



PROCEDIMIENTO

Cód.: PG-SGC-02

Riesgos y Oportunidades

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 1 de 9

Riesgos y Oportunidades

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 Micaela Ines Castillo Ulloa PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Y CALIDAD Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima		 Lic. Yamila Ferrufino Murillo JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE OPERACIONES SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VICTIMA SEPDAVI		 Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VICTIMA SEPDAVI	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Ing. Micaela Ines Castillo Ulloa	Nombre	Lic. Yamila Ferrufino Murillo	Nombre	Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes
Cargo	Profesional en Planificación y de Calidad	Cargo	Jefe Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones	Cargo	Director General Ejecutivo
Fecha	10/11/2023	Fecha	10/11/2023	Fecha	10/11/2023

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	28/02/2023	Edición inicial
2.0	10/11/2023	Modificación del proceso in extenso

	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-02
	Riesgos y Oportunidades	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 2 de 9

3. OBJETO

El objeto del presente procedimiento describe la manera en la que se aplican los lineamientos para abordar los riesgos y oportunidades en el SGC.

4. ALCANCE

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y unidades organizacionales del "SEPDavi", de acuerdo al requisito 6.1 de la norma ISO 9001:2015.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
Norma ISO 9000:2015	Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 9001:2015	Requisitos
Norma ISO 31000:2018	Gestión del riesgo – Directrices
MC	Manual de la Calidad

6. DEFINICIONES

A los fines del presente manual de procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Riesgo	Efecto de la incertidumbre. Un efecto es la desviación de lo esperado ya sea positivo o negativo. Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.
Oportunidad	Efecto potencialmente beneficioso. Combinación de circunstancias que se espera sean favorables a los objetivos.
Valoración del riesgo	Proceso de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.
Identificación del riesgo	Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.
Análisis del riesgo	Proceso para comprender la naturaleza del riesgo.
Criterios del riesgo	Términos de referencia frente a los cuales se evalúa la importancia de un riesgo.
Nivel de riesgo	Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-02
	Riesgos y Oportunidades	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 3 de 9

Término / Abreviatura	Definición
Evaluación del riesgo	Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios de riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o tolerables.
Tratamiento de riesgo	El procedimiento para modificar el riesgo abarca diversas estrategias, tales como la prevención de riesgos, asumir riesgos con el objetivo de aprovechar oportunidades, eliminar las fuentes de riesgo, alterar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo y mantener riesgos mediante decisiones fundamentadas.

7. DESARROLLO

7.1. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

Para la evaluación de riesgos, se utilizan los siguientes niveles de probabilidad o frecuencia, los que se aplican en función a la disponibilidad de información, cuando existe información histórica disponible, se utiliza el criterio de frecuencia, caso contrario el de probabilidad:

Nivel de probabilidad y frecuencia		Probabilidad	Frecuencia
Improbable	1	Improbable que ocurra, debido a controles altamente eficaces 0% - 30% de probabilidad	Ningún caso ha ocurrido hasta la actualidad.
Probable	2	Probable de que ocurra, debido a controles eficaces 31% - 70% de probabilidad	Ha ocurrido entre 1 a 3 casos en el último año.
Muy probable	3	Muy probable de que ocurra, debido a controles ineficaces 71% - 89% de probabilidades	Ha ocurrido entre 4 a 6 casos en el último año.
Altamente probable	4	Alta probabilidad de que ocurra no existe controles en el proceso 90% - 100% de probabilidad	Se han reportado más de 6 casos en el último año.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-02
	Riesgos y Oportunidades	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 4 de 9

Además, se establecen los siguientes niveles de severidad de las consecuencias, considerando cuatro perspectivas para evaluar su gravedad:

