



## Ficha del Procedimiento

### Nombre del Proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

### Macroproceso

Gestión

Copia no controlada

### Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad. - Certificado en ISO 9001:2015

### Inicio

Desde la identificación del contexto del proceso, partes interesadas (contexto de la organización) y posterior el análisis de riesgos y oportunidades.

### Fin

Reevaluación de riesgos y oportunidades, considerando la integración de un documento al SGC o la actualización de documentación del proceso.

### Objetivo

Gestionar los riesgos y oportunidades que afectan la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de implementar acciones que permitan reducir, controlar o eliminar los efectos negativos y aumentar los efectos positivos.

**Áreas Involucradas**

13	Dirección de la Red Médica
15	Dirección de Comunicación y Enlace
D4	Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria
89	Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
D2	Dirección de Internacionalización
A1	Dirección de Desarrollo Estudiantil
53	Rectoría de Campus León
68	Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
06	Dirección de Apoyo a la Investigación y al Posgrado
10	Dirección de Recursos Humanos
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo
81	Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra
20	Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información
08	Dirección de Extensión Cultural
01	Rectoría General
B6	Dirección de Administración Escolar
C6	Dirección de Igualdad y Corresponsabilidad Social (Suprimida)
C3	Sistema Bibliotecario
22	Rectoría de Campus Guanajuato
04	Secretaría de Gestión y Desarrollo

**Procedimientos con los que interactúa**

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-GCO	GCO-PR-01	Procedimiento para la gestión de auditorías internas al Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales - Certificado en ISO 9001:2015
PRO-GCO	GCO-PR-05	Procedimiento de acciones correctivas - Certificado en ISO 9001:2015

**Entradas-Proveedores**

Entradas	Proveedores
Identificación del contexto del proceso, partes interesadas y posterior el análisis de riesgos y oportunidades.	Responsables de proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.

**Salidas-Clientes/usuarios**

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Reevaluación de riesgos y oportunidades, considerando la integración de un documento al SGC o la actualización de documentación del proceso.	Responsables de proceso en Rectoría General, Campus y CNMS y Gestor de calidad de los servicios administrativos.
Análisis de mapas de calor (inicial y final) por proceso.	Responsables de proceso en Rectoría General, Campus y CNMS y Gestor de calidad de los servicios administrativos.

**Normativa Aplicable Interna:**

Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.  
 Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato. /  
 Código de Ética de la Universidad de Guanajuato /  
 Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato. /

**Normativa Aplicable Externa**

Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos /  
 Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato //  
 Ley General de Archivos /

**Elaboró****Consensuó****Autorizó**

Omar Vázquez García  
Pedro Josue Miranda Cortes  
Maria del Rocio Martinez Pacheco  
Roxana Ramírez Tristan  
Marivonne Castro Alvarez  
Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso  
Eugenia Margarita Tovar Baiz  
Betzabee Romero Moya  
Patlan Espinosa Cesar Omar  
Ma. de Jesús Martínez Castro  
María del Carmen Almanza Sandoval  
Alfonso Pérez Elizarraras  
Xochitl Judith Sanchez Lozano  
Mayra Hurtado Ayala  
David Abraham Santos Moreno  
Lilia Esther Ulloa Bedia  
Silvia Mariela González Rodríguez  
Victoria Elizabeth González Lerma  
Lemus Ramírez Fidel Giovanni  
Patricia Rangel Llamas  
Ana Cecilia Morando Manríquez

---

**Descripción de Actividades**

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
1	[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ]	<p>Reunir y realizar el contexto del proceso (partes interesadas) con la participación de todos los involucrados del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.</p> <p>Identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (matriz FODA) que afecten a la o las necesidades de la parte interesada en cuestión.</p> <p>Nota 1: Realizar las reuniones necesarias por proceso para atender el contexto de la mejor manera.</p> <p>Nota 2: En caso de tener un contexto de la organización del año pasado trasladar al nuevo ejercicio y revisarlo con la participación de todos los involucrados del proceso en Rectoría General, Campus y CNMS.</p> <p>Nota 3: El gestor de calidad de los servicios administrativos generará la carpeta compartida en OneDrive con los involucrados del proceso.</p>	[ GCO-FO-14 ]	

