

Versión: 05

Fecha revisión: 2019/08/22

Código: MR.0540

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**OBJETIVO:** Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO							
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Clasificación	Descripción (cuáles son las formas en que se observa o manifiesta el riesgo?)	Causas (cuáles son los agentes generadores del riesgo?)	Efectos (cuáles son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo?)	Observaciones	
Control de documentos	1	Creación de documentos que no estén bajo los criterios de la norma fundamental para la elaboración y presentación de documentos.	Operativo	Se crean documentos en las áreas que no están bajo los parámetros definidos en el instructivo norma fundamental para la elaboración y presentación de documentos.	Omisión por parte del funcionario. Desconocimiento del proceso.	Reproceso. Pérdida de tiempo.	
	2	Modificación de documentos innecesarios.	Operativo	Se realiza el proceso de modificación de documentos y la solicitud no genera valor agregado al proceso.	Falta de claridad del proceso que desea modificar el documento. Falta de comunicación entre funcionarios de la misma área. No hay una justificación clara del cambio.	Ejecución de cambios innecesarios. Pérdida de tiempo. Reproceso.	
	3	Ejecutar procedimientos que se encuentren obsoletos.	Operativo	Se realizan actividades contenidas dentro de un procedimiento que se encuentran obsoleto.	Desconocimiento del procedimiento actualizado. Falta de socialización al personal de las actualizaciones realizadas en la documentación. Rechazo al cambio.	Incumplimiento de requisitos, normativas, directrices. Pérdida de eficiencia, eficacia y/o efectividad en la ejecución del proceso. Prestación de un servicio deficiente. Reprocesos. Sanciones.	
	4	No actualización de la documentación: resoluciones, políticas, caracterización, instructivos, mapas de riesgos, indicadores, etc.	Operativo	Es recurrente encontrar que algunos documentos requieren actualización.	Fallas en la verificación permanente de la vigencia de la documentación en la Intranet y la página web de la corporación. Desconocimiento de cambios documentales realizados por no realizar su socialización. Negligencia del funcionario. Cambios en la normatividad.	Desactualización de la documentación. Incumplimiento de requisitos, normativas, directrices. Pérdida de eficiencia, eficacia y/o efectividad en la ejecución del proceso.	
	5	Aplicación de normas o documentos externos que no se encuentren vigentes.	Cumplimiento	Adelantar procesos corporativos que no apliquen los requisitos legales y normativos vigentes.	Fallas en la verificación permanente de la vigencia de normativas aplicables a los procesos. Falta de socialización de los cambios en la normatividad. Desconocimiento de cambios normativos.	Incumplimiento de requisitos, normativas, directrices. Sanciones. Investigaciones y demandas.	



Versión: 05

Fecha revisión: 2019/08/22

Código: MR.0540

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO							
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Clasificación	Descripción (cuáles son las formas en que se observa o manifiesta el riesgo?)	Causas (cuáles son los agentes generadores del riesgo?)	Efectos (cuáles son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo?)	Observaciones	
Control de documentos	6	Entrega de documentos físicos no controlados.	Operativo	Entrega o generación de copias físicas de documentos sin control.	Omisión del procedimiento de control de documentos. Desconocimiento del procedimiento de control de documentos. Negligencia del funcionario.	Aplicación de documentos obsoletos.	
	7	Registro de información en formatos obsoletos.	Operativo	Se utilizan formatos obsoletos para el registro de la información.	Desconocimiento de la actualización de los formatos. Falta de socialización al personal de cambios en los formatos. Rechazo al cambio.	Incumplimiento de requisitos, normativas, directrices. Pérdida de tiempo. Reprocesos. Sanciones.	
	8	Diligenciamiento incompleto del formato.	Operativo	No se registra en el formato toda la información requerida.	Omisión del funcionario. Negligencia del funcionario. Desconocimiento del correcto diligenciamiento del formato.	Investigaciones disciplinarias. No conformidades al proceso. Falta de información. Pérdida de tiempo. Reprocesos.	
Control del Servicio / Producto No Conforme o No Conformidad – Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.	9	No tratamiento de un servicio / producto no conforme o Incumplimiento del plan de mejora para el tratamiento del servicio o producto no conforme.	Operativo	No se definen las acciones pertinentes para dar tratamiento al servicio / producto no conforme identificado en los procesos. No se da cumplimiento a los compromisos establecidos en el plan de mejora.	Desconocimiento del procedimiento Control del Servicio / Producto No Conforme o No Conformidad – Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora. Falta de seguimiento y control por parte de los líderes de procesos. Falta de compromiso de los funcionarios para desarrollar las actividades planteadas. Falta de recursos.	Pérdida de credibilidad en la entidad. Insatisfacción de los usuarios con la corporación. Fallas reiterativas en la prestación del servicio. Investigaciones disciplinarias y de entes de control. Pérdida de eficiencia, eficacia y efectividad del proceso. Reprocesos. Incumplimiento de la política de mejora continua. Materialización de riesgos.	