Nivel de severidad de las consecuencias		Severidad de las consecuencias		
		Cliente	Servicio	Proceso/ Organización
Menor	1	El usuario no percibe el fallo o incidente potencial por los controles actuales.	El evento no afecta directamente al cumplimiento de los requisitos del servicio.	El evento no afecta significativamente el objetivo del proceso o la continuidad del negocio de la organización o su imagen.
Moderada	2	El usuario puede percibir el fallo incidente potencial aún con los controles actuales y producir insatisfacción leve.	El evento afecta levemente el cumplimiento de algún requisito del servicio, sin afectar su funcionalidad prevista.	El evento afecta levemente el objetivo del proceso o la continuidad del negocio de la organización o su imagen.
Mayor	3	El cliente percibirá el fallo o incidente potencial y podría ocasionar un reclamo o una denuncia.	El evento afecta el cumplimiento de varios requisitos del servicio afectando parcialmente su funcionalidad prevista.	El evento afecta sustancialmente el objetivo del proceso o la continuidad del negocio de la organización o su imagen.
Catastrófica	4	El cliente se ve directamente afectado por un fallo o incidente potencial. Podría ocasionar pérdida de contrato o pérdida uno o varios clientes	El evento afecta el cumplimiento de varios requisitos del servicio y no es apto para su uso o prestación, en ninguna circunstancia.	El evento afecta irrevocablemente el objetivo del proceso o la continuidad del negocio de la organización o su imagen.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-02
	Riesgos y Oportunidades	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 5 de 9

Con base en los criterios de probabilidad y severidad de las consecuencias, se configura la matriz de niveles de riesgo:

		Niveles de severidad de las consecuencias (NS)				
		1	2	3	4	
		Menor	Moderada	Mayor	Catastrófica	
Nivel de Probabilidad (NP)	Improbable	1	1	2	3	4
	Probable	2	2	4	6	8
	Muy Probable	3	3	6	9	12
	Altamente Probable	4	4	8	12	16

Los niveles de significancia y tolerabilidad son los siguientes:

Nivel de significancia del riesgo		Criterios para Gestión de riesgos		Acciones	Seguimiento y reporte	Responsable
16 - 12	Crítico	Intolerable	Solo tolerable con excelentes controles	Se deben implementar medidas de control en el corto plazo.	Reporte inmediato a la Alta Dirección	Responsable del Área de Planificación
11 - 8	Alto	Tolerable	Tolerable con controles eficaces	Se deben implementar correcciones e implementar medidas de control en el corto plazo.	Reporte trimestral a la Alta Dirección	Responsable del Área de Planificación
7 - 4	Moderado	Tolerable	Tolerable con controles actuales	Se pueden implementar y mejorar medidas de control en el mediano plazo.	Reporte semestral a la Alta Dirección	Responsable del Área de Planificación / Responsable del proceso



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-02
	Riesgos y Oportunidades	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 6 de 9

3 - 1	Bajo	Tolerable	Tolerable con los controles actuales	No necesita intervención, se pueden implementar acciones a largo plazo.	Reporte anual a la Alta Dirección	Responsable del Área de Planificación / Responsable del proceso
-------	------	-----------	--------------------------------------	---	-----------------------------------	---

Al tomar en cuenta los criterios, se procede a llevar a cabo las actividades esenciales, las cuales incluyen:

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Identificar los Riesgos y Oportunidades	Anual	Responsable de proceso	<p>Matriz FODA: Los riesgos pueden surgir de las Amenazas y las Debilidades identificadas mediante la matriz FODA, o una combinación de ambas, se incluyen también las Oportunidades, considerando el riesgo inherente a las mismas.</p> <p>Partes Interesadas: Los riesgos pueden surgir de una parte interesada pertinente a sus necesidades y expectativas no se cumplen.</p> <p>Análisis de los procesos: Los riesgos pueden surgir del análisis de los procesos, cuando se evalúa la capacidad del proceso para transformar entradas en salidas, así como la disponibilidad y pertinencia de los recursos necesarios.</p> <p>No Conformidades y Acciones Correctivas: Los riesgos pueden surgir como parte del procedimiento de tratamiento de No Conformidades.</p>
2	Análisis y valoración de Riesgos y Oportunidades	Inmediato	Responsable de proceso	<p>Para llevar a cabo el análisis de riesgos es necesario determinar:</p> <p>Controles existentes: Se debe determinar si existe algún tipo de</p>