<p>2</p>	<p>[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ]</p>	<p>Identificar, analizar los riesgos y oportunidades que pueden afectar o beneficiar el desempeño y logros de objetivos del proceso conforme lo descrito en el contexto de la organización (pestaña 1).  Ponderar el impacto y probabilidad de que el riesgo u oportunidad lleguen a materializarse.  Determinar el tratamiento que se asignará al riesgo u oportunidad identificado conforme a la competencia, experiencia y capacidad del proceso, que se enuncian a continuación.</p> <p>Criterios para dar tratamiento:  Riesgo  -Compartir  -Evitar  -Eliminar  -Reducir  -Asumir  Oportunidad  -Aprovechar  -Mejorar  -Compartir</p> <p>Nota 1: De ser requerido, consultar el GCO-A-05 para determinar correctamente el criterio por asignar al riesgo u oportunidad con la perspectiva de todos los sitios (RG, Campus y CNMS).  Nota 2: De ser requerido, los responsables de proceso en Rectoría General, homólogos en Campus, CNMS y enlaces de calidad de las dependencias administrativas podrán solicitar el apoyo al gestor de calidad de los servicios administrativos y/o coordinadores de calidad del Campus y CNMS.</p>	<p>Solicitud de sesión para realizar el ejercicio de la matriz de riesgos y oportunidades del presente año</p>	
<p>3</p>	<p>[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ]</p>	<p>Definir las acciones a implementar, responsables de las acciones y fechas de implementación que contribuirán al tratamiento antes descrito para cada riesgo u oportunidad.  Cargar matriz de riesgos y oportunidades en la carpeta compartida en OneDrive para su verificación al gestor de calidad de los servicios administrativos o coordinadores de calidad de Campus y CNMS.</p> <p>Nota 1: Establecer un responsable de acciones por cada sitio que participa en el proceso.  Nota 2: Agregar las acciones que sean necesarias para asegurar el tratamiento del riesgo u oportunidad, es decir, las actividades no dependerán de una solicitud hacia otra área.  Nota 3: Todas las acciones a implementar serán verificadas por los coordinadores de calidad y el gestor de calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de verificar que coadyuven al tratamiento determinado.</p>		

4	[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas ]	Notificar a los homólogos en Campus y CNMS, gestor de calidad de los servicios administrativos y coordinadores de calidad de Campus y CNMS que se ha cargado la matriz a la carpeta compartida.		
5	[ Coordinadores de calidad de Campus y CNMS. ] [ Gestor de calidad de los servicios administrativos ]	<p>Verificar que las acciones de la matriz de riesgos y oportunidades coadyuven al tratamiento determinado por los responsables del proceso en Rectoría General y homólogos en Campus y CNMS.</p> <p>¿Existe una retroalimentación a las acciones establecidas por los responsables del proceso?</p> <p>Sí, notificar al enlace de calidad de las dependencias administrativas. Pasar a la actividad 6. No, pasar a la actividad 7.</p> <p>Nota: Los coordinadores de calidad de Campus y CNMS deberán verificar que las acciones de la matriz de riesgos y oportunidades sea de conocimiento de los responsables en cada sitio.</p>		
6	[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ]	Analizar y modificar las acciones de la matriz de riesgos y oportunidades con los responsables de proceso en RG, Campus y CNMS. Pasar a la actividad 5.		
7	[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ]	<p>Implementar las acciones establecidas para el cumplir el tratamiento del riesgo u oportunidad en el tiempo definido, además, generar y registrar la evidencia correspondiente en la carpeta compartida en OneDrive.</p> <p>Nota: En caso que la acción se implemente en las diferentes áreas (RG, Campus o CNMS) se deberá generar una evidencia por sitio y ser cargada a la carpeta compartida en OneDrive.</p>		
8	[ Coordinadores de calidad de Campus y CNMS. ]	<p>Verificar conforme a las fechas establecidas en la matriz la implementación de las acciones en los sitios.</p> <p>Nota: Brindar apoyo en la implementación de las acciones en caso necesario.</p>	Carpeta en OneDrive del proceso	

