

## Objetivos del módulo

A través del módulo de riesgos de q-bo.org es posible llevar a cabo la gestión de riesgos de la Organización, según el esquema: identificación, análisis, evaluación, clasificación en base a resultados, tratamiento o acciones a realizar, reevaluación y seguimiento.

Desde este módulo se gestionarán las distintas evaluaciones, los puntos de control establecidos, se vincularán indicadores a cada riesgo y se iniciará y llevará un seguimiento de las acciones necesarias para el tratamiento de los riesgos, pudiendo indicar si el riesgo dispone para su control de un plan de acción continuo o no.

## Riesgos

Los riesgos introducidos se mostrarán en la lista de riesgos, en la parte izquierda de la ventana del módulo. Los datos de ficha correspondientes a cada riesgo se mostrarán en la parte derecha.

En la lista de riesgos se pueden establecer los filtros de grupo, proceso asociado y área. También es posible mostrar los riesgos agrupados y, por defecto, se ocultarán las bajas.

### Creación de riesgos

Para dar de alta un nuevo riesgo nos situaremos en la lista de riesgos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Nuevo”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Añadir”

Los riesgos dispondrán, entre otros datos de: nombre, fecha de alta, grupo personalizable, proceso, responsable y frecuencia de evaluación. La frecuencia se puede establecer en:



- Repetitiva: la evaluación del riesgo se realizará periódicamente cada n días, semanas, meses o años
- Fechas Fijas: la evaluación del riesgo se realizará en las fechas establecidas
- Ninguna: la evaluación del riesgo no incluye fechas previstas de realización

También podemos indicar si se trata de un riesgo interno o externo a la Organización, con qué factor se relaciona, como por ejemplo infraestructuras, recursos humanos, cumplimiento de normativas legales o el desempeño de una actividad, y si dispone de un plan de acción continuo o no.

Para guardar los datos introducidos, podemos realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Guardar”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Guardar”
- Pinchando directamente en la lista de riesgos, en la parte izquierda de la ventana del módulo

### Modificación de riesgos

Para modificar un riesgo existente nos situaremos sobre él en la lista de riesgos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre él
- Pinchar en cualquiera de los campos activos de la ficha del riesgo
- Pulsar la tecla “Intro”

### Borrado de riesgos

Para borrar un riesgo nos situaremos sobre él en la lista de riesgos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Archivo / Eliminar”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Eliminar”
- Pulsar la tecla “Supr”



### Búsquedas en listas de personas

Desde riesgos se pueden realizar búsquedas de personas en las diferentes listas (responsable del riesgo y responsable de la acción), a fin de poder localizar a una persona en concreto de forma fácil y rápida

La búsqueda de personas se puede realizar:

- Desplegando el listado de personas y pinchamos sobre <buscar...>.
- Posicionándonos sobre la lista de personas y pinchando en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas.
- Posicionándonos sobre la lista de personas y pinchando en Herramientas / Buscar.

Se nos abrirá una ficha donde podemos buscar directamente a la persona mediante un buscador o por su función y/o grupos.

### Archivos asociados

Mediante esta opción es posible asociar documentos a cada riesgo que hayamos dado de alta. Así, por ejemplo, podemos añadir imágenes, informes o cualquier otro archivo que tenga relación con el riesgo en cuestión.

Para asociar documentos a un riesgo nos situaremos sobre él en la lista de riesgos, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir “Herramientas / Archivos asociados”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Archivos”
- Pinchar sobre el botón de “Archivos” situado en la esquina superior derecha de la ficha del riesgo.

### Baja de riesgos

Es posible dar de baja aquellos riesgos con los que no se vaya a continuar trabajando o que hayan quedado obsoletos. Los asuntos pendientes, tales como evaluaciones o necesidad de acciones de aquellos riesgos dados de baja, no aparecerán en tareas pendientes.



Para dar de baja un riesgo nos situaremos sobre él en la lista de riesgos y pincharemos sobre el botón “Baja” situado en la ficha del riesgo. Si el campo “Fecha de baja” está en blanco almacenará en dicho campo la fecha actual.

Con este mismo método podemos volver a establecer como activo un riesgo que haya sido previamente dado de baja.

## Copia de riesgos

Es posible copiar los riesgos para agilizar la identificación de los mismos.

