

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA
00	Versió original	04/07/2016
01	▪ Correcció format	05/09/2017

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ADOC-009 – Anàlisi de riscos i oportunitats

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Procés o processos superiors: No n'hi ha.
- Processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat: No n'hi ha.
- Procés inferior: No n'hi ha.

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és establir la metodologia que regeix l'anàlisi de riscos i de les oportunitats externes, des de la seva identificació fins al seguiment dels plans d'acció definits en cada cas, per tal de:

- assegurar que el Sistema de Gestió de la Qualitat pugui aconseguir els resultats previstos;
- augmentar els efectes desitjables;
- prevenir o reduir efectes no desitjats;
- aconseguir la millora.

Les oportunitats de millora d'origen intern, és a dir aquelles detectades fruit de la revisió del sistema, són incorporades en el registre de Valoració del procés de matrícula i en el de Planificació de la matrícula: propostes de millora on es detallen i se'n fa el corresponent seguiment.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Metodologia de l'anàlisi de riscos

L'objectiu principal de l'anàlisi de riscos consisteix en detectar els riscos que poden afectar al Sistema de Gestió de la Qualitat i definir plans de mitigació, per tal de prevenir o reduir els efectes no desitjats. Identificar els riscos del procés de matrícula de grau resulta imprescindible per considerar-los en l'estimació, en la planificació i en el seguiment. Una identificació primerenca dels riscos permetrà avaluar-los i gestionar-los millor i, en conseqüència, contribuir a que s'arribi a l'èxit en la seva mitigació/prevenció.

Un cop identificats els riscos, és necessari analitzar l'impacte que puguin tenir cadascun d'ells en el Sistema de Gestió de la Qualitat i en el propi procés de matrícula de grau, assignant-los pes o probabilitat que ocorrin, així com el possible impacte que aquest risc pugui tenir. A partir d'aquí, s'obtindrà la severitat del risc, que ens donarà la prioritització dels riscos i que permetrà, d'una banda, preparar-se per a la seva prevenció i, d'una altra, pel seu impacte.

5.1.1. Identificació de riscos

El Responsable de Qualitat i/o la Cap d'Àrea de Docència amb el suport dels responsables del procés de matrícula de grau s'encarregarà d'identificar els potencials riscos que afecten a la seva àrea de responsabilitat i/o que puguin afectar l'assoliment de la realització correcta del servei ofert i del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Aquesta identificació es realitza mitjançant l'Eina de Riscos, Anàlisi de Riscos i oportunitats, on, s'identifiquen els riscos, es realitza la seva quantificació i s'estableixen els plans de mitigació corresponents, així mateix es determinen les seves accions de seguiment.

La identificació del risc es realitza amb:

- Codi: s'assigna un codi numèric per ordre d'entrada
- Data: la data en la que s'ha identificat el risc
- Descripció: es fa una breu descripció del risc explicant què pot succeir exactament en cas de que es produís el succés que podria iniciar-lo

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Origen: d'on prové el risc identificat (context, àmbit, suggeriment...)
- Responsable: persona que detecta el risc
- Efecte potencial: repercussió del risc envers la unitat/servei
- Mètodes de detecció, verificació o control actuals: eines o mitjans dels que es disposa per detectar, verificar o controlar el risc

5.1.2. Quantificació de riscos

Un cop el risc està identificat, es pot procedir a quantificar-lo. L'objectiu d'aquesta quantificació és disposar d'un registre de riscos del procés de matrícula de grau segons la severitat de les conseqüències en cas de produir-se el risc. En aquest punt és on es caracteritzen per la probabilitat d'ocurrència i l'impacte. A partir d'aquesta informació s'obté a mode de producte, la severitat del risc, és a dir, la seva criticitat. La severitat marcarà la prioritització a l'hora d'emprendre accions mitigadores.

Pel càlcul de probabilitats, es tenen en compte els següents criteris:

Probabilitats (1,3,5)

Alta (5)

- Persisteixen grans incerteses
- No disposem d'experiència prèvia ni de dades
- Quasi amb tota seguretat es produirà

Mitjana (3)

- Hi poden haver algunes incerteses però no són crítiques
- Hi pot haver o experiència prèvia o dades, però mai les dues coses a la vegada
- Probabilitat moderada de que es produeixi

Baixa (1)

- Molt poques incerteses i/o punts oberts
- Experiència prèvia significativa i dades disponibles
- Baixa o molt baixa probabilitat que es produeixi

Un cop tenim la probabilitat d'ocurrència, es classifica el risc per al seu possible impacte.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Impacte (1,3,5)

Avaluat sempre sobre els objectius del procés de matrícula de grau, ja siguin externs o interns.

