



Sistema de Gestión de Calidad

**INFORME**

**RIESGOS DE GESTIÓN**

**2018**



# OBJETIVO

Dar a conocer a las instancias pertinentes los Riesgos de la Fundación Universitaria Navarra-UNINAVARRA, con el fin de evaluar la implementación y desarrollo de las acciones para el tratamiento de los riesgos, que permitan dar cumplimiento a la misión y objetivos institucionales de la institución.

# PRESENTACIÓN

A través del acompañamiento y asesoría brindada por parte de la Oficina de Gestión de Calidad a cada uno de los procesos, se obtuvo la evaluación de las diferentes Matrices de Riesgos existentes, logrando identificar aquellos riesgos que se mantienen, que se han mitigado o desaparecen según la efectividad de las acciones propuestas.

Así mismo, se pudo facilitar la identificación, análisis y valoración de las nuevas posibles situaciones de riesgo.

Posteriormente, se recopiló y consolidó la información de los diferentes procesos de la Fundación Universitaria Navarra Conformando la Matriz de Riesgos Institucional.

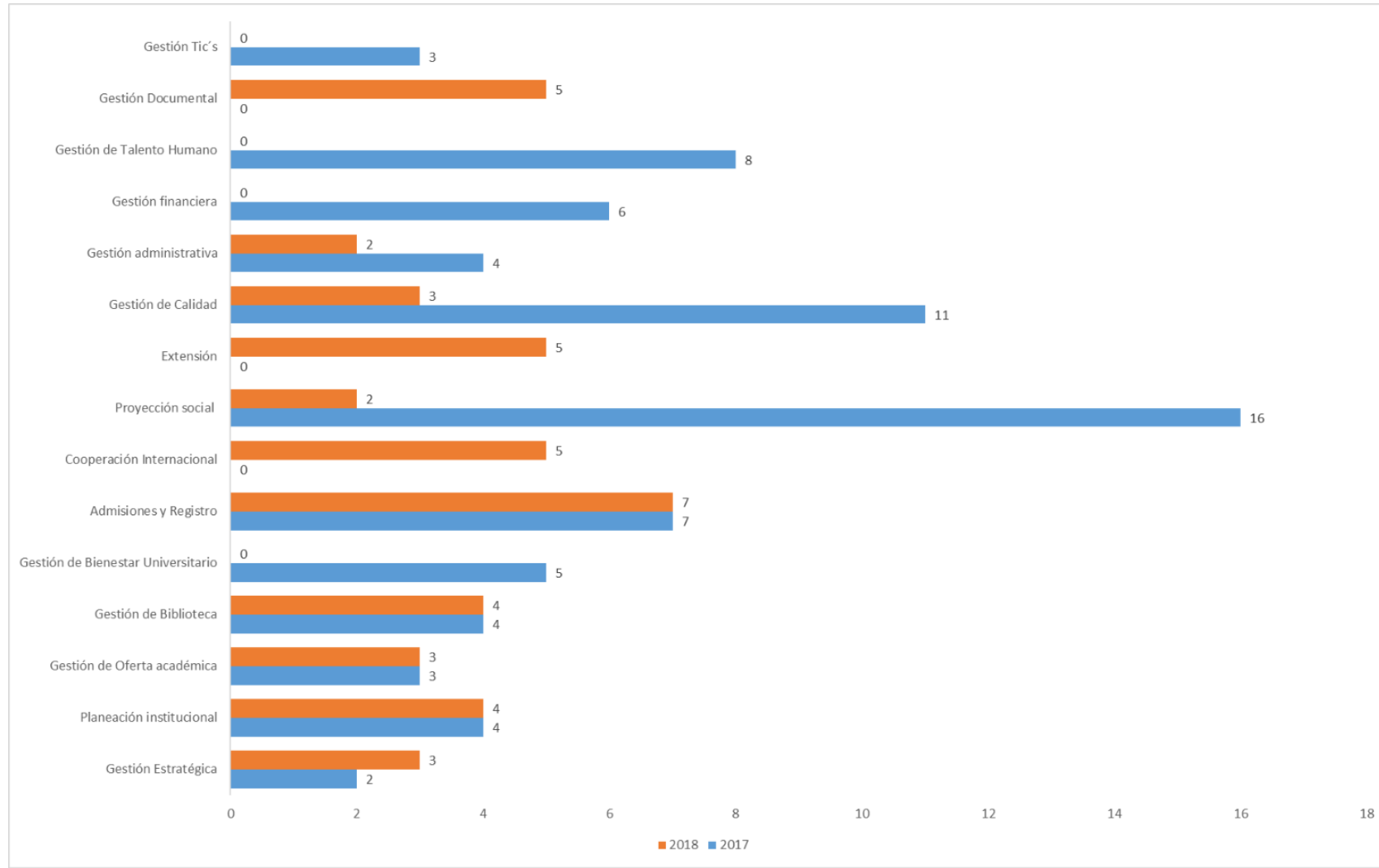
# METODOLOGIA

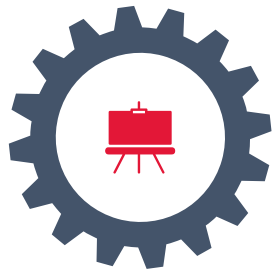
Para el 2018 se adoptó para la administración de los riesgos de gestión, la metodología AMEF (Análisis de Modo y Efecto de Falla), no obstante, a partir de diciembre 2018 como respuesta a una acción correctiva, se inició con la metodología Matriz de consecuencia/probabilidad..

Para la vigencia 2018 se tiene 64 Riesgos identificados así:

PROCESO	No. RIESGOS 2017	No. RIESGOS 2018
Gestión Estratégica	2	3
Planeación institucional	4	4