Para copiar un riesgo nos situaremos sobre él en la lista de riesgos y pincharemos en Herramientas/Copiar riesgos. Por defecto nos viene marcada la opción de copiar el análisis y evaluaciones, pudiendo copiar también puntos de control e indicadores vinculados.

Para finalizar la copia el nombre del nuevo riesgo. Con este mismo método podemos copiar cualquier riesgo de la lista.

## Búsqueda de riesgos

Desde esta ventana se puede realizar la búsqueda de riesgos, a fin de poder localizar uno en concreto de forma fácil y rápida. Estas búsquedas se pueden llevar a cabo igualmente en las ventanas de archivos asociados.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la lista de riesgos y pinchar en el icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas. Se escribe la palabra clave y se le da a “Buscar”. Si queremos seguir buscando en la misma lista con la misma palabra clave pinchamos en “Buscar siguiente”.
- También se puede hacer pinchando en “Herramientas / Buscar o buscar siguiente”.



## Análisis de riesgos

En este apartado indicaremos cuáles son las causas del riesgo y sus consecuencias en el caso de que éste ocurra, así como el plan de acciones o medidas de control a tomar. También hay un espacio para incluir observaciones. Para introducir esta información nos situaremos sobre el riesgo correspondiente en la lista de riesgos y pincharemos sobre el botón "Análisis" de la ficha del riesgo.

## Evaluación de riesgos

Las evaluaciones de riesgos nos permitirán conocer el nivel actual de los riesgos en una Organización. La metodología consiste en establecer una serie de criterios de evaluación, que pueden ser personalizados en cada caso. Estos criterios pueden tomar una serie de valores, a cada uno de los cuales les asignaremos un significado distinto. También será necesario establecer los rangos de clasificación en función de los resultados que se obtengan, así como el tratamiento a llevar a cabo, que pasa por decidir e indicar si es necesario iniciar una acción o no y, en caso de ser necesario, si ésta tiene carácter urgente.

Tras la evaluación, en el módulo de Tareas se mostrarán los riesgos con acciones pendientes de iniciar y si este hecho tiene carácter de urgencia, salvo para aquellos riesgos que dispongan de un plan de acción continuo, pues se considera que en este caso ya se está llevando a cabo el tratamiento, seguimiento y control del riesgo.

No obstante, se deja a elección de la Organización el que pueda iniciar acciones en cada caso concreto si lo considera oportuno, aun existiendo plan de acción continuo o sin haber obtenido un resultado que así lo requiera en la última evaluación de riesgos.

### Acceso a la ventana de Evaluación de riesgos

Para gestionar las evaluaciones de riesgos debemos acceder a la ventana de "Evaluación de riesgos". Para ello, pincharemos sobre el botón "Evaluación" situado en la parte inferior de la lista de riesgos, abriéndose una nueva ventana.



La ventana de "Evaluación de riesgos" mostrará, en su parte izquierda, una lista de las evaluaciones realizadas hasta la fecha y, en la parte derecha, los riesgos incluidos en cada una de las evaluaciones, junto a los valores asignados, los resultados obtenidos, el tratamiento y si es necesaria acción o no.

En la lista de evaluaciones se pueden establecer los filtros de fecha y área.

### Parámetros de evaluaciones

Desde la ventana de "Evaluación de riesgos", para definir los parámetros de una nueva evaluación, nos situaremos en la lista de evaluaciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir "Archivo / Nuevo"
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón "Añadir"

Los datos a cumplimentar serán: descripción de la evaluación, fecha y si pertenece a un área en concreto. Además debemos establecer los criterios para la evaluación y el rango de resultados.

### Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación pueden tomar una serie de valores, a cada uno de los cuales les asignaremos un significado distinto.

A modo de ejemplo, para un riesgo que se evalúe por dos criterios, probabilidad de ocurrencia y gravedad o impacto, podemos tener:

CRITERIO	VALOR	SIGNIFICADO
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	1	Prácticamente imposible
	2	Una vez cada 3 años



	3	Una vez al año
	4	Una vez al mes
	5	Una vez a la semana
IMPACTO	1	Leve
	2	Importante
	3	Grave

Con los valores indicados en la tabla, cada riesgo obtendrá un valor numérico durante su evaluación. Dicho valor será el resultado de multiplicar entre sí los diferentes valores asignados en cada criterio a cada riesgo. La tabla de criterios nos mostrará los valores máximo y mínimo para cada uno de ellos.