Riesgos y Oportunidades

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 7 de 9

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
			<p>control implementado, que pudiera reducir la magnitud del riesgo (ya sea su probabilidad o consecuencia), de no existir un control implementado el nivel de probabilidades incrementa, así como cuando el control es ineficaz, sin embargo, de existir un control y ser eficiente, el nivel de probabilidad se reduce.</p> <p>Nivel de probabilidad: Se determina considerando los criterios definidos en 7.1, así como la existencia de controles y su eficacia.</p> <p>Nivel de Severidad: Se determina el nivel de severidad de las consecuencias considerando los criterios definidos en 7.1, así como la existencia de controles y su eficacia.</p> <p>Nivel de riesgo: Es el resultado de la combinación del nivel de probabilidad y el nivel de severidad y permite determinar el nivel de significancia y tolerabilidad del riesgo en las condiciones evaluadas.</p> <p>El análisis y valoración de los riesgos se registra en el R-SGC-04.</p>	
4	Acciones para abordar los riesgos	Según plazo definido	Responsable de proceso	<p>El tratamiento de los riesgos incluye la definición de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acción a implementar el control - Responsable por la implementación de la acción





PROCEDIMIENTO

Cód.: PG-SGC-02

Riesgos y Oportunidades

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 8 de 9

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> - Plazo de implementación - Recursos necesarios - Evidencia de realización de la actividad - Frecuencia del seguimiento - Responsable del seguimiento <p>Las acciones o controles para implementar y su plazo de implementación se determinan en consideración a los niveles de significancia y tolerabilidad definidos en 7.1.</p> <p>Las acciones de los riesgos se presentan en R-SGC-04.</p>
5	Evaluación de la eficacia de las acciones para abordar los riesgos	Una vez por gestión	Representante del SGC	<p>En fecha posterior a la definida por las acciones determinadas, se evalúa su eficacia realizando una nueva evaluación de riesgo y determinando:</p> <p>Nivel de probabilidad residual: Se determina considerando los criterios definidos en el punto 7.1, pero considerando la implementación de las acciones o controles planteados. Una acción eficaz, debería reducir el nivel de probabilidad.</p> <p>Nivel de severidad residual: se determina considerando los criterios definidos en 7.1 pero considerando la implementación de las acciones o controles planteados. Una acción eficaz, puede reducir o mantener el nivel de severidad.</p>



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PG-SGC-02
	Riesgos y Oportunidades	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 9 de 9

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
				<p>Nivel de riesgo residual: Es el resultado de la combinación del nivel de probabilidad residual y el nivel de severidad residual y permite determinar si se ha reducido el nivel de riesgo inicial con las acciones o controles propuestos.</p> <p>Una acción se considera eficaz en la medida en que mejora su situación respecto al riesgo inicial.</p> <p>La evaluación de la eficacia de las acciones para abordar riesgos se registra en el R-SGC-04.</p>
5	Revisión de los riesgos	Inmediato	Responsable de proceso	Los riesgos se revisan al menos una vez al año, a fin de identificar nuevos riesgos que pudieran emerger a raíz de cambios en el contexto, en procesos u otra fuente de riesgo.

En el caso de las oportunidades de mejora, no será necesario realizar la valoración sin embargo es importante considerar las acciones para abordar las mismas.

8. REGISTROS GENERADOS

- R-SGC-04 Formulario Matriz de Riesgos y Oportunidades.