Gestión de Oferta académica	3	3
Gestión de Biblioteca	4	4
Gestión de Bienestar Universitario	5	6
Admisiones y Registro	7	7
Cooperación Internacional	0	5
Proyección social	16	2
Extensión	0	5
Gestión de Calidad	11	3
Gestión administrativa	4	2
Gestión financiera	6	2
Gestión de Talento Humano	8	0
Gestión Documental	0	5
Gestión Tic's	3	5
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>64</b>

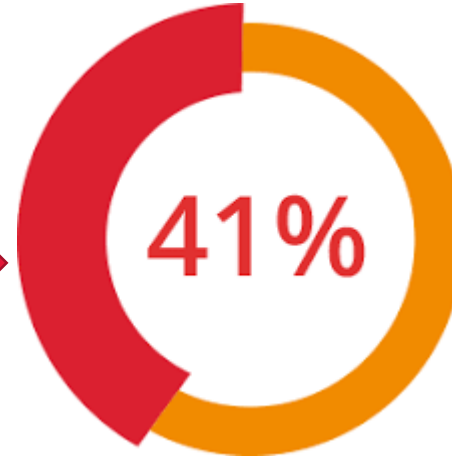
Encontraremos en el siguiente gráfico, el comparativo 2017 y 2018 de los riesgos identificados por los líderes de los procesos, pasando de 73 a 37 respectivamente teniendo una disminución de 36 riesgos para el año 2018, Se muestra como ha sido la evolución de los riesgos según su magnitud, este resultado se logró gracias al seguimiento y monitoreo de cada una de las dependencias dado que, en el año 2018, solo se pudo realizar una evaluación inicial que fue el punto de partida para emprender el primer monitoreo.





# 2017

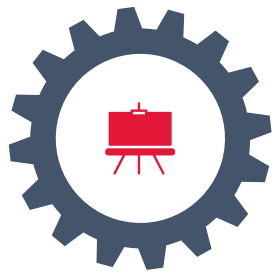
Riesgos  
Gestión



34 RIESGOS



**Riesgo Alto**



# 2018

Riesgos  
Gestión

→ **64** →

**22** Y

Riesgo Moderado

**11**

Riesgo Extremo





# PRINCIPALES ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN GESTIÓN DEL RIESGO.



Como antecedente, en los meses de julio y agosto de 2018 se dio inicio a la primera fase de la gestión del riesgo (identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos). Riesgos en proceso que se trabajó con los líderes de las dependencias administrativas, con ellos se hicieron cuatro sesiones de trabajo..



