

 <b>PERÚ</b>	<b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones</b>	<b>Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU</b>	<b>Código: PRO-E02-001</b>	<b>Versión: V01</b>
---	---	--	----------------------------	---------------------

**Identificación y Tratamiento de los Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Aprobaciones	Unidad de Organización	Firma y Sello
<b>Elaborado por:</b> Miguel Angel Tuesta Castillo	<b>Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos</b>	
<b>Revisado por:</b> Miguel Angel Tuesta Castillo	<b>Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos</b>	
<b>Aprobado por:</b> Edgardo Renan De Pomar Vizcarra	<b>Gerencia General</b>	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

OBJETIVO
Establecer la metodología para la identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades derivados del contexto de la organización y de los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE
Unidades de Organización que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

BASE NORMATIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.</li> <li>• Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL-DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015, "Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. 6ta Edición".</li> <li>• Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 266-2022- ATU/PE, que aprueba la versión V01 de la Política Institucional N° PI-001-2022-ATU/GG-OPGR, "Política Institucional de la Calidad de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU".</li> <li>• Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 155-2024-ATU/PE, que aprueba la actualización del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU.</li> <li>• Resolución de Gerencia General N° 079-2024-ATU/GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU v3.0.</li> <li>• Norma Internacional ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario".</li> <li>• Norma Internacional ISO 9001:2015, "Sistema de gestión de la calidad – Requisitos".</li> </ul>

La presente normativa incluye sus disposiciones modificatorias, complementarias y prórrogas; así como las normas que las pudieran reemplazar.

## SIGLAS Y DEFINICIONES

### SIGLAS:

- **ATU:** Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.
- **NRR:** Nivel de Riesgo Residual.
- **OA:** Oficina de Administración.
- **OPGR:** Oficina de Procesos y Gestión de Riesgos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- **UO:** Unidades de Organización.

### DEFINICIONES:

- **Riesgo:** Según ISO 9001:2015, riesgo es el efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación (positiva o negativa) de lo esperado; mientras que la incertidumbre es el estado, aunque sea parcial, de la deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia, o probabilidad. Para fines de este procedimiento el riesgo es el efecto de la incertidumbre que genera consecuencias negativas para el SGC, evidenciado por incumplimientos en los objetivos de procesos, es decir salidas no conforme. Para minimizar el nivel de riesgo, se mantienen y/o implementan controles en los procesos.
- **Oportunidad:** Efecto de la incertidumbre que genera consecuencias positivas para el SGC, evidenciado por el logro de objetivos de los procesos, de forma eficaz y eficiente. Para promover la ocurrencia de una oportunidad, se planifican y ejecutan planes de acción que incorporan acciones a los procesos, de forma temporal o para los casos que apliquen, de forma permanente.
- **Índice de gravedad (G):** Referido a la valoración de las consecuencias que tendría el modo de fallo identificado, si es que no se tuvieran los controles necesarios para mitigarlo.
- **Índice de probabilidad (P):** Es la probabilidad de que ocurra un modo de fallo, dependiendo de la frecuencia de ocurrencia del evento, de la causa, y la efectividad de los controles actuales. Además, se relaciona con los antecedentes que este tipo de fallo haya ocurrido en el pasado en un periodo corto de tiempo.
- **Riesgo residual:** Es el nivel de riesgo remanente tras la implementación de los elementos y controles destinados a mitigar el riesgo inherente de la entidad.
- **Riesgos de los procesos:** Son posibles modos de fallos susceptibles de producirse en la ejecución del proceso, entendiéndose como los errores, eventos no deseados o riesgos de calidad que se deben prevenir para evitar resultados que puedan afectar al cliente interno o externo.
- **Riesgos del contexto:** Son factores externos e internos que influyen en el desarrollo de la organización, las cuales se identifican considerando las debilidades y amenazas de acuerdo a la metodología que se considere.

## REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"><li>• Matriz del contexto de la organización.</li><li>• Matriz de partes interesadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E02.05.01.01 Determinación del Contexto y Liderazgo del Sistema de Gestión de la Calidad.</li></ul>

ACTIVIDADES			
Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
01	<p>Identificar los riesgos y oportunidades del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si corresponde a un riesgo: Ir a la actividad 02.</li> <li>• Si corresponde a una oportunidad: Ir a la actividad 08.</li> </ul> <p><i>Se identifican los riesgos, teniendo como referencia la información de los procesos, la matriz del contexto de la organización, la matriz de las partes interesadas y/o tomando en cuenta la versión V01 de la Directiva N° D-002-2021-ATU/GG-OPGR, "Directiva para la gestión de riesgos operativos en la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao", aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 186-2021-ATU/PE;</i></p> <p><i>Se identifican las oportunidades, teniendo como referencia las fortalezas y oportunidades de la matriz del contexto de la organización y el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas, plasmadas en la matriz de las partes interesadas.</i></p>	UO involucradas en el SGC / OPGR	Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC / Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
02	<p>Registrar el riesgo del contexto o de los procesos involucrados en el SGC en la Matriz que corresponda.</p> <p><i>Para riesgo del contexto se registra en la Matriz de riesgos y oportunidades del SGC. (ver anexo 4)</i></p> <p><i>Para el riesgo de los procesos se registra en la Matriz de riesgos de los procesos (ver anexo 5)</i></p>	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
03	<p>Describir los controles actuales para abordar los riesgos en la Matriz que corresponda.</p> <p><i>Se identifican los diferentes controles existentes, con el objetivo de evitar que se produzcan diversos fallos y detectarlos oportunamente, en el caso de que se presenten.</i></p>	UO involucradas en el SGC / OPGR	Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC / Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
04	<p>Valorar o evaluar el nivel de riesgo o el NRR en función a su probabilidad de ocurrencia y gravedad en caso ocurra. (ver anexo 1 y anexo 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si corresponde a un nivel de riesgo medio o alto: Ir a la actividad 05.</li> </ul>	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación

ACTIVIDADES			
Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si corresponde a un nivel de riesgo bajo: Ir a la actividad 07.</li> </ul> <p><i>El riesgo residual aplica para los riesgos que inicialmente han sido clasificados como riesgos de nivel medio o alto. Esto se realiza para identificar si las acciones de control implementadas han sido eficaces.</i></p> <p><i>Luego de la implementación de las acciones de control se vuelve a evaluar la probabilidad y la gravedad del riesgo.</i></p>		
05	Evaluar y describir acciones adicionales de control para disminuir la probabilidad, el impacto o ambas, en la matriz correspondiente.	UO involucradas en el SGC / OPGR	Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC / Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
06	Implementar las acciones adicionales de control.  <i>Los tiempos y responsabilidades de la implementación de las acciones de control para disminuir el riesgo dependerán del tratamiento establecido para dichos riesgos.</i>  Esperar tiempo de implementación, luego ir a la actividad 04.	UO involucradas en el SGC / OPGR	Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC / Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
07	Aceptar el riesgo sin acciones adicionales.  Continuar con el proceso E02.05.03 Evaluación del SGC.  <b>Fin del procedimiento.</b>	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
08	Registrar la oportunidad del contexto de la organización en la Matriz de riesgos y oportunidades del SGC. (ver anexo 4)	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
09	Valorar o evaluar la oportunidad o beneficio residual en función a la clasificación de la probabilidad e impacto. (ver anexo 3)  <ul style="list-style-type: none"> <li>Si corresponde a una oportunidad alta: Ir a la actividad 11.</li> <li>Si corresponde a una oportunidad baja o media: Ir a la actividad 10.</li> </ul>	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
10	Evaluar la viabilidad o beneficio de la implementación de acuerdo a los recursos.  <b>¿Es viable?</b>	OPGR	Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación

ACTIVIDADES			
Nro.	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si: Ir a la actividad 11.</li> </ul> No: <b>Fin del procedimiento.</b>		
11	Determinar las acciones de implementación de la oportunidad en la Matriz de riesgos y oportunidades del SGC.  <i>De existir acciones previas para abordar la oportunidad, describirla en el campo "Acciones para abordar las oportunidades", de no ser en caso, describir "Ninguna".</i>	UO involucradas en el SGC / OPGR	Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC/Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
12	Implementar las acciones para abordar las oportunidades.  <i>Los tiempos y responsabilidades de la implementación de las oportunidades dependerán de los establecido para dicha oportunidad,</i>  Esperar tiempo de implementación, luego ir a la actividad 09.	UO involucradas en el SGC / OPGR	Dueño de los procesos o sus representantes involucrados en el SGC/Especialista de Gestión de la Calidad, Conocimiento e Innovación
<b>Fin del procedimiento</b>			
DOCUMENTOS QUE SE GENERAN			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de riesgos y oportunidades del SGC.</li> <li>Matriz de riesgos de los procesos del SGC.</li> </ul>			
PROCESO RELACIONADO			
E02.05.01.02 Identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades del SGC.			



## ANEXO 1: Valoración del nivel de riesgo del contexto

Tabla 01: Descripción de la gravedad

GRAVEDAD	CRITERIO	VALOR
Bajo	La consecuencia de este riesgo no genera un impacto sobre el logro de objetivos del SGC, y tampoco sobre objetivos de procesos. Además, no representa una causa para que se genere insatisfacción del cliente	1
Media	La consecuencia de este riesgo genera impacto en el logro de objetivos de procesos. También pueden generar incumplimiento de expectativas de cliente, pero no necesariamente insatisfacción.	2
Alta	La consecuencia de este riesgo genera un impacto considerable en el logro de objetivos del SGC y requisitos legales aplicables al servicio. También puede generar insatisfacción al cliente final, dado que afecta directamente los requisitos del servicio.	3

Tabla 02: Descripción de la probabilidad

PROBABILIDAD	CRITERIO	VALOR
Improbable	Bajo las condiciones actuales del SGC, se considera improbable que se genere el riesgo. No se ha generado dicho riesgo por lo menos en el último año.	1
Media	Bajo las condiciones actuales del SGC, existe la posibilidad que se genere el riesgo, pero será fácilmente mitigado. Se ha generado dicho riesgo por lo menos una vez en el último semestre.	2
Alta	Bajo las condiciones actuales del SGC, se considera muy probable que se genere el riesgo. El riesgo se ha generado una vez por lo menos en el último trimestre.	3

Tabla 03: Matiz de probabilidad y gravedad

GRAVEDAD	3- Alta	MEDIO: 3	ALTO: 6	ALTO: 9
	2-Media	BAJO: 2	MEDIO: 4	ALTO: 6
	1-Baja	BAJO: 1	BAJO: 2	MEDIO: 3
		1-Improbable	2- Media	3 -Alta
		PROBABILIDAD		

Tabla 04: Nivel del riesgo

Valor del nivel del riesgo	Clasificación	Significado
1 y 2	Bajo	No se requieren mayores controles a los ya existentes. Solo asegurar que los controles existentes se mantengan implementados.
3 y 4	Medio	Se deben implementar acciones de control para disminuir la probabilidad, el impacto o ambas. Adicionalmente, se deben mantener los controles actuales.
6 y 9	Alto	

- Para un nivel de riesgo “MEDIO” el cual tiene probabilidad “Improbable”, y se tienen controles establecidos y funcionales, se considerará mantener esos controles y como un “Riesgo medio controlado”.

## ANEXO 2: Valoración del nivel de riesgo de los procesos

Tabla 01: Descripción de la gravedad

GRAVEDAD	NORMATIVO	VALOR
Bajo	No hay cese de las actividades y el impacto es absorbido por la operación diaria y cotidiana.	1
Medio	Presentación de problemas en procesos de apoyo, con efecto reversible.	2
Alto	Afectación de los procesos claves haciéndolos ineficientes por un tiempo más prologando. Afectación a la calidad del servicio de manera continua o afectación grave.	3

Tabla 02: Descripción de la probabilidad

PROBABILIDAD	CRITERIO	VALOR
Improbable	Es improbable que ocurra ya que se cuenta con controles satisfactorios que abordan todas las fuentes posibles de materialización del riesgo, y/o no ha ocurrido o solo una vez en los últimos dos años.	1
Media	Ocasionalmente puede ocurrir ya que se cuenta con controles parciales que abordan todas las fuentes posibles de materialización del riesgo, y/o se han presentado indicios no más de tres (03) veces, durante el último año	2
Alto	Probable que ocurra ya que no se cuenta con controles asociados al riesgo, y/o se han presentado indicios de ocurrencia del riesgo, cinco (05) veces o más, durante el último año.	3

Tabla 03: Matriz de probabilidad y gravedad

GRAVEDAD	3- Alta	MEDIO: 3	ALTO: 6	ALTO: 9
	2- Media	BAJO: 2	MEDIO: 4	ALTO: 6
	1- Baja	BAJO: 1	BAJO: 2	MEDIO: 3
		1- Improbable	2- Media	3- Alta
		PROBABILIDAD		

Tabla 04: Nivel del riesgo - Probabilidad x Gravedad

Valor del nivel del riesgo	Clasificación	Significado
1 y 2	Bajo	No se requieren mayores controles a los ya existentes. Solo asegurar que los controles existentes se mantengan implementados.
3 y 4	Medio	Se deben implementar acciones de control para disminuir la probabilidad, el impacto o ambas. Adicionalmente, se deben mantener los controles actuales.
6 y 9	Alto	

- Para un nivel de riesgo "MEDIO" el cual tiene probabilidad "Improbable", y se tienen controles establecidos y funcionales, se considerará mantener esos controles y como un "Riesgo medio controlado".

### ANEXO 3: Valoración de la oportunidad

**Tabla 01: Descripción del impacto**

IMPACTO	NORMATIVO	VALOR
<b>Alta</b>	Definitivamente la oportunidad tiene muchos factores que influyen positivamente a la Institución, en diferentes aspectos como calidad, económico, recursos en general.	<b>3</b>
<b>Media</b>	Es medio el beneficio que esta oportunidad da a la Institución en aspectos como calidad, económico, recursos en general.	<b>2</b>
<b>Baja</b>	Es mínimo el beneficio que esta oportunidad da a la Institución en aspectos como calidad, económico, recursos en general.	<b>1</b>

**Tabla 02: Descripción de la probabilidad**

PROBABILIDAD	CRITERIO	VALOR
<b>Alta</b>	Buena probabilidad que se ejecute la oportunidad (porque fue presupuestado, porque no genera mucho costo, porque sería fácil de ejecutar, porque sería rápido de ejecutar).	<b>3</b>
<b>Media</b>	Regular probabilidad que ejecute la oportunidad.	<b>2</b>
<b>Baja</b>	Baja probabilidad que se ejecute la oportunidad (porque no fue presupuestado, porque genera mucho costo, porque sería difícil de ejecutar, porque sería lento de ejecutar).	<b>1</b>

**Tabla 03: Matriz de probabilidad e impacto**

<b>IMPACTO</b>	3- Alta	<b>MEDIA: 3</b>	<b>ALTA: 6</b>	<b>ALTA: 9</b>
	2- Media	<b>MEDIA: 2</b>	<b>MEDIA: 4</b>	<b>ALTA: 6</b>
	1- Baja	<b>BAJA: 1</b>	<b>MEDIA: 2</b>	<b>MEDIA: 3</b>
		<b>1- Improbable</b>	<b>2- Media</b>	<b>3- Alta</b>
		<b>PROBABILIDAD</b>		

**Tabla 04: Valor de oportunidad - Probabilidad x Impacto**

Valor	Clasificación	Significado
<b>6 y 9</b>	<b>Alta</b>	Se determinan las acciones de implementación, si es necesario se asigna presupuesto.
<b>2, 3 y 4</b>	<b>Media</b>	No se implementa, al menos que se establezca lo contrario. Se revisa su viabilidad de implementación en la actualización de la matriz.
<b>1</b>	<b>Baja</b>	No se implementa, al menos que se establezca lo contrario.