9. ANEXO.

Diagrama de flujo





PROCEDIMIENTO

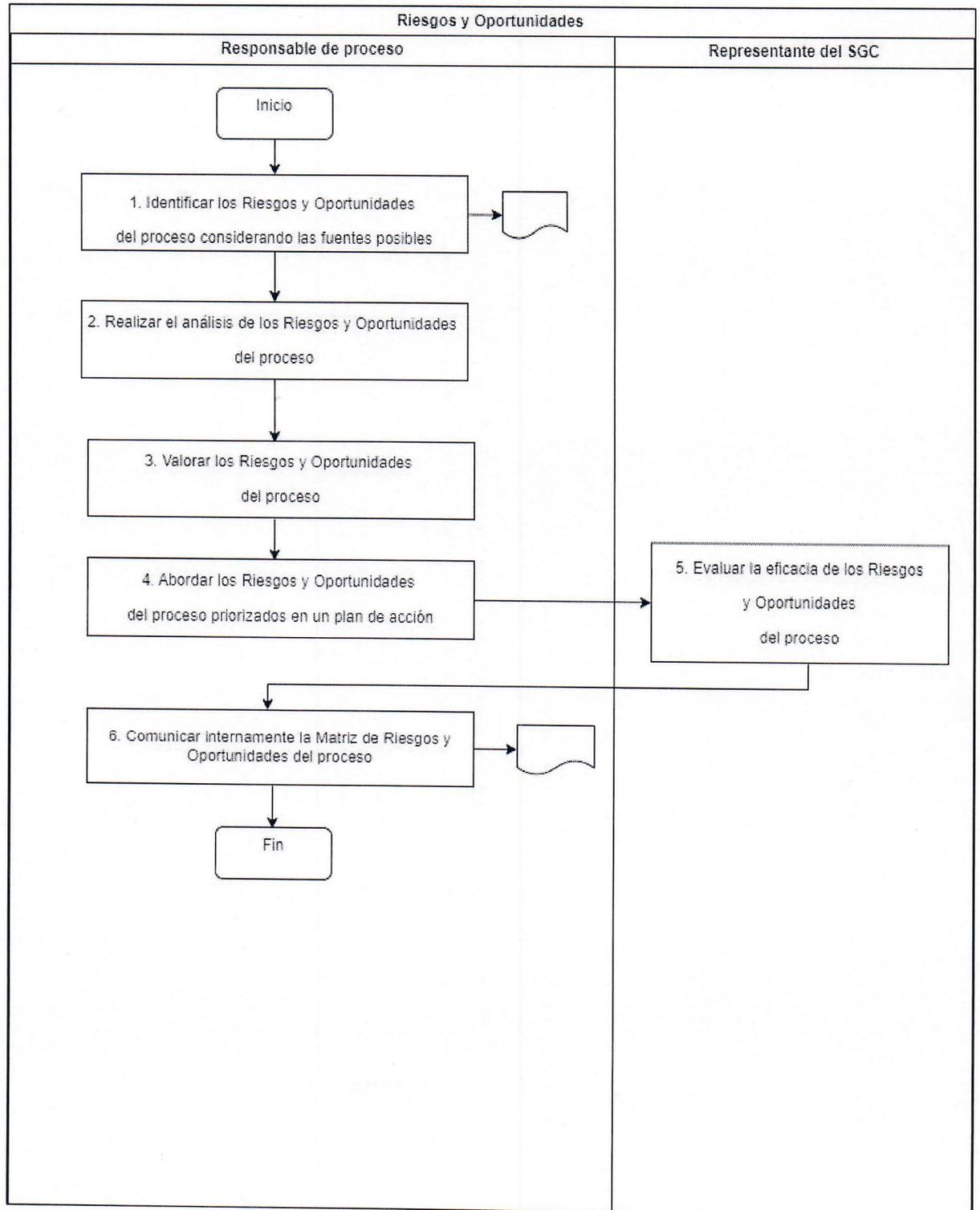
Cód.: PG-SGC-02

Riesgos y Oportunidades

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 14 de 14



MAPA DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

N.	ORIGEN/ FUENTE	OPORTUNIDAD	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	Control Existente	EVALUACIÓN DEL RIESGO			ACCIONES PARA ABRIR EL RIESGO			EVALUACIÓN DE LA ERGACIA DE LA ACCIÓN							
							Nivel de probabilidad o frecuencia	Nivel de severidad	Significancia	Abordaje	Acciones / Control	Responsable	Fecha límite	Recursos	Fecha	Responsable	Nivel de probabilidad o frecuencia	Nivel de severidad	Significancia	Eficacia
1	FODA	-	- Reducción de funciones debido a presupuesto limitado	- Alta rotación de personal	- Impactación de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias. - Impactación de las condiciones laborales (Requisito legal y reglamentario)	- Especializado a través de incorporación de personal	Alto	8	Alto	Medidas correctivas a corto plazo	Recursos Humanos/Unidad de Operaciones	mar-2024	N/A	jun-2024	Responsable del SCC	4	2	8	Alto	Se ha logrado la asignación de recursos para la contratación de personal eventual.
2	FODA	-	- Cambio de actividades (Cambio de Directores - Presen Social)	-	- No continuidad del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	Alto	3	Alto	Medidas correctivas a corto plazo	N/A	N/A	N/A	jun-2024	Responsable del SCC	1	3	3	Bajo	No se ha dado a conocer el estado de la AIG Dirección
3	FODA	-	- Falta de recursos para marketing y comunicación institucional	- Desconocimiento de los servicios de SPDAVI	- Bajo proyección de imagen institucional	- Actualmente se trabaja con la unidad de comunicación y marketing para la implementación de la estrategia de comunicación y difusión de la producción.	Moderado	6	Moderado	Medidas correctivas a corto plazo	Jefe de Unidad de Operaciones/Unidad de Operaciones/ Dirección General	jun-2024	N/A	jun-2024	Responsable del SCC	2	2	4	Moderado	Se ha iniciado la implementación de acciones de marketing para un mayor difusión de los servicios.
4	RIESGOS INTERESADA	-	- Un solo caso de ejecución de un contrato de arrendamiento o alquiler de un espacio	- (también analizado)	- No continuidad del proceso de reclutamiento	- Sistema Informático SIRESSE	Alto	9	Alto	Medidas correctivas a corto plazo	N/A	N/A	N/A	jun-2024	Responsable del SCC	3	3	9	Alto	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
5	RIESGOS INTERESADA	-	- Ausencia de recursos humanos para el proceso de reclutamiento	- Retardación de la justicia	- Proceso lento de reclutamiento	N/A	Alto	9	Alto	Medidas correctivas a corto plazo	N/A	N/A	N/A	jun-2024	Responsable del SCC	3	3	9	Alto	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