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Clasificación	Descripción (cuáles son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Causas (cuáles son los agentes generadores del riesgo?)	Efectos (cuáles son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo?)	Observaciones
Control del Servicio / Producto No Conforme o No Conformidad – Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora.	10 No registro de acciones correctivas y oportunidades de mejora.	Operativo	No se realiza el registro de las acciones correctivas y de oportunidades de mejora para el tratamiento de las no conformidades o producto / servicio no conforme que se presentan en los procesos.	Desconocimiento del procedimiento Control del Servicio / Producto No Conforme o No Conformidad – Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora. Omisión del procedimiento. Negligencia del funcionario en el registro.	No conformidades en el proceso. Reincidencia en la no conformidad. No aplicación de la política de mejora continua. Investigación disciplinaria.	
	11 Definición no adecuada de acciones correctivas y oportunidades de mejora	Operativo	No es clara la identificación de las acciones correctivas por parte de los funcionarios que participan en el proceso. La acción definida no permite eliminar la causa raíz de la no conformidad.	Falta comprensión del procedimiento. No está claro el esquema de registro de la acción. Deficiente análisis de causas para el establecimiento de la(s) acción(es). Falta de información para emprender acciones de mejoramiento relacionadas con el proceso.	No se puede realizar a conformidad las actividades para la ejecución de las acciones y el cierre de las no conformidades. Reincidencia de la no conformidad. No se ataca la causa raíz de la no conformidad.	
	12 Incumplimiento del plan de mejoramiento para el tratamiento de las no conformidades.	Operativo	No se da cumplimiento a los compromisos establecidos en el plan de mejoramiento.	Falta de compromiso de la Dirección General sobre el mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión de la Corporación. Falta de seguimiento y control por parte de los líderes de procesos. Falta de compromiso de los funcionarios para desarrollar las actividades planeadas. Falta de recursos.	Pérdida de credibilidad en la entidad. Insatisfacción de los usuarios con la corporación. Fallas reiterativas en los procesos. Investigaciones disciplinarias y de entes de control. Reprocesos. Incumplimiento de la política de mejora continua. Pérdida de eficiencia, eficacia y efectividad del proceso. Materialización de riesgos.	

Versión: 05

Fecha revisión: 2019/08/22

Código: MR.0540

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Clasificación	Descripción (cuáles son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Causas (cuáles son los agentes generadores del riesgo?)	Efectos (cuáles son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo?)	Observaciones
Revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión.	13 No se realiza la revisión por la Dirección General.	Estratégico	No se cumple con lo establecido en los Sistemas de Gestión.	Falta de compromiso de la Dirección General sobre el mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión de la Corporación. Falta de liderazgo de la Dirección General sobre los Sistemas de Gestión de la Corporación. Desconocimiento de la normatividad. Desconocimiento de la relevancia de los Sistemas de Gestión en la gestión pública.	No se logra el mejoramiento continuo de los procesos corporativos. Afectación en el cumplimiento del Plan de Acción. Pérdida de la certificación de los Sistemas de Gestión. Deterioro de la imagen de la entidad. Incumplimiento de la normativa. Sanciones a la entidad. Sanciones disciplinarias. Deficiencia administrativa.	
	14 No se destinan recursos necesarios para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión.	Operativo	Al definir el presupuesto del proceso no se estiman adecuadamente los recursos necesarios para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión.	Desconocimiento de las necesidades presupuestales para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión. Disminución en la asignación de recursos para las actividades de mantenimiento de los Sistemas de Gestión.	Pérdida de la certificación de los Sistemas de Gestión. Incumplimiento de los planes de mejoramiento corporativo. Incumplimiento de la política de mejoramiento continuo.	
	15 No dar cumplimiento a los requisitos de la norma.	Cumplimiento	No se ejecutan las actividades programadas para el mantenimiento de los Sistemas de Gestión.	Desconocimiento de la relevancia de los Sistemas de Gestión en la gestión pública. Falta de seguimiento y control a la planeación para el mantenimiento del sistema por parte del nivel directivo. Desconocimiento de la normatividad.	Incumplimiento de la normativa. Pérdida de la certificación de los Sistemas de Gestión. Sanciones a la entidad. Sanciones disciplinarias. Deficiencia administrativa.	