En el mes de Marzo de 2019, comenzó la segunda fase de monitoreo de gestión del riesgo para las áreas administrativas. Para iniciar esta fase se capacitó a los líderes de los procesos



Realización de tres cohortes en el 2019 de capacitación y formación a los colaboradores de la institución sobre Gestión de riesgos



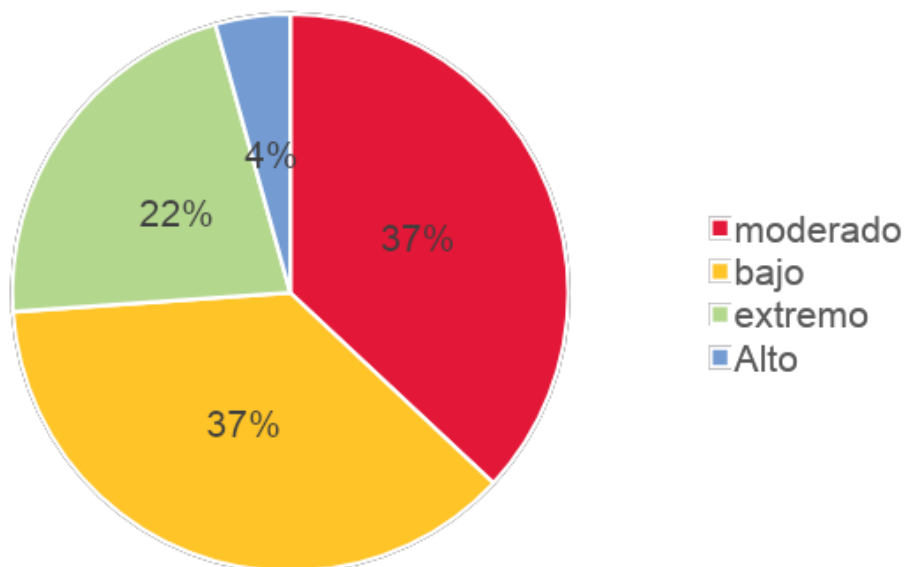
En la Tabla Se evidencian los 34 riesgos con calificación de nivel extremo, correspondiente al análisis del 2017 mediante la metodología AMEF. Su categoría es de máxima prioridad de intervención con seguimiento permanente. Sobre estos riesgos, en coordinación con los directivos responsables se programarán unas acciones mi prevención y mitigación.