6	AREA ADMINISTRATIVA	-	- Areas y Unidades solicitantes no tienen presencia en el proceso de contratación	- Insuficiencia en mano de obra y servicios	- Cumplimiento de plazos de entrega o no satisfacción del cliente y servicios.	N/A	Moderado	4	Moderado	Medidas correctivas a corto plazo	Area Administrativa/Unidad de Operaciones	nov-2024	N/A	dic-2024	Jefe UAO/Responsable de la Unidad de Operaciones	2	2	4	Moderado	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
7	AREA DE SISTEMAS	-	- Incumplimiento de plazos de entrega de los requisitos de tecnologías y de comunicación	- Retraso en el cumplimiento de los plazos de mantenimiento y/o reparación	- Retraso en el cumplimiento de los plazos de mantenimiento y/o reparación	- Plan de mantenimiento aprobado	Moderado	6	Moderado	Medidas correctivas a corto plazo	Sistemas y Tecnologías de Información/Unidad de Operaciones	may-2024	N/A	jun-2024	Jefe UAO/Responsable de la Unidad de Operaciones	3	2	6	Moderado	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
8	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	-	- No se consideran los riesgos de la matriz o no se originan riesgos	- Incumplimiento de las acciones de mantenimiento	- No se implementa la mejora continua	- Seguimiento de acciones de mejora	Moderado	4	Moderado	Medidas correctivas a corto plazo	Responsable del SCC/Jefe de Unidad de Operaciones	Trimestral	N/A	dic-2024	Responsable del SCC	1	2	2	Bajo	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
9	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	-	- Incumplimiento de los requisitos de los manuales de procedimientos	- Desconexión de los manuales de procedimientos	- Interrupción temporal de los servicios de atención al usuario	- Seguimiento de acciones de mejora	Moderado	4	Moderado	Medidas correctivas a corto plazo	Responsable del SCC/Jefe de Unidad de Operaciones	Trimestral	N/A	dic-2024	Responsable del SCC	1	2	2	Bajo	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
10	GESTIÓN DE CALIDAD	-	- Personal no capacitado	- SCC con incumplimiento	- Sistema de gestión ineficaz	- Capacitación en SCC a los el personal	Bajo	2	Bajo	Acciones a corto plazo	Responsable de Recursos Humanos/Unidad de Operaciones	nov-2024	N/A	dic-2024	Jefe UAO/Responsable de la Unidad de Operaciones	1	2	2	Bajo	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
11	FODA	-	-	-	- Sistema Informático SIRESSE	-	-	-	-	-	-	jun-2024	N/A	nov-2024	Jefe UAO/Responsable de la Unidad de Operaciones	-	-	-	-	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
12	ANÁLISIS INTERNA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	nov-2023	N/A	ene-2024	Jefe UAO/Responsable de la Unidad de Operaciones	-	-	-	-	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
13	ANÁLISIS INTERNA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	nov-2023	N/A	ene-2024	Jefe UAO/Responsable de la Unidad de Operaciones	-	-	-	-	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.
14	ANÁLISIS INTERNA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	nov-2023	N/A	ene-2024	Jefe UAO/Responsable de la Unidad de Operaciones	-	-	-	-	Se ha iniciado la implementación de acciones de reclutamiento para un mayor difusión de los servicios.



