

**Procedimiento General**

**Planificación SGC**

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



**Ministerio Público**  
de la Provincia de Corrientes

## NOMBRE DEL PROCESO

PLANIFICACION SGC –PUNTO 6 ISO 9001:2015

## ÁREA

Sistema de Gestión de Calidad del MP

## OBJETIVO

Establecer la metodología para determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, aumentando los efectos deseables, previniendo o reduciendo los efectos no deseados, y de esta manera lograr la Mejora Continua.

## ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Aplica a todos los procesos del alcance del SGC

## RESPONSABLES

<b>Alta Dirección</b>	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"><li>De asegurar la integridad y mantenimiento del SGC en el MP, determinando los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar conforme a la Política de Calidad, los objetivos estratégicos de la Organización y los objetivos de calidad.</li></ul>
<b>Comisión de Calidad</b>	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"><li>Asegurar que el SGC sea implementado de manera eficaz realizando los reportes pertinentes a la Alta Dirección.</li></ul>
<b>Equipo de Calidad</b>	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>



<p><b>Responsables de Calidad -Unidades Judiciales-</b></p>	<p>Responsables de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar los objetivos de Calidad de su Unidad, alineados con la Política de Calidad.</li><li>• Iniciar acciones para prevenir las no conformidades relacionadas con el servicio, proceso o sistema de calidad.</li><li>• Identificar y registrar cualquier problema que se presente, llevando a cabo una correcta gestión de los riesgos.</li><li>• Iniciar, recomendar o proporcionar soluciones y verificar su implementación.</li><li>• Controlar servicios no conformes hasta que fueran corregido.</li></ul>

## DEFINICIONES PRELIMINARES

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio satisfacen los requisitos de los usuarios y partes 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. Es 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 Ministerio Público 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, aumente los efectos deseables, prevenga o reduzca 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 el Ministerio Público planificará, comprobará y revisará el monitoreo de los riesgos conforme a la Planilla de riesgos de la organización **SGC-PG- 02- RE-01 PLANILLA DE RIESGOS DEL MP.**

Particularmente las Unidades Judiciales participantes del Sistema de Gestión de Calidad comprobarán y revisarán el monitoreo de los riesgos atinentes a los procesos conforme a la Planilla de Riesgos de las Unidades Judiciales **SGC-PG-02-RE-02 PLANILLA DE RIESGOS DE LAS UNIDADES JUDICIALES.**

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:

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.

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

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.

Se operará de la siguiente manera:

### **Unidad Judicial:**

- 1- Propondrá cambios en el SGC y se los presentará al Equipo de Calidad.
- 2- El EC elevará a la Comisión de Calidad la propuesta con un informe fundado sobre las consecuencias de realizarse los cambios solicitados.
- 3- La Comisión evaluará la propuesta, definirá los recursos y designará los responsables. Envía a la AD para su aprobación.
- 4- Si la AD rechaza los cambios, lo comunica a la Unidad Judicial por intermedio del EC. Si los acepta, envía su aprobación al EC para su difusión tanto a la Unidad Judicial como a todos los demás procesos del SGC del MP.

### **Equipo de Calidad:**

- 1- Propondrá cambios en el SGC y se los presentará a la Comisión de Calidad mediante un informe fundado sobre las consecuencias de realizarse los cambios solicitados.
- 2- La Comisión evaluará la propuesta, definirá los recursos y designará los responsables. Envía a la AD para su aprobación.



- 3- Si la AD rechaza los cambios, lo comunica al Equipo de Calidad. Si los acepta, envía su aprobación al EC para su difusión a todos los procesos integrantes del SGC del MP.

**Comisión de Calidad:**

- 1- Propondrá cambios en el SGC y se los presentará a la AD, mediante un informe fundado sobre las consecuencias de realizarse los cambios solicitados, definirá los recursos y designará los posibles responsables.
- 2- Si la AD rechaza los cambios, lo comunica a la Comisión de Calidad. Si los acepta, envía su aprobación al EC para su difusión a todos los procesos integrantes del SGC del MP.

**DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA***DOCUMENTOS*

<b>CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>REVISION</b>
SGC-PG-02	PLANIFICACIÓN SGC	06/04/2018	01

*REGISTROS*

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>PROTECCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE RETENCIÓN</b>	<b>POSICIÓN FINAL</b>
SGC-PG-02-RE-00	CARPETA COMPARTIDA	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A

**Procedimiento General**

**Planificación SGC**

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



**Ministerio Público**  
de la Provincia de Corrientes

*DOCUMENTOS EXTERNOS*

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	POSICIÓN FINAL

**TABLA DE REVISIONES**

NRO. REV.	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	REF. PÁRRAFO
00	04/09/2017	EMISIÓN DEL DOCUMENTO	TODOS
01	06/04/2018	En cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 el Ministerio Público planificará, comprobará y revisará el monitoreo de los riesgos conforme a la Planilla de riesgos de la organización <b>SGC-PG- 02- RE-01 PLANILLA DE RIESGOS DEL MP.</b> Particularmente las Unidades Judiciales participantes del Sistema de Gestión de Calidad comprobarán y revisarán el monitoreo de los riesgos atinentes a los procesos conforme a la Planilla de Riesgos de las Unidades Judiciales <b>SGC-PG-02-RE-02 PLANILLA DE RIESGOS DE LAS UNIDADES JUDICIALES.</b>	<b>SEGUNDO Y TERCER PÁRRAFO DE PLANIFICACION PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>

