

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	
Aprobado Por: <div style="text-align: center;">  Jaime Lopez Gracia Gerente General </div>	Fecha: 26/06/17	Código: P-10-SIG-16 Rev.: 02

1. OBJETIVO

Establecer las Directrices para la identificación, valoración, evaluación, análisis y tratamiento de los riesgos de Satel Perú.

2. ALCANCE

Abarca todos los procesos considerados en el alcance del Sistema Integrado de Gestión, considerando el contexto de la organización, necesidades y expectativas de las partes interesadas.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- SIG: Sistema integrado de gestión (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007)
- Probabilidad: Es la posibilidad de que el evento riesgoso ocurra de acuerdo con situaciones ya presentadas basadas en registros reales, datos, hechos o información conocida.
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre relacionada con la comprensión, conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Gerente General

- Responsable de la aprobación y exigir el cumplimiento del presente procedimiento

4.2. Coordinador del SGC / Coordinador HSE

- Responsables de la elaboración, difusión y control del cumplimiento del presente procedimiento.

4.3. Responsables de Área

- Responsables de identificar los riesgos asociados a sus procesos.

5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO

5.1. Analizar los posibles riesgos y oportunidades en el contexto Estratégico

Los Responsables de Área o quienes éstos asignen, deben tener un conocimiento del funcionamiento del proceso al cual se va a realizar el análisis de riesgos y oportunidades.

El análisis del proceso es una serie de factores internos y externos que pueden generar situaciones de riesgo conocidos como debilidades (factor de riesgo interno) y amenazas (factores de riesgo externo), los cuales se convertirán más adelante en las posibles causas generadoras del riesgo.

5.2. Identificar los riesgos y oportunidades para cada proceso

La fase de la identificación de los riesgos y oportunidades debe ser permanente e interactiva, basándose en el resultado del análisis del contexto de la organización y debe partir de la claridad de los objetivos de Satel, del proceso y de los equipos de gestión.

Para ellos los Responsables de Área realizan la identificación de los riesgos y oportunidades que pueden afectar el desempeño del proceso con la finalidad de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad y ambiental pueda lograr sus resultados previstos
- b) Aumentar los efectos deseables
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones externas afecten la organización.
- d) Lograr la mejora continua.

La identificación de los riesgos y oportunidades se realizará en la **P-10-SIG-16-R01** Matriz de Identificación de Riesgos y Oportunidades de la organización.

5.3. Analizar los riesgos y oportunidades identificados

A cada uno de los riesgos y oportunidades identificados se califica la posibilidad de que suceda el evento y el impacto del mismo determinándose el nivel de cada uno de ellos.

Las multiplicaciones de los niveles de estos dos valores dan como resultado el nivel de riesgo (probabilidad e impacto), el cual puede ser:

**NIVEL DE RIESGO = PROBABILIDAD * (IMPACTO DE CREDIBILIDAD O IMAGEN +
IMPACTO LEGAL + IMPACTO OPERATIVO)**

NIVEL DE RIESGO	
NIVEL	DESCRIPTOR
1-11	Insignificante
12-26	Menor
27-43	Moderado
44-59	Importante
60-75	Catastrófico

Los responsables de área una vez identificados los riesgos y oportunidades proceden a evaluar, utilizando para ello lo indicado en el Anexo N° 01 donde se consideran las siguientes tablas:

Tabla N°01 Tabla de Impacto, donde la organización deberá identificar el nivel teniendo en cuenta la descripción de los siguientes impactos:

- **El impacto de credibilidad:** se refiere a la pérdida de la misma frente a diferentes actores sociales o dentro de la entidad.
- **El impacto legal:** se relaciona con las consecuencias legales para una entidad, determinadas por los riesgos relacionados con el incumplimiento en su función administrativa, ejecución presupuestal y normatividad aplicable.

- **El impacto operativo:** aplica en la mayoría de las entidades para los procesos clasificados como de apoyo, ya que sus riesgos pueden afectar el normal desarrollo de otros procesos.

Tabla N° 02 Tabla de Probabilidad, donde la organización deberá determinar la probabilidad de ocurrencia del riesgo teniendo en cuenta a presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo.

5.4. Definir el manejo que se puede dar a cada uno de los riesgos y oportunidades

Satel Perú, controla todos los riesgos dando prioridad a aquellos con un nivel de importante, teniendo en cuenta las siguientes alternativas.

- a) Evitar el riesgo:** Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Por ejemplo: El control de calidad, manejo de insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.
- b) Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: A través de la optimización de los procedimientos y la implementación de los controles.
- c) Compartir o transferir el riesgo:** Reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguro o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar.
- d) Asumir el riesgo:** Luego de que el riesgo ha sido reducido, el responsable de área asume el riesgo con el fin de determinar oportunidades de mejora.

En el caso de las oportunidades, estas deben ser consideradas en la planificación de estrategias para afrontar situaciones que nos permitan atender las futuras necesidades de nuestros clientes.

5.5. Evaluación de la eficacia de las acciones

Anualmente o cuando sea solicitado por la Gerencia, los responsables de área realizan seguimiento a las acciones definidas para los riesgos y las acciones de las oportunidades identificados, evaluando y determinando la eficacia de estas acciones mediante la **P-10-SIG-16-R02** Matriz de Evaluación de la Eficacia de Riesgos de la Organización.

6. REGISTROS

- a. Registro 01: P-10-SIG-16-R01 Matriz de identificación de riesgos y oportunidades de la organización.
- b. Registro 02: P-10-SIG-16-R02 Matriz de evaluación de la eficacia de los riesgos de la organización.

7. ANEXOS

- a. Anexo 01: Criterios de Evaluación de Riesgos

8. CONTROL DE CAMBIOS

Modificaciones con respecto a la revisión anterior			
Revisión	Ítem de cambio	Descripción de la modificación	Fecha de cambio
02	5	Se considera la identificación de oportunidades. Se considera prioridades y acciones frente a los riesgos.	26/06/2017

ANEXO 01: CRITERIOS DE EVALUACION DE RIESGOS

TABLA N° 01: DE IMPACTO (CREDIBILIDAD/LEGAL/OPERATIVO)		
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad; y/o impediría el cumplimiento en su totalidad del objetivo del proceso.

TABLA N° 02: CRITERIOS DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún Momento	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez en el último año
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.