En el ejemplo anterior, el rango de resultados posibles estaría entre 1 y 15, como se explica a continuación:

mínima PROBABILIDAD (valor 1) x mínimo IMPACTO (valor 1) =  $1 \times 1 = 1$

máxima PROBABILIDAD (valor 5) x máximo IMPACTO (valor 3) =  $5 \times 3 = 15$

Para añadir criterios pincharemos en el botón "Añadir criterio" bajo la tabla de criterios de evaluación. Podemos modificar un criterio haciendo doble click sobre él en la tabla de criterios o eliminarlo situándonos en él y pulsando la tecla "Supr".

### Rangos de clasificación

También es necesario establecer los rangos de clasificación en función de los resultados que se obtengan, así como el tratamiento a llevar a cabo, que consiste en decidir e indicar si es necesario iniciar una acción o no y, en caso de ser necesario, si ésta tiene carácter urgente. Siguiendo con el ejemplo:

**RANGO DE RESULTADOS ENTRE 1 Y 15**



Desde	Hasta	Clasificación	Tratamiento	Necesita acción	Urgente
1	5	TOLERABLE	SE ASUME	No	No
5	10	NO TOLERABLE	REDUCIRLO	Sí	No
10	15	CRÍTICO	REDUCIRLO	Sí	Sí

Para indicar los rangos pincharemos sobre la tabla de rango de resultados e introduciremos los valores deseados. Para indicar que un determinado rango necesita una acción pincharemos sobre la columna "Necesita acción" apareciendo un icono identificativo. Haremos lo mismo sobre la columna "Urgente" en el caso de que la acción que se necesite tenga esa condición, apareciendo de igual modo el icono que lo identifica.

Una vez establecidos criterios y rangos podemos pinchar en el botón "Aceptar".

### Modificación de parámetros de una evaluación

Para modificar los parámetros de una evaluación ya creada nos situaremos sobre ella en la lista de evaluaciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- Hacer doble clic sobre la evaluación
- Pulsar la tecla "Intro"
- Pinchar en el botón "Ver detalle" situado en la parte inferior de la lista de evaluaciones
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón "Modificar"

### Borrado de evaluaciones

Para borrar una evaluación nos situaremos sobre ella en la lista de evaluaciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir "Archivo / Eliminar"
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón "Eliminar"
- Pulsar la tecla "Supr"





### Copia de evaluaciones

La copia de evaluaciones nos permite generar evaluaciones de riesgos idénticas a las ya creadas. Esto resulta especialmente útil para llevar a cabo reevaluaciones de riesgos sin tener que introducir nuevamente los parámetros, es decir, los criterios y sus valores, significados y clasificaciones correspondientes, así como los riesgos incluidos.

Para copiar una evaluación nos situaremos sobre ella en la lista de evaluaciones y en el menú de la ventana elegiremos "Herramientas / Copiar evaluación". Nos pedirá la evaluación que queremos copiar, los datos a copiar y los datos de la nueva evaluación (descripción y fecha). Pincharemos "Aceptar" para confirmar.

### Búsqueda de riesgos

Desde esta ventana se puede realizar la búsqueda de evaluaciones, a fin de poder localizar una en concreto de forma fácil y rápida. Estas búsquedas se pueden llevar a cabo igualmente en las ventanas de archivos asociados.

- Para realizar la búsqueda hay que posicionarse sobre la lista de evaluaciones y darle al icono de la lupa que se encuentra en la barra de herramientas. Se escribe la palabra clave y se le da a "Buscar". Si queremos seguir buscando en la misma lista con la misma palabra clave pinchamos en "Buscar siguiente".
- También se puede hacer pinchando en "Herramientas / Buscar o buscar siguiente".

### Añadir riesgos a una evaluación

Una vez que se han establecido los parámetros de una evaluación, debemos indicar cuáles son los riesgos que vamos a evaluar. Para ello, nos situamos sobre la evaluación en la lista de evaluaciones y pinchamos en el botón "Seleccionar riesgos", apareciendo una ventana donde podemos elegir los riesgos a evaluar.

