentes resulta altamente beneficiosa.
- ✓ A través de una matriz de gestión de riesgos y oportunidades, se podrá medir y evaluar la exposición al riesgo y prever acciones para abordar el mismo.

Comprende las etapas de:



- ✓ El método **AMFE o AMEF (Análisis Modal de Fallos y Efectos)**, es una de las herramientas más utilizadas en la gestión de riesgos y en la planificación de la calidad.
- ✓ Esta técnica nos permite **identificar riesgos potenciales y definir acciones preventivas**, para evitar que éstos afecten los resultados del proceso.