Alt (5)

- Alta repercussió sobre el servei i/o el Sistema de Gestió de la Qualitat si el risc es materialitzés
- Requereix una gran dedicació de temps per la seva resolució
- Quasi amb tota seguretat repercutirà sobre els usuaris

Mig (3)

- Moderada repercussió sobre el servei i/o el Sistema de Gestió de la Qualitat
- Requereix un temps moderat de resolució
- Probabilitat moderada de que repercuteixi sobre els usuaris

Baix (1)

- Molt poques repercussions sobre el servei i/o el Sistema de Gestió de la Qualitat
- La seva resolució requereix de poca dedicació
- Baixa o molt baixa probabilitat de que repercuteixi sobre els usuaris

Un cop s'ha definit la probabilitat i l'impacte, es calcula la severitat numèrica del risc en base a la següent fórmula de càlcul:

$$S = P \times I$$

on:

S = Valoració total de la severitat del risc

P = Valor relacionat amb la probabilitat

I = Valor relacionat amb l'impacte

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Probabilitat	Alta	5	5	15	25
		3	3	9	15
	Baixa	1	1	3	5
			1	3	5
			Baix	Alt	
			Impacte		

Segons la valoració de la severitat del risc, aquests es classifiquen segons la següent taula:

1 i 3	Risc baix
5 i 9	Risc moderat
15	Risc significatiu
25	Risc molt alt

5.1.3. Accions de mitigació i seguiment de les accions

Quan disposem de la classificació del risc ≥ 15 (risc significatiu o molt alt), hem de plantejar accions mitigadores per tal d'eliminar tant la probabilitat d'ocurrència com el possible impacte del mateix, i així disminuir la severitat del risc. En el cas que la classificació del risc sigui < 15 (risc baix o moderat), tot i no ser necessari, si es considera oportú, també es poden plantejar accions de mitigació.

Aquestes accions mitigadores es registren al format Anàlisi de riscos i oportunitats on es descriuen les accions a dur a terme, el responsable i el termini d'execució. De forma posterior, es realitza el seguiment de l'evolució de les accions. Un cop finalitzades les accions mitigadores se'n deixa constància en l'apartat de tancament, registrant les tasques dutes a terme i la data.

Per tal de verificar que les accions mitigadores han servit per reduir la severitat del risc, es valora l'eficàcia de la mateixa passat un termini prudencial.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

5.1.4. Canvi de qualificació del risc

Quan ja s'han tancat totes les accions de mitigació d'un possible risc i s'ha valorat l'eficàcia, es tornarà a avaluar el risc per tal de determinar-ne la quantificació actual del mateix un cop aplicades les accions i analitzar si és necessari definir noves accions.

5.2. Metodologia de l'anàlisi d'oportunitats d'origen extern

L'objectiu principal de l'anàlisi d'oportunitats consisteix en detectar les oportunitats externes que poden contribuir a la millora del procés de matrícula de grau i del Sistema de Qualitat que té implantat.

Un cop identificades les oportunitats externes, és necessari analitzar el benefici que pugui tenir cadascuna d'elles, assignant-los un pes o benefici, així com la possible capacitat de que es pugui disposar per dur-les a terme. A partir d'aquí, s'obtindrà el guany de l'oportunitat.

5.2.1. Identificació d'oportunitats externes

El Responsable de Qualitat i/o la Cap d'Àrea de Docència amb el suport dels responsables del procés s'encarregarà d'identificar les potencials oportunitats que puguin sorgir de la seva àrea de responsabilitat i/o que puguin millorar els serveis del procés de matrícula de grau i/o el seu Sistema de Gestió de la Qualitat.

Aquesta identificació es realitza mitjançant l'Eina d'Oportunitats, Anàlisi de Riscos i oportunitats, on, s'identifiquen les oportunitats, es realitza la seva quantificació i es disposa de les accions per dur-les a terme, així mateix també es determina el responsable i la data de realització de cada una d'elles.

La identificació de l'oportunitat es realitza amb:

- Codi: s'assigna un codi numèric per ordre d'entrada
- Data: la data en la que s'ha identificat l'oportunitat
- Descripció: es fa una breu descripció de l'oportunitat explicant quins beneficis pot aportar exactament en cas de que es duqués a terme
- Origen: d'on prové l'oportunitat identificada (context, àmbit, suggeriment...)

