

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA			
	GUÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO ALCALDIA CAJICA			
	CÓDIGO: EV-EGMC-PC-FM-001	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/06/2017	Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para determinar los factores que puedan causar incertidumbre frente al cumplimiento de los objetivos y ejecución de fases o etapas del ciclo de vida del producto o servicio dentro del Sistema de Gestión de la Alcaldía Municipal, la satisfacción del cliente y los procesos, se desvíen de los resultados planeados; con el fin de poner controles o acciones para abordar los riesgos no aceptables a través planes y minimizar los efectos no deseados o maximizar el uso de oportunidades y recursos (acciones de mejora).

2. ALCANCE

Esta guía aplica desde la identificación de riesgos que afecten los objetivos, procesos y ciclo de vida del producto o servicio, satisfacción del cliente, su análisis del riesgo determinando su probabilidad, consecuencia y su nivel (valor del riesgo), hasta planificar e implementar acciones y controles para abordar los riesgos y oportunidades; generando un plan de minimización de riesgos para su implementación y seguimiento posterior. Hasta comprobar su eficacia y nuevamente volver a realizar el análisis para asegurar su control.

3. RESPONSABLE

Dueños de proceso deben:

- Identificar, valorar, gestionar y participar preferiblemente en la gestión y cultura del manejo de los Riesgos; bajo la metodología definida dentro de la Alcaldía. Apoyados del personal involucrado de la Secretaría o Dependencia.

Involucrados en los procesos deben

- Ejecutar los controles- acciones definidas en la planificación de acciones para minimizar los riesgos, según lo planteado y realizar el seguimiento y autocontrol de ello.
- Participar en la identificación de los riesgos como apoyo en otras Secretarías o dependencias o procesos, bajo el método definido en esta guía.
- Realizar el seguimiento a la implementación de acciones y evolución de los riesgos; teniendo en cuenta el plan de minimización de riesgos según metodología definida por la Alcaldía.
- Verifica y concluye la eficacia de la acción según plan de minimización de riesgos.

4. DEFINICIONES

- 4.1. Riesgo:** Es una incertidumbre; con la probabilidad de que ocurra un evento con causas que afecten el logro de los objetivos (en el servicio ofrecido según Secretarías, en los procesos identificados, en los objetivos estratégicos y de calidad planteados y en el logro de la satisfacción del cliente-usuario) de la Alcaldía.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA			
	GUÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO ALCALDIA CAJICA			
	CÓDIGO: EV-EGMC-PC-FM-001	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/06/2017	Página 2 de 7

- 4.2. Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 4.3. Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 4.4. Probabilidad:** Es el número de veces en que puede ocurrir el evento
- 4.5. Consecuencia:** Efecto de un determinado suceso, decisión o circunstancia, negativos o positivos
- 4.6. Evento:** Lo que impide que se logre el objetivo. Una situación que puede ocurrir y que genera un efecto positivo o negativo

5. DESARROLLO

DESCRIPCION

El cumplimiento de metas y objetivos definidos en la Alcaldía (ver plan de desarrollo (aspectos negativos); objetivos de cada Secretaria (según servicios ofrecidos a las partes), contexto de la entidad y propósito de la misma. Puede verse afectado por factores tanto internos como externos (DOFA –estrategias) que crean riesgos frente a todas sus actividades. Razón por la cual se hace necesario contar con una metodología que permita identificar los riesgos desde un análisis de contexto y realizar una valoración; con el fin de planificar e implementar acciones para abordar los riesgos no aceptables y generar así oportunidades para su control y mejora.

El manejo de los riesgos favorece el desarrollo, crecimiento de la Alcaldía y optimización de recursos, con el fin de asegurar dicho manejo es importante que se establezca dentro de la entidad una cultura en el pensamiento basado en riesgos, para ello se han revisado metodologías y con base de la ISO 31000, se describe a continuación la metodología a aplicar y propia de la ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA.

DIMENSION DE ANALISIS

Los RIESGOS se abordan identificándolos, analizándolos, valorándolos a través de método analítico y se deben gestionar para su manejo bajo cuatro dimensiones que se definen a continuación:

- 1. Dimensión Estratégica:** Se refiere a identificar gestionar y controlar aquellos riesgos asociados a los factores que afecten los **objetivos y metas estratégicas** (plan de desarrollo y objetivos estratégicos de cada Secretaria) – **objetivos de calidad**; definidas desde un análisis del entorno interno y externo de la Alcaldía por parte del grupo directivo.

Se Identifican las principales amenazas, permitiendo que se desarrolle un clima de confianza y solidez. Conociendo las dimensiones del propósito de la entidad desde su mandato constitucional; desde las perspectivas financiera, crecimiento e innovación, mercado y procesos; sin dejar de lado las 4 Dimensiones del plan de desarrollo adoptado según acuerdo Municipal. Esto se refiere a conocer los posibles riesgos que se asocian y si tienen efectos sobre el cumplimiento de los objetivos definidos.