15	AUDITORIA INTERNA	Elaborar manuales de procedimientos en áreas y procesos de la organización.	Objetivos de Calidad	-	-	-	-	-	Compartir la cobertura de los temas de los manuales con el fin de evitar posibles confusiones.	Indicador Administrativo Operaciones/Área Operativa	dic-2023	N/A	ene-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha realizado la cobertura de los temas de los manuales para evitar confusiones.
16	AUDITORIA INTERNA	Identificación del riesgo de fraude en los procesos de su control y asegurar el cumplimiento de los requisitos del servicio.	Salida No Conforme	-	-	-	-	-	Mejora del RSGC-07 al personal de la oficina.	Profesional en Planeación	nov-2023	N/A	ene-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Mediante la implementación del Procedimiento de Salidas No Conformas se compartió el Personal al RSGC-07.
17	AUDITORIA EXTERNA	Asesorar a los clientes de los procesos de auditoría interna para la elaboración de los manuales de procedimientos.	Auditoría Interna	-	-	-	-	-	Mejora del registro RSGC-19 de calificación de auditoría.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	may-2024	N/A	jun-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha mejorado el RSGC-19.
18	AUDITORIA EXTERNA	Utilizar la norma ANSI Z4 para la determinación de la conformidad de la satisfacción para la implementación de la mejoría.	Satisfacción del cliente	-	-	-	-	-	Incorporar el procedimiento RSGC-05 la información pertinente sobre la norma que puede ser utilizada en el proceso de la mejora.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	dic-2023	N/A	jun-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha incorporado al manual de procedimientos las normas utilizadas para mejorar el manual.
19	AUDITORIA EXTERNA	Asesorar a los clientes de los procesos de auditoría interna para la elaboración de los manuales de procedimientos.	Comentarios	-	-	-	-	-	Revisar los criterios de evaluación de procedimientos para garantizar la implementación de los procedimientos más selectos y eficientes.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	nov-2024	N/A	dic-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha refinado los criterios de evaluación de procedimientos.
20	AUDITORIA EXTERNA	Mejorar el indicador de satisfacción del cliente para la implementación de la mejoría.	Orientación legal	-	-	-	-	-	Ajustar el indicador asociado al proceso de Orientación Legal.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	dic-2023	N/A	jun-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha ajustado el indicador del proceso de Orientación Legal.
21	AUDITORIA EXTERNA	Definición de criterios de conformidad para la implementación de la mejoría.	Evaluación Psicológica Forense	-	-	-	-	-	Revisar y actualizar el procedimiento PO-CNAL-06 de Evaluación Psicológica Forense.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	nov-2024	N/A	dic-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha actualizado el procedimiento PO-CNAL-06.
22	AUDITORIA EXTERNA	Definición de criterios de conformidad para la implementación de la mejoría.	Evaluación Psicológica Forense	-	-	-	-	-	Revisar y actualizar el procedimiento PO-CNAL-06 de Evaluación Psicológica Forense.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	nov-2024	N/A	dic-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha actualizado el procedimiento PO-CNAL-06.
23	AUDITORIA EXTERNA	Definición de criterios de conformidad para la implementación de la mejoría.	Terapia Psicológica	-	-	-	-	-	Revisar y actualizar el procedimiento PO-CNAL-06 de Evaluación Psicológica Forense.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	nov-2024	N/A	dic-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha actualizado el procedimiento PO-CNAL-06.
24	AUDITORIA EXTERNA	Definición de criterios de conformidad para la implementación de la mejoría.	Procedimientos Operativos	-	-	-	-	-	Crear un registro donde se describa el proceso de evaluación de los procedimientos operativos.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	nov-2024	N/A	dic-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha incorporado dentro de la Ficha de Seguimiento de los procedimientos operativos un registro para el control de los procedimientos operativos.
25	AUDITORIA EXTERNA	Definición de criterios de conformidad para la implementación de la mejoría.	Procedimientos Operativos	-	-	-	-	-	Completar la ficha de proceso correspondiente al procedimiento de Crea de Servicio.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	dic-2023	N/A	nov-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha completado la ficha correspondiente.
26	AUDITORIA EXTERNA	Definición de criterios de conformidad para la implementación de la mejoría.	Cursