

Procedimiento General

PLANIFICACION SGC

SGC-PG-02; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

NOMBRE DEL PROCESO

PLANIFICACION SGC –PUNTO 6 ISO 9001:2015

AREA

Sistema de Gestión de Calidad del PJC – Programa de Calidad

OBJETIVO

Establecer la metodología para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y de esta manera lograr la mejora continua.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Este procedimiento tiene alcance para todos los procesos que están dentro del SGC del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes.

RESPONSABLES

Alta Dirección	Responsable de: <ul style="list-style-type: none">• Asegurar la integridad y mantenimiento del SGC en el Poder Judicial de la Provincia de Corrientes, determinando los riesgos y oportunidades que es necesario abordar conforme a la Política de Calidad, los Objetivos estratégicos de la Organización, y los objetivos de Calidad.
Comisión de Calidad	Responsable de: <ul style="list-style-type: none">• Asegurar que el SGC es implementado de manera eficaz realizando los reportes pertinentes a la Alta Dirección.



<p>Equipo de Calidad</p>	<p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicar y asignar acciones a fin de cumplir con lo programado por la Alta Dirección y la Comisión de Calidad, elevando informes sobre los cambios en el SGC.
<p>Unidades Judiciales</p>	<p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinar los objetivos de Calidad de su Unidad, alineados con la Política de Calidad.• Iniciar acciones para prevenir las no conformidades relacionadas con el servicio, proceso o sistema de calidad.• Identificar y registrar cualquier problema que se presente, llevando a cabo una correcta gestión de los riesgos.• Iniciar, recomendar o proporcionar soluciones y verificar su implementación.• Controlar servicios no conformes hasta que fuera corregido.

DEFINICIONES PRELIMINARES

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio satisfacen los requisitos y personas interesadas.

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la entidad evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad autocontrolar aquellos eventos que puedan y la magnitud de sus consecuencias.



Riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

- **Riesgo inherente:** Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de control para modificar su probabilidad o impacto. Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior.
- **Riesgo residual:** Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de control y opciones de tratamiento de riesgo.

Causas: Medios, circunstancias y agentes generadores de riesgo.

Control: Mecanismos o estrategias establecidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, el impacto de los riesgos y/o asegurar la continuidad del servicio en caso de llegarse a materializar el riesgo.

- *Control detectivo:* Identifican los eventos en el momento en que se presentan.
- *Control preventivo:* Anticipan eventos no deseados antes de que sucedan.
- *Control correctivo:* Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

Evento: presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

Frecuencia: Medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.

Probabilidad: Grado en el cual es probable que ocurra un evento, este se debe medir a través de la relación entre los hechos ocurridos realmente y la cantidad de eventos que pudieron ocurrir. La Probabilidad puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Impacto: Grado en que las consecuencias pueden generar pérdidas si se llega a materializar el riesgo.

Valoración: Resultado de confrontar el riesgo con la calidad de los controles existentes.

Matriz de riesgo: Herramienta que permite clasificar y visualizar los riesgos, mediante la definición de categorías de consecuencias y de su probabilidad.

PLANIFICACION PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



A partir del análisis del Contexto de la Organización se elaboraron los objetivos estratégicos, para su cumplimiento el Poder Judicial de la Provincia de Corrientes determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y de esta manera lograr la mejora continua. Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar, compartir, trasladar y/o aceptar el riesgo.

En cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 se planificará, comprobará y revisará el monitoreo de los riesgos conforme Planilla de riesgos de la organización SGC-PG- 02- RE 01 PLANILLA DE RIESGOS DEL PJC.

A continuación, se detallan las distintas etapas de la metodología de gestión de riesgos:

1- Identificación de los riesgos de los procesos de la organización.

El objetivo de esta etapa es identificar los principales riesgos a los cuales se encuentran expuestos los procesos del Poder Judicial. El riesgo es la probabilidad de que suceda un evento por la consecuencia del mismo; por lo que podríamos decir que:

$$\mathbf{R = Probabilidad \times Impacto}$$

En esta etapa, se debe considerar los factores internos o externos del proceso que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de sus objetivos; para esto, se debe analizar la plataforma estratégica, las metas, objetivos estratégicos, objetivos asociados a las políticas institucionales y objetivos de cada uno de los procesos.

Identificados los riesgos críticos, los mismos se documentarán en una matriz de riesgos, clasificándolos por proceso o área.

2- Establecer Área responsable y el requisito de la ISO -9001:2015 afectado.

3- Determinar criterios y clasificación de los riesgos:

A) GRADO DE PROBABILIDAD: Se clasificará conforme sea:

Procedimiento General**PLANIFICACION SGC**

SGC-PG-02; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018


Poder Judicial
 de la Provincia de Corrientes

VALOR DE LA PROBABILIDAD	NIVEL DE LA PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Muy baja	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Baja	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.
3	Media	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año.
5	Muy Probable	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.