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

- Responsable: persona que ha identificat l'oportunitat
- Millora: benefici que reportaria al servei/unitat
- Mètodes de detecció, verificació o controls actuals: eines o mitjans dels que es disposa per detectar, verificar o controlar l'oportunitat

5.2.2. Quantificació d'oportunitats externes

Un cop l'oportunitat està identificada, es pot procedir a quantificar-la. L'objectiu d'aquesta quantificació és disposar d'un registre d'oportunitats del procés de matrícula de grau segons el guany de l'oportunitat en cas de dur-se a terme.

En aquest punt és on es caracteritzen per la capacitat per dur-la a terme i el benefici aportat. A partir d'aquesta informació s'obté a mode de producte, el guany de l'oportunitat, és a dir, el seu benefici. El guany marcarà la prioritització a l'hora de dur a terme accions de millora.

Pel càlcul de probabilitats, es tenen en compte els següents criteris:

Capacitat (1,3,5)

Alta (5)

- Es pot assumir amb els recursos propis
- Es pot assolir a curt termini (< 6 mesos)

Mitjana (3)

- S'assigna/en recurs/os intern/s en general, però cal invertir amb algun recurs extern (contractació de personal, adquisició d'equips, infraestructura, etc.)
- Es pot assolir a mig termini (entre 6 mesos i 1 any)

Baixa (1)

- Cal invertir en varis recursos externs (contractació de personal, adquisició d'equips, infraestructura, etc.)
- Es pot assolir a llarg termini > 1 any

Un cop tenim la capacitat per dur-ho a terme, es classifica l'oportunitat per al seu possible benefici.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Benefici (1,3,5)

Alt (5)

- Aporta alts beneficis al procés de matrícula de grau i/o al seu Sistema de Gestió de la Qualitat
- Beneficia molt directament als usuaris

Mitjà (3)

- Aporta beneficis moderats al procés de matrícula de grau i/o al seu Sistema de Gestió de la Qualitat
- Suposa un benefici significatiu pels usuaris

Baix (1)

- Aporta pocs o molts pocs beneficis al procés de matrícula de grau i/o al seu Sistema de Gestió de la Qualitat
- Genera poc o molt poc benefici pels usuaris

Un cop s'ha definit la capacitat i el benefici, es calcula el guany de l'oportunitat en base a la següent fórmula de càlcul:

$$G = C \times B$$

on:

G = Valoració total del guany de l'oportunitat

C = Valor relacionat amb la capacitat

B = Valor relacionat amb el benefici

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Capacitat	Alta	5	5	15	25
		3	3	9	15
	Baixa	1	1	3	5
			1	3	5
			Baix		Alt
			Benefici		

Segons la valoració del guany, les oportunitats es classifiquen de la següent manera:

25	Oportunitat molt alta
15	Oportunitat significativa
5 i 9	Oportunitat moderada
1 i 3	Oportunitat baixa

5.2.3. Accions d'oportunitats

Quan la classificació de l'oportunitat sigui ≥ 15 (oportunitat significativa o molt alta), hem de plantejar dur a terme les accions corresponents per tirar endavant l'oportunitat corresponent, per tal de gaudir dels beneficis que aquesta pot aportar al procés de matrícula de grau i/o al seu Sistema de Gestió de la Qualitat. En el cas que la classificació de l'oportunitat sigui < 15 (oportunitat baixa o moderada), tot i no ser necessari, si es considera oportú, també es poden plantejar accions per tirar-la endavant.

Aquestes accions es registren al format Anàlisi de riscos i oportunitats on es descriuen les accions a dur a terme, el responsable i el termini d'execució. De forma posterior es realitzarà el seguiment de l'evolució de les accions. Un cop finalitzada les accions se'n deixarà constància en l'apartat de tancament registrant les tasques dutes a terme i la data.

Per tal de verificar que les accions han servit per dur a terme l'oportunitat, es valorarà l'eficàcia de la mateixa passat un termini prudencial.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. entrades

Determinació dels riscos i oportunitats del procés de matrícula de grau

2. sortides / serveis que s'ofereixen

Identificació, valoració i aplicació de les accions associades als riscos i oportunitats corresponents

3. usuaris / clients

Els usuaris del procés són la Cap d'Àrea de Docència i els Responsables de procés.

4. propietari / gestor

El propietari d'aquest procés és l'SGA

5. agents implicats

Altres agents implicats són:

- La Cap d'Àrea de Docència
- Responsable de procés

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

No aplica

8. INDICADORS

A definir després de dos exercicis d'implantació

9. DIAGRAMA DE FLUX

- No aplica

10. CALENDARI DEL PROCÉS

- No hi ha un calendari específic.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

- Anàlisi de riscos i oportunitats

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc.)

- No aplica

13. NORMATIVA RELACIONADA

- ISO 9001

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

- No aplica