# 2017

Proceso	Modo de falla	IR
Admisiones y Registro	El sistema de Información Q10 no exige el diligenciamiento total de la información a los aspirantes. (Debilidad)	7
Admisiones y Registro	Los aspirantes admitidos no reciben a tiempo las ordenes de matrícula académica. (salida no conforme)	7
Cina	Demora en que las revistas, editoriales publiquen los productos de investigación	7
Gestión de Biblioteca	No realizar la verificación en los tiempos establecidos.	7
Gestión de Biblioteca	No realizar el proceso técnico en los tiempos establecidos.	7
Gestión de Biblioteca	Material bibliográfico insuficiente y desactualizado para el número de usuarios que lo requieren	7
Gestión de Biblioteca	No realizar la verificación en los tiempos establecidos.	8
Gestión de Bienestar Universitario	Dificultad para hacer seguimiento a los estudiantes con necesidades educativas especiales, que consuman sustancias psicoactivas y/o con trastornos mentales.	7
Gestión de calidad	Encuesta subjetiva No se recojen los datos requeridos Respuestas por los usuarios	7
Gestión de calidad	La alta dirección no asegura la disponibilidad de los recursos para el mantenimiento y mejora del sistema.	8
Gestión de calidad	Herramientas ineficientes para demostrar y evidenciar la trazabilidad y resultados de la política, seguimiento, medición y análisis del desempeño de los procesos.	7
Gestión de calidad	Análisis de la gestión de los procesos basada en mediciones erróneas de indicadores	7
Gestión de calidad	Fraude de funcionarios o terceros por acceso y manipulación a información manejada por el Sistema de Gestión de calidad.	7
Gestión de calidad	Uso de documentos obsoletos del Sistema de gestión de calidad por parte de los procesos.	7
Gestión de calidad	Incumplimiento en tiempo de respuesta a los usuarios del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	7
Gestión de la oferta académica	Que no se identifique adecuadamente el grupo objetivo.	7
Gestión de la oferta académica	Inoportuna e ineficaz divulgación de los productos comunicativos y publicitarios ante los usuarios internos y externos.	7
Gestión de la oferta académica	Inconsistencias y desactualización en la información entregada a la comunidad académica y a la ciudadanía.	7
Gestión estratégica	Los mecanismos definidos para la implementación de las políticas institucionales no son efectivos para el logro de los propósitos definidos.	7
Gestión Tecnológica Institucional	1. Falla en el fluido eléctrico comercial. 2. Falla de la planta eléctrica. 3. Descarga rápida de la UPS del centro de cableado. 4. Daño en la última milla del ISP (proveedor de internet). 5. Recalentamiento del centro de cableado. 6. Inundación del centro de cableado. 7. Daño en el servidor principal.	8
Gestión Tesorería	No ejecutar ni controlar los pagos	7
Planeación institucional	Incumplimiento a los objetivos y metas establecidas en el plan de desarrollo	7
Planeación institucional	No contar con suficientes recursos impide no atender las necesidades institucionales de inversiones de nueva infraestructura, gastos de mantenimiento y propios del funcionamiento.	7
Talento Humano	1. No se abarcan todas las necesidades de capacitación 2. La no asistencia del personal 3. No cumplimiento del plan de capacitaciones	7
Talento Humano	1. Las personas ingresen sin afiliaciones al día. 2. Novedades no se tiene en cuenta - errores de datos en la nómina 3. Errores en la información de la certificación	7
Extensión	Debil relación con los sectores productivos de la región para conocer sus necesidades formativas	7
Extensión	Planeación y realización de cursos, seminarios, talleres, diplomados y demás actividades de educación continuada que no responden a las demandas formativas del contexto y tendencias actuales	7

A finales del 2018 se realizó seguimiento de los riesgos identificados con la metodología probabilidad/impacto.

Se identificaron 64 riesgos, la mayoría de los riesgos se concentran con valoraciones de niveles extremos y altos, el cual debemos hacer un trabajo fuerte en controles y monitoreo permanente



Se evidencian los doce (12) riesgos con calificación de nivel extremo y alto, su categoría es de máxima prioridad de intervención con seguimiento permanente. Sobre estos riesgos, en coordinación con los directivos responsables se programarán unas acciones mi prevención y mitigación.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una de las actividades más importantes en el Sistema de Administración de Riesgos es el monitoreo que se estableció como mínimo 3 veces al año a las diferentes dependencias, hacer estas revisiones permite evidenciar las debilidades, las fortalezas y oportunidades de mejora para que este sistema funcione adecuadamente siguiendo los parámetros mínimos normativos requeridos.

Gracias al compromiso de los colaboradores líderes de procesos y a las directivas, se ha podido lograr un avance significativo en materia de gestión del riesgo, ya que a la fecha contamos con una matriz de riesgos institucional tanto en procesos administrativos como estratégicos, de los cuales se han realizado evaluaciones y los respectivos monitoreos, permitiendo que cada uno de los responsables tenga control de sus riesgos y se comprometan con el cumplimiento de sus acciones de prevención y mitigación.

**Gracias**