- 2. Satisfacción del cliente:** Se refiere a identificar y conocer para su manejo los requisitos y expectativas del cliente (Comunidad, usuarios, ciudadanos, etc.), a partir del entorno en que se mueve la Alcaldía-los servicios que presta y la satisfacción del mismo (según requisitos definidos); son riesgos asociados y que lleven a que el cliente no esté satisfecho

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA			
	GUIA DE GESTIÓN DEL RIESGO ALCALDIA CAJICA			
	CÓDIGO: EV-EGMC-PC-FM-001	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/06/2017	Página 3 de 7

por el producto o servicio entregado por cada Secretaria que conforma el sistema de gestión y sus procesos; según requisitos pactados. La promesa de valor.

- 3. Conformidad del producto o servicio – análisis del ciclo de vida del producto o servicio que ofrece la Alcaldía a través de Cada Secretaria:** Se refiere a todas las actividades que se llevan a cabo cíclicamente y con secuencia lógica, para realizar el producto o servicio. Conociendo la responsabilidad y competencias de la Alcaldía para ello (límites: para que dese allí se gestionen). Requisitos legales para el servicio o producto y sus características. Para asegurar que el producto o servicio que se entrega es conforme.
- 4. Sistema y sus procesos:** Se refiere a que una vez determinados los procesos de la Alcaldía y conocer sus límites, etapas o actividades; se deberá hacer un análisis de cada actividad para garantizar su conformidad según criterios o métodos de trabajo definidos como información documentada. (procedimientos, instructivos, guías, videos, entre otros) y revisar los posibles eventos a suceder y así valorar el riesgo para ejercer controles posteriores.

METODOLIGIA

El método que definió la ALCALDIA DE CAJICA para abordar los riesgos, está basado en la norma ISO 31000- Gestión del riesgo; a continuación, se muestran los pasos a seguir, que deberán ser diligenciados en la herramienta **Matriz de Riesgos**, por los Secretarios o líderes de procesos y su personal involucrado; desde el principio de liderazgo y participación del personal para una mejor gestión:

- Definir los objetivos o etapas o actividades; o aspectos débiles de los resultados de la satisfacción del cliente, o aspectos negativos identificados en el plan de desarrollo. Que se determinaron por la Alcaldía según el tipo de contexto a abordar.
- Identificar los posibles eventos negativos o positivos en el contexto estratégico (los objetivos estratégicos o de calidad y/o aspectos negativos identificados en el plan de desarrollo); o aspectos débiles de los resultados de la satisfacción del cliente, y lo pertinente para la gestión de sus procesos y el ciclo de vida del producto o servicio ofrecido según sus etapas o actividades que se desarrollan.
- Identificar los controles actuales si los hay y describirlos en la **Matriz de Riesgos** en la etapa y evento si los hay o no en la Alcaldía; describiendo asertivamente; de manera clara y precisa.
- Definir la probabilidad y la consecuencia desde un análisis cuantitativo - cualitativo, se deberá identificar la probabilidad **p** y las consecuencias **c**, según la escala cuantitativa – cualitativa definida por la Alcaldía (tres tipos de escalas), siempre la escala de probabilidad definida por la Alcaldía quedará igual para las cuatro dimensiones a analizar según esta guía, pero la escala a definir en las consecuencias se deberá ajustar según el contexto a abordar preferiblemente.

Escalas a usar:

Primer modelo:

Escala probabilidad

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA			
	GUIA DE GESTIÓN DEL RIESGO ALCALDIA CAJICA			
	CÓDIGO: EV-EGMC-PC-FM-001	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/06/2017	Página 4 de 7

ESCALA	PROBABILIDAD
1	No probable
2	Poco probable
3	Medianamente probable
4	Probable
5	Muy probable

Escalas

Consecuencia

ESCALA	CONSECUENCIAS
1	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos imperceptibles sobre el producto o servicio
2	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos mínimos sobre el producto o servicio
3	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos bajos sobre el producto o servicio
4	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos altos sobre el producto o servicio
5	Si el hecho llegara a presentarse tendría efectos graves en el producto o servicio y en la Alcaldía Municipal en general

Segundo modelo:

ESCALA	PROBABILIDAD
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Moderada
4	Media
5	Alta

ESCALA	CONSECUENCIA
1	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia, sería imperceptible.
2	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia sería pérdida de recursos pero sin rechazo del producto o servicio antes de su liberación.
3	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia, implicaría un rechazo del producto o servicio de hasta un 30% del total
4	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia, implicaría producto o servicio rechazado hasta un 60% del total
5	Si se presentara no conformidad en la actividad, la consecuencia, implicaría una pérdida total del producto o servicio

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA			
	GUIA DE GESTIÓN DEL RIESGO ALCALDIA CAJICA			
	CÓDIGO: EV-EGMC-PC-FM-001	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/06/2017	Página 5 de 7

Tercer modelo:

