

	INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	
	Proceso PC 09.9 Gestión de riesgos y oportunidades	<u>Fecha última modificación:</u> V2 20-5-2020

DENOMINACION:	IT.[PC 09.9]-03 Análisis de gestión de riesgo y oportunidades
----------------------	---

<i>Cambios respecto de la versión anterior</i>	
Adaptación de normativa y actualizaciones llevadas a cabo en el funcionamiento y estructura SGA	

Elaborado	Jefe de Servicio
Aprobado	Equipo del Servicio
Publicado	Jefe de Servicio

Objeto	Planificar las acciones del SGA para prevenir o reducir los efectos no deseados de los riesgos y aprovechar las oportunidades
---------------	---

Indicadores	I.[PC 09.9]-02 Número de informes de análisis recibidos
Registros	R.[PC 09]-01 Gestor de contenidos
Formatos	Ver anexo

Normativa	La Norma UNE-EN-ISO-9001:2015. Norma UNE-EN ISO 9001 (criterios 4 y 6) Documento de adaptación del SIGC-SUA a la Norma ISO 9001:2015
------------------	--

Se trata de anticipar cualquier efecto de incertidumbre sobre un proceso que puede influir en algún área del Servicio. El riesgo dificulta la obtención de los resultados esperados o programados, mientras que la oportunidad la favorece. La Norma exige planificar las acciones necesarias para abordar riesgos y oportunidades, integrarlas en los procesos y evaluar su eficacia.

Las fases son:

1. **Identificación:** de los resultados esperados y de los riesgos. Se obtienen del análisis de contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ([IT.\[PC 09.9\]-01](#) e [IT.\[PC 09.9\]-02](#)), respectivamente, teniendo en cuenta requisitos de calidad, debilidades, fortalezas, amenazas, oportunidades...

2. **Análisis:** es necesario priorizar los riesgos para decidir cuáles no están controlados y cuáles podrían acarrear las consecuencias más perjudiciales para el proceso, por ejemplo mediante una representación gráfica del impacto que tendría cada riesgo y la probabilidad de que ocurra (ver anexo)

3. **Tratamiento:** selección de las acciones necesarias para poder actuar sobre el riesgo (y para aprovechar las oportunidades). Estas acciones pueden ir encaminadas hacia:

- a. Evitar el riesgo
- b. Aceptar el riesgo
- c. Eliminar la fuente de riesgo
- d. Modificar la probabilidad de que ocurra
- e. Modificar sus consecuencias
- f. Compartirlo con otras partes
- g. Mantenerlo (cuando es asumible o su tratamiento sea desproporcionado)

De estas acciones pueden surgir objetivos operativos del Servicio.

Cada unidad o equipo de trabajo realizará un informe inicial, que contendrá los elementos descritos en el anexo. Tanto ese análisis inicial como sus revisiones periódicas se remitirán al Jefe del Servicio, quien los incluirá en el correspondiente informe anual de seguimiento.

ANEXO: Formato para el análisis de contexto (ejemplo)

Proceso:	PC.09 Gestión académica administrativa
Servicio prestado:	Procesos de gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica de la Universidad
Unidad/es:	SGA
Fecha:	30 de abril de 2020
Responsables:	Jefe del Servicio de Gestión Académica
Seguimiento y revisión:	30 de abril de 2020

ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

	(Prioridad baja)	(Prioridad alta)
+	Adecuación de programas informáticos a los diferentes procesos	Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa
I		
M		
P	Necesidad de mayor coordinación entre algunos Servicios	Necesidad de adecuar la estructura a la reducción de plantilla
A		
C		
T		Necesidad de adecuar los procesos a la reducción de plantilla
O		
-		Concentración de procesos en épocas muy

	<p>concretas</p> <p>Riesgo de pérdida de información por carencia de medios</p> <p>Incumplimiento de indicadores por reducción de personal y concentración de trabajo</p>	
<p>(No prioritarios -baja-)</p> <p>Falta de reingeniería de procesos con visión de conjunto</p> <p>Objetivos generales poco claros</p>	<p>(Prioridad media)</p> <p>Riesgo de excesiva movilidad entre el personal puesto base fijo</p> <p>Excepciones individuales a las normas</p> <p>Incumplimientos de calendarios oficiales</p>	
-	PROBABILIDAD	+