B) IMPACTO: los criterios a utilizar serán:

VALOR DEL IMPACTO	NIVEL DEL IMPACTO	DESCRIPCIÓN
1	Muy Leve	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Leve	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad
3	Medio	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Severo	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	Muy Severo	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad

C) Criterios de clasificación DEL RIESGO:

Teniendo en cuenta los parámetros previamente descritos de probabilidad y de impacto, se deben identificar los criterios que apliquen al riesgo



identificado y realizar la clasificación acorde con la Matriz de Riesgos. Este primer análisis se denomina riesgo inherente, donde no se tienen en cuenta los controles.

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	1	2	3	4	5
	MUY LEVE	LEVE	MEDIO	SEVERO	MUY SEVERO
5 MUY PROBABLE	5	10	15	20	25
4 PROBABLE	4	8	12	16	20
3 MEDIA	3	6	9	12	15
2 BAJA	2	4	6	8	10
1 MUY BAJA	1	2	3	4	5

Se cruza la calificación de probabilidad e impacto y la zona que de cómo resultado, implica identificar qué tipo de riesgo es, acorde con la siguiente clasificación:

- **Riesgos inaceptables o no admisibles:** *zona extrema (rojo)*: Se debe dar tratamiento a las causas que generan el riesgo. Es decir, se deben implementar controles de prevención para reducir la Probabilidad del riesgo o disminuir el impacto de los efectos; medidas de Protección para compartir o transferir el riesgo, las acciones que se definan como tratamiento se deben establecer a corto plazo.
- **Riesgos importantes:** *zona alta (naranja)*: se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona baja, fortaleciendo los controles existentes.
- **Riesgos moderados:** *zona moderada (amarillo)*: se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona baja, fortaleciendo los controles existentes.
- **Riesgos aceptables:** *zona baja (verde)*: el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarse sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

D) Medidas de Control, Frecuencia de Control, Responsable de Control

Realizar revisión y control sobre el comportamiento del riesgo identificado con el objetivo de:

- Asegurar que los controles sean eficaces y eficientes en el diseño y funcionamiento.



- Obtener más información para mejorar la evaluación de riesgos.
- Aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Valorar de nuevo el riesgo con base en la implementación de las mejoras o nuevos controles.

Los controles se pueden clasificar en:

- **Controles preventivos:** son la primera barrera de seguridad, y corresponde a aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Controles correctivos:** aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia. Dentro de los controles de tipo correctivo se pueden distinguir:
- **Controles de detección:** Identifican los eventos en el momento en que se presentan.

Este se debe describir teniendo en cuenta:

- Su objetivo: ¿Qué busca hacer el control?
- Procedimiento: ¿Cómo se lleva a cabo el control?
- Responsable: ¿Quién lleva a cabo el control?
- Frecuencia: ¿Cada cuánto se realiza?
- Evidencia: Registro de la ejecución del control.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son aprobados por la Alta Dirección conforme la propuesta de cada Unidad Judicial, debiendo ser específicos, mensurables y alineados con la Política de Calidad.

Procedimiento General

PLANIFICACION SGC

SGC-PG-02; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

Para la elaboración de los Indicadores de Calidad, los procesos con la colaboración del Equipo de Calidad determinarán la forma más apropiada de medirlos.

Sin embargo, la medición de esos Objetivos de la Calidad será ejecutada e implementada en cada proceso, en los cuales se definen los diversos indicadores empleados según el objetivo a medir.

La medición de los objetivos la realiza la persona designada por la Unidad Judicial a su criterio.

PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

AD se compromete a analizar y determinar la necesidad de los cambios en el SGC, los mismos se llevarán a cabo de manera planificada considerando la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, los mismos serán debidamente comunicados conforme SGC-PG-03-SOPORTE.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS

CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO (la asigna el Prog de CALIDAD)	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA	REVISION
SGC-PG-03-SOPORTE	SOPORTE	04/09/2017	0

REGISTROS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ALMACENAMIENTO (adonde se encuentra, ej. DISCO COMPARTIDO XX)	PROTECCIÓN (Quien tiene acceso: ej.: Privado / Publico, Área, etc.)	TIEMPO DE RETENCIÓN (tiempo de vigencia)	DISPOSICIÓN FINAL (ej. borrado, backup, destrucción)
----------------------	---	---	--	--

Procedimiento General**PLANIFICACION SGC**

SGC-PG-02; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018


Poder Judicial
 de la Provincia de Corrientes

SGC-PG- 02- RE 01 PLANILLA GESTION DE RIESGOS OCTUBRE 2017	CARPETA COMPARTID A SGC	PRIVADO (AD CDC –EC)	PERMANENTE	BACKUP DRIVE
SGC-PG- 02- RE 02 PLANILLA GESTION DE RIESGOS FEBRERO 2018	CARPETA COMPARTID A SGC	PRIVADO (AD CDC –EC)	PERMANENTE	BACKUP DRIVE

DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ORIGEN	ALMACENAMIENTO
		SGC

PUNTOS DE CONTROL

- Control de contenidos
- Control de formato

TABLA DE REVISIONES

NRO. REV.	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	REF. PÁRRAFO
00	19/09/2017	EMISION	TODOS
01	06/04/2018	REGISTROS	TODOS

Procedimiento General

PLANIFICACION SGC

SGC-PG-02; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

--	--	--	--