ESCALA	PROBABILIDAD
1	Los controles existentes, aseguran que no se presenta no conformidad en el producto o servicio
2	A pesar de los controles existentes, el producto o servicio podría presentar no conformidad con probabilidad baja
3	A pesar de los controles existentes, el producto o servicio podría presentar no conformidad con probabilidad media
4	A pesar de los controles existentes, el producto o servicio podría presentar no conformidad con probabilidad alta, se han presentado frecuentemente
5	A pesar de los controles existentes, el producto o servicio podría presentar no conformidad con probabilidad muy alta, se han presentado continuamente

ESCALA	CONSECUENCIA
1	No hay efecto en las etapas para realización del producto o servicio
2	Efecto leve en las etapas de realización del producto o servicio; no afecta directamente en su conformidad
3	Presenta un daño en una de las etapas de realización del producto o servicio; afectando la conformidad del mismo
4	Presenta un daño en algunas etapas (más de una) de realización del producto o servicio; afectando su conformidad según variables
5	Presenta un daño en la totalidad según conformidad del producto o servicio

Valoración y nivel del riesgo:

1. Conocer el riesgo y la valoración del riesgo: consiste en la multiplicación de los valores definidos en la probabilidad **p** y la consecuencia **c** para cada evento identificado. Esto da un riesgo (valor - estimar del riesgo, esto se puede hacer bajo método: cualitativo, o semicuantitativo, o cuantitativo), para decir si es aceptable o no aceptable en la Alcaldía, según límites de control definidos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA			
	GUIA DE GESTIÓN DEL RIESGO ALCALDIA CAJICA			
	CÓDIGO: EV-EGMC-PC-FM-001	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/06/2017	Página 6 de 7

Ante los no aceptables ROJO; se deberán generar controles operacionales - acciones para su manejo y ante los aceptables Verde como se indica son aceptables no generar controles nuevos se mantienen los actuales.

Límite de aceptabilidad del riesgo

Riesgo aceptable. Menor o igual a 12	
Riesgo Inaceptable. Mayor a 12	

- Posterior a ello se deberá definir según el resultado de la información manejada en la herramienta; los **controles** a aplicar, para abordar el riesgo identificado como no aceptable ROJO, y así generar acciones para su implementación, evaluación y control mínimo durante las fechas definidas de las acciones o actividades a implementar y evaluar su eficacia. Para la definición del plan de acción se usará el **Plan de minimización de riesgos**.

Nota: El análisis de los riesgos debe hacerse con la participación de los líderes de los procesos (Alcalde, Secretarios, Directores o jefes), responsables del ciclo de vida del producto o servicio y personal involucrado que maneja y gestiona las etapas que conllevan a la satisfacción del cliente según necesidades y expectativas (personal de cada Secretaria o dependencia). Es decir preferiblemente participación del personal involucrado según la dimensión a evaluar. se recomienda que la sesión la dirija el líder de proceso, cabeza visible; encargado del cumplimiento de los objetivos según el direccionamiento estratégico, del proceso y de la realización del producto o servicio, satisfacción y llame a participación, a los cargos o personal involucrado en ello.

- Implementación de las acciones definidas en el plan: Para ello se deberá divulgar las acciones establecidas (el que se hará, con qué recursos, asignación de responsabilidades, fechas definidas, entre otros) a las áreas o procesos involucrados-cargos o roles, para que se ejecuten y evaluar su eficacia periódicamente. Usando el **Plan de minimización de riesgos**.
- Se deberá evaluar y realizar seguimiento a las acciones o actividades generadas en la Alcaldía en su **Plan de minimización de riesgos**. A fin de ver y concluir si los controles fueron o no eficaces. Y volver a proyectar el riesgo. Para saber su valoración y continuar con el ciclo nuevamente. Actividad a liderar por la oficina de control interno, líderes de calidad y personal de cada Secretaria.
- Después de aplicar los controles y plan de acción; es relevante que la Alcaldía vuelva a valorar y definir el nivel del riesgo en su **Matriz de Riesgos**; posterior a los controles aplicados y definidos en el **Plan de minimización de riesgos**. Multiplicar la probabilidad **p** por la consecuencia **c** y saber el riesgo y su nivel o valor, después del control y acciones implementadas; a esto se le llama riesgo residual.

Se deberá ejercer acción para mitigar y manejar en la Alcaldía los riesgos no Aceptables; para que den resultados de riesgos y así pase a ser Aceptable.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA			
	GUIA DE GESTIÓN DEL RIESGO ALCALDIA CAJICA			
	CÓDIGO: EV-EGMC-PC-FM-001	VERSIÓN: 01	FECHA: 06/06/2017	Página 7 de 7

Esta guía es definida para la Alcaldía y todo funcionario o persona deberá conocerla e implementarla. Usando los documentos definidos para demostrar su evidencia y gestión. Pensamiento basado en riesgos para que la entidad revise mínimo una vez en el año para su identificación, análisis, valoración y posteriores gestiones a realizar.

6. ANEXOS

Matriz de Riesgos
Plan de minimización de riesgos