Versión: 05
 Fecha revisión: 2019/08/22
 Código: MR.0540

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Etapa / Procedimiento	Riesgo	Clasificación	Descripción (cuáles son las formas en que se observa o manifiesta el riesgo?)	Causas (cuáles son los agentes generadores del riesgo?)	Efectos (cuáles son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo?)	Observaciones
Administración del riesgo	16 No identificación, análisis y valoración de riesgos.	Operativo	No se realiza de manera adecuada la identificación, análisis y valoración de los riesgos de los procesos.	Desconocimiento de la metodología. Metodología inadecuada. Desconocimiento del proceso sobre el cual se identifican los riesgos.	Materialización de riesgos con mayor frecuencia a la estimada. Pérdidas o impactos mayores a los estimados. Pérdida de credibilidad en la entidad. Insatisfacción de los usuarios con la corporación. Fallas reiterativas en los procesos. Investigaciones disciplinarias y de entes de control. Reprocesos. Incumplimiento de la política de mejora continua. Pérdida de eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.	
	17 Deficiente o inexistente seguimiento y monitoreo de riesgos.	Operativo	No se realizan actividades de seguimiento y monitoreo de riesgos de los procesos para establecer la eficacia y efectividad de los controles.	No se analiza la información generada de las no conformidades, producto/ servicio no conforme, quejas y reclamos de los usuarios, para identificar riesgos materializados o potenciales.	Materialización de riesgos con mayor frecuencia a la estimada. Pérdidas o impactos mayores a los estimados. Pérdida de credibilidad en la entidad. Insatisfacción de los usuarios con la corporación. Fallas reiterativas en los procesos. Investigaciones disciplinarias y de entes de control. Reprocesos. Incumplimiento de la política de mejora continua. Pérdida de eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.	



Versión: 05
 Fecha revisión: 2019/08/22
 Código: MR.0540

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO: Lograr la eficacia, eficiencia, efectividad del Sistema Integrado de Gestión Corporativo (SIG), mediante la formulación de propuestas para el mejoramiento continuo y el apoyo a los procesos.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Etapa / Procedimiento	Riesgo	Clasificación	Descripción (cuáles son las formas en que se observa o manifiesta el riesgo?)	Causas (cuáles son los agentes generadores del riesgo?)	Efectos (cuáles son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo?)	Observaciones
Administración del riesgo	18 Incumplimiento de la política de riesgos.	Cumplimiento	No se cumplen los lineamientos y directrices definidos para la administración de riesgos de los procesos.	Falta de divulgación de la política. Desconocimiento de la política. Negligencia de los funcionarios en su aplicación. Falta de alineación de la política con el Direccionamiento Estratégico Corporativo.	Materialización de riesgos con mayor frecuencia a la estimada. Pérdidas o impactos mayores a los estimados. Pérdida de credibilidad en la ejecución de los procesos. Insatisfacción de los usuarios con la corporación. Fallas reiterativas en los procesos. Investigaciones disciplinarias.	
	19 Deficiencia en el establecimiento de acciones para mitigar los riesgos.	Operativo	No se realiza una adecuada administración de los riesgos afectando el logro de los resultados esperados en los procesos.	Desconocimiento de la normativa. Los líderes de procesos no utilizan la gestión de riesgos como una herramienta de la administración pública.	Materialización de riesgos con mayor frecuencia a la estimada. Pérdidas o impactos mayores a los estimados. Pérdida de credibilidad en la ejecución de los procesos. Insatisfacción de los usuarios con la corporación. Fallas reiterativas en los procesos. Investigaciones disciplinarias.	