9	[ Gestor de calidad de los servicios administrativos ]	<p>Evaluar las acciones por medio de la pestaña 3 "Evaluación de acciones" de la matriz de riesgos y oportunidades.</p> <p>¿La evaluación fue buena o excelente?</p> <p>Sí, pasar a la actividad 12. No, pasar a la actividad 10.</p> <p>Nota: Se solicitará el apoyo para la evaluación de acciones por proceso a los coordinadores de calidad en Campus y CNMS.</p>	Evidencias de acciones implementadas	
10	[ Gestor de calidad de los servicios administrativos ]	<p>Notificar el resultado de la evaluación de las acciones a enlaces de calidad de las dependencias administrativas, responsables de proceso en Rectoría General, homólogos en Campus y CNMS cuando la acción implementada sea regular, insuficiente o deficiente.</p>	Evidencias de acciones implementadas	
11	[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ]	<p>Determinar e implementar nuevas acciones de control en el proceso correspondiente para dar tratamiento al riesgo u oportunidad.</p> <p>Nota: En caso de que la evaluación del riesgo se mantenga o incremente cambie el tratamiento (asumir)</p> <p>Nota: Consultar el anexo GCO-A-05.</p>		
12	[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ] [ Gestor de calidad de los servicios administrativos ]	<p>Convocar reunión para reevaluar los riesgos y oportunidades del proceso (determinar la nueva valoración del riesgo u oportunidad, con base en la multiplicación de probabilidad e impacto). Decidir en consenso con los involucrados del proceso, la evaluación final de los riesgos y oportunidades que conforman la matriz.</p> <p>¿El riesgo o la oportunidad cumplió el tratamiento establecido?</p> <p>Sí, pasar a la actividad 13. No, en caso de que la reevaluación del riesgo se mantenga o incremente, definir las acciones adicionales y/o diferentes a implementar o cambiar el tratamiento del riesgo (asumir) y pasar al nuevo ejercicio. Para una oportunidad poner en consideración del área si se mantienen las acciones implementadas en el nuevo ejercicio o establecer nuevas acciones por implementar. Pasar a actividad 15.</p> <p>Nota: La reevaluación de riesgos y oportunidades del ejercicio en curso se gestiona dentro del año siguiente con fechas estimadas al mes de febrero.</p>		

13	[ Enlace de calidad de las dependencias administrativas en Rectoría General y responsables de proceso en Campus y CNMS. ] [ Gestor de calidad de los servicios administrativos ]	<p>Cerrar riesgo u oportunidad mediante la inclusión al SGC en consenso con los involucrados del proceso.</p> <p>Nota 1: Si el riesgo cumplió el tratamiento establecido pero se considera que la probabilidad, impacto o el grado de riesgo pueden disminuir, el riesgo puede mantenerse activo. Si la oportunidad puede potencializarse, puede mantenerse activa.</p> <p>Nota 2: En caso de que alguna acción no se cierre durante el año en curso, será necesario trasladar el riesgo u oportunidad a la matriz del año siguiente o a un documento del SGC.</p>		
14	[ Gestor de calidad de los servicios administrativos ]	<p>Realizar análisis de mapas de calor para las evaluaciones iniciales y finales por proceso.</p> <p>Notificar al director del área a través de oficio/correo los resultados de la matriz de riesgos y oportunidades, con copia al enlace y coordinadores de calidad. Fin del procedimiento.</p>		

**Información Complementaria y definiciones.**

Contexto de la organización: Comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Riesgo: Efecto de inertidumbre sobre los objetivos.

Oportunidad: Situación favorable para lograr un resultado previst.

Probabilidad: Eventualidad de que algo suceda.

Impacto: Resultado de un evento que afecta a los objetivos.

Acciones: Actividades que se implementarán con el fin de minimizar el impacto del riesgo o aprovechar la oportunidad.

**Identificación Trazabilidad**

GCO-FO-14 + código del proceso.

**Propiedad del Cliente:**

**Descripción:** Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimineto y que es salvaguadada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional

**No Aplica**

**Posible salidas no conformes:**

**Nota:** Definir cómo se autoriza una salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondientes o del cliente)

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Reevaluación de riesgos.	Reevaluación incorrecta de los riesgos.	Reevaluación con todos los involucrados: responsables del proceso, enlaces de calidad y gestora o gestor de calidad.

**Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)**

Tipo de documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	GCO-FO-14	Matriz de Riesgos y Oportunidades	Electrónico	5 años
Base de Datos	N/A	Carpeta en OneDrive del proceso	Electrónico	5 años
Correo electrónico	N/A	Evidencias de acciones implementadas	Electrónico	5 años
Correo electrónico	N/A	Solicitud de sesión para realizar el ejercicio de la matriz de riesgos y oportunidades del presente año	Electrónico	5 años