RESULTADO PROCESO	RIESGOS/OPORTUNIDADES	ACCIONES	OBJETIVOS
Adecuar la normativa y los indicadores a los recursos disponibles	<p>Debilidad</p> <p>D4. Excesiva rotación de efectivos por interinidad (RPT)</p> <p>D5. Falta de personal en los picos mayores de trabajo.</p> <p>D6-. Coincidencia de procesos en el tiempo</p> <p>D21. Falta de personal en plazos concretos</p>	<p>F2. Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa interna</p> <p>Proponer adecuar plazos y procedimientos normativos a los recursos disponibles</p> <p>Replantear el desarrollo de los procesos conforme a reducción de plantilla</p> <p>Segmentación del estudio de indicadores</p> <p>Replanteo de solicitudes para los interesados en los procesos de Acceso</p>	<p>Dar un servicio eficaz</p> <p>Conseguir rapidez y agilidad en los procesos</p> <p>Cumplimiento de normativa y plazos en ella establecidos</p>
	<p>Amenaza</p> <p>A2. La Dirección establece requisitos de calidad sin tener en cuenta los recursos</p> <p>A10. Progresiva fragmentación en normativa y trato al alumno</p> <p>A11. Falta de adecuación de la RPT a la estructura de trabajo</p> <p>Oportunidad: Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa</p> <p>Posibilidad de replantear los indicadores de los procesos</p> <p>O10. Posibilidad de compartir recursos con otras áreas, servicios y administraciones. Portal del Ministerio de Educación y Formación Profesional (BOE SIGNE).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de Subdelegaciones de Gobierno provinciales - Registro de consulados españoles. - Registro de embajadas de España. <p>O14. Oportunidad de trasladar la excepcionalidad en la aplicación de la normativa a los Órganos</p>		

	<p>correspondientes</p> <p>Detectado: DAFO</p> <p>Riesgo: incumplimiento de indicadores Crisis Sanitaria e imposibilidad de planificación</p>		
Reducir la excepcionalidad en la aplicación de las normas	<p>Debilidad D19. Incertidumbre en la aplicación de la normativa Ausencia de normativa suplida con Comisiones decisorias</p> <p>Amenaza: A3. Excepciones individuales a las normas A8. Falta de cumplimiento de normas y plazos A10. Progresiva fragmentación en normativa y trato al alumno A12. Dificultad de aplicar la ley 39 y 40 de 2015.</p> <p>Detectado: DAFO</p>	<p>Acción Fortaleza F2. Posibilidad de influir en algunos aspectos de la normativa interna</p> <p>Propuesta de articulado concreto en normativas generales para Permanencia</p> <p>Propuesta de nuevo calendario docente para Máster</p> <p>Oportunidad O6. Progresiva implantación de la ley 39 y 40 de 2015.</p> <p>O14. Oportunidad de trasladar la excepcionalidad en la aplicación de la normativa a los Órganos correspondientes</p> <p>Propuesta de normativa de permanencia</p> <p>Insistir a la Dirección en la necesidad de contemplar en la redacción de las normas los supuestos que se han convertido en excepciones "generalizadas".</p> <p>Detectado: DAFO</p>	<p>Dar un servicio eficaz</p> <p>Conseguir rapidez y agilidad en los procesos</p> <p>Cumplimiento de normativa y plazos en ella establecidos</p> <p>Evitar interpretaciones y tratos diferenciados</p> <p>Igualdad de trato y oportunidades para todos los grupos de interés</p>
Aumento de Alumnado de movilidad que requiere de más recursos de atención	<p>Riesgo: Saturación y desbordamiento de trabajo</p> <p>A5. Aumento del alumnado en programas de movilidad</p> <p>Detectado: DAFO</p>	<p>Utilización de programas nuevos de apoyo por otros servicios de gestión de la movilidad</p>	<p>Dar un servicio eficaz</p> <p>Conseguir rapidez y agilidad en los procesos</p> <p>Cumplimiento de normativa y plazos en ella establecidos</p> <p>Evitar interpretaciones y tratos diferenciados</p> <p>Igualdad de trato y oportunidades para todos los grupos de interés</p>

(Para cada una de las acciones se cumplimentará la ficha siguiente. Ejemplo)

Unidad/es:	PC09 - .- Gestión Académica Administrativa	Año:	2020
Proceso	Matrícula		
Descripción de la mejora:	Acción de gestión de riesgos: Avisar 3 días antes del vencimiento del recibo		
Causa para su implantación:	Los estudiantes de nuevo ingreso suelen utilizar el impago como medio de renuncia tácita		
Objetivo de la mejora:	Disminuir la morosidad de quienes están interesados en continuar matriculados		
Recursos previstos:	Una persona del equipo de matrícula		
Responsable de implantación:	Jefe de Planificación y Coordinación Académica de Matrícula		
Previsión de resultados:	Retornar a DUA las plazas a las que se ha renunciado tácitamente durante los meses en los que existan adjudicaciones.		
Grado de prioridad:	Alta		
Desarrollo Temporal:	Inicio	jul-20	Fin oct-20
Resultdos Obtenidos:	(Después de octubre habrá que evaluar el impacto de la acción en el resultado previsto)		