### Realización y resultado de la evaluación

Para llevar a cabo la evaluación de riesgos debemos asignar a cada uno de los riesgos un valor por cada uno de los criterios de la evaluación. Los valores para cada criterio deben estar comprendidos dentro de los que se establecieron en los parámetros de



evaluación, pudiendo consultarse pinchando en el botón "Valores" situado en la parte inferior de la pantalla. Una vez introducidos los valores del riesgo se mostrará automáticamente el resultado, la clasificación, el tratamiento, si necesita acción y si ésta es urgente o no.

Según la tabla de valores del ejemplo expuesto con anterioridad, suponiendo que la **PROBABILIDAD DE OCURRENCIA** de un riesgo fuese de **Una vez al año** y el **IMPACTO** fuera **Importante**, asignaríamos los siguientes valores:

$$\text{PROBABILIDAD Una vez al año (valor 3) x IMPACTO Importante (valor 2) = 3 x 2 = 6}$$

Es decir, en la evaluación obtendríamos un nivel de riesgo con un valor de **6**, que tendría una clasificación de **NO TOLERABLE**, habría que **REDUCIRLO** y sería **NECESARIA** una **ACCIÓN** con carácter **NO URGENTE**.

Tras la evaluación, en el módulo de Tareas se mostrarán los riesgos con acciones pendientes de iniciar y si este hecho tiene carácter de urgencia, salvo para aquellos riesgos que dispongan de un plan de acción continuo, pues se considera que en este caso ya se está llevando a cabo el tratamiento, seguimiento y control del riesgo.

No obstante, se deja a elección de la Organización el que pueda iniciar acciones en cada caso concreto si lo considera oportuno, aun existiendo plan de acción continuo o sin haber obtenido un resultado que así lo requiera en la última evaluación de riesgos.

Para un mejor control se incluye un campo denominado "Acción", el cual, para cada evaluación de un riesgo, mostrará uno de los siguientes mensajes:

- **No Necesaria:** no se necesita acción para el riesgo
- **Necesaria:** se necesita una acción para el riesgo
- **Urgente:** se necesita una acción urgente para el riesgo

Además, en el caso de que se haya iniciado una acción, para la última evaluación de cada riesgo, el campo "Acción" mostrará:



- **En proceso:** si se ha iniciado una acción pero aún está pendiente de finalizar o de evaluar su eficacia
- **Realizada:** si se ha completado una acción que ha sido evaluada como eficaz

Si la acción realizada se evalúa como **No eficaz** o **No requiere evaluar**, en el módulo de Tareas volverá a aparecer que es necesario iniciar una acción para ese riesgo.

### **Modificación del registro de evaluaciones desde ventana de "Riesgos"**

Para modificar la evaluación de un riesgo desde la ventana de "Riesgos" debemos elegir el riesgo a modificar y situarnos en la pestaña de "Evaluaciones" de la ficha, sobre la línea que queremos modificar, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- Hacer doble clic sobre la evaluación
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón "Modificar"
- Pulsar la tecla "Intro"

Esto nos mostrará el registro de la evaluación, pinchando sobre la columna "Valor" podemos modificar el valor asignado en la evaluación. El resultado, clasificación y tratamiento se verán modificados de forma automática.

### **Borrado del registro de evaluaciones desde ventana de "Riesgos"**

Para eliminar la evaluación de un riesgo desde la ventana de "Riesgos" debemos elegir el riesgo a modificar y situarnos en la pestaña de "Evaluaciones" de la ficha, sobre la línea que queremos modificar, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:

- A través del menú: elegir "Archivo / Eliminar"
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón "Eliminar"
- Pulsar la tecla "Supr"



Esto eliminará el registro de la evaluación. Si hemos borrado la última evaluación, la próxima fecha de evaluación del riesgo se actualizará automáticamente.

## Control del riesgo

Cuando hablamos de riesgos, un aspecto importante se refiere a los mecanismos que se puedan establecer para mantener el riesgo bajo control. Por esto, se ofrece la posibilidad de asignar puntos de control e indicadores a cada riesgo, de modo que, para un determinado proceso que genere uno o varios riesgos, tengamos una sistemática de actuación destinada a controlarlos.

En cuanto a los indicadores, los seguimientos y valores límite que se determinen como adecuados para el indicador pueden, en algunos casos, dar la medida de si un proceso se encuentra en unos parámetros de funcionamiento que consideramos adecuados o, por el contrario, existe un riesgo superior al deseable para el desarrollo habitual de la actividad.

El informe de ficha de riesgo reflejará la relación existente entre riesgos, procesos y los controles a aplicar, así como los indicadores vinculados.

### **Añadir puntos de control a un riesgo**

Para añadir un punto de control a un riesgo, nos situamos sobre él en la lista de riesgos, pinchamos en la pestaña "Puntos de control" de la ficha del riesgo y posteriormente pinchamos en el botón "Añadir control", mostrándose la ventana para añadir un nuevo control asociado al riesgo. Este control se puede gestionar también desde el módulo de "Control del proceso".

### **Vincular puntos de control con riesgos**

Tenemos la posibilidad también de vincular controles ya existentes a riesgos. Para ello, nos situaremos sobre el riesgo en la lista de riesgos, pinchamos en la pestaña "Puntos de control" de la ficha del riesgo y posteriormente pinchamos en el botón "Vincular controles", mostrándose la ventana para vincular controles al riesgo seleccionado.



### Vincular indicadores con riesgos

Para vincular indicadores a riesgos nos situaremos sobre el riesgo en la lista de riesgos, pinchamos en la pestaña "Indicadores" de la ficha del riesgo y posteriormente pinchamos en el botón "Vincular indicadores", mostrándose la ventana para vincular indicadores al riesgo seleccionado. Estas relaciones se pueden gestionar también desde el módulo de "Indicadores".

## Acciones de mejora

Es posible iniciar acciones de mejora relacionadas con cada riesgo. La gestión de dichas acciones se puede llevar a cabo íntegramente desde este módulo o desde el módulo correspondiente de Acciones de mejora, en el cual queda identificado el origen de cada registro. Por defecto, las acciones iniciadas desde este módulo serán del tipo "Tratamiento del riesgo".

### Creación de acciones de mejora

Para crear una nueva acción de mejora relacionada con un riesgo nos situaremos sobre el riesgo correspondiente en la lista de riesgos, seleccionaremos la pestaña de acciones de mejora situada en la ficha del riesgo y pincharemos sobre el botón "Iniciar acción", mostrándose entonces la ventana de ficha de acción de mejora.

### Modificación de acciones de mejora

Para modificar una acción de mejora ya creada nos situaremos sobre la línea correspondiente de la lista de acciones, pudiendo realizar una de las siguientes acciones para acceder a su ficha:

- Hacer doble clic sobre la acción de mejora
- Pulsar la tecla "Intro"

### Borrado de acciones de mejora

Para borrar una acción de mejora nos situaremos en la línea correspondiente de la lista de acciones de mejora, pudiendo realizar una de las siguientes acciones:



- A través del menú: elegir “Archivo / Eliminar”
- Mediante la barra de herramientas: pinchar sobre el botón “Eliminar”
- Pulsar la tecla “Supr”

### Cierre de acciones de mejora

Para cerrar una acción de mejora accederemos a la ficha de la acción y pincharemos sobre el botón “Cerrar”. Si el campo “Fecha de cierre” está en blanco almacenará en dicho campo la fecha actual.

## Envío por correo electrónico

Es posible enviar por correo electrónico los informes generados en este módulo a los diferentes puestos de la Organización y consultar el registro de envío.

- Para enviar una ficha de riesgo, se selecciona en la lista de riesgos y se pincha en el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando en el menú Herramientas/Envío a responsables.
- Para enviar un informe de evaluación, se elige la evaluación de riesgos a enviar y se pulsa el icono del sobre. También se puede realizar seleccionando en el menú Herramientas/Envío a responsables.
- Desde esta misma pantalla se pueden enviar informes por puestos, mediante Herramientas/Envío de informes por puestos, y consultar los registros de envío mediante la opción Herramientas/Registros de envío.
- Si se tiene configurado el envío automático, al dar de alta una acción de mejora se podrá enviar por correo automáticamente, o bien una vez realizada seleccionando la acción y pinchando en el icono del sobre.

## Informes

En este módulo se pueden obtener los siguientes informes:

- Lista de riesgos
- Ficha de riesgo



- Informe de evaluación
- Criterios y clasificación
- Resumen de riesgos
- Ficha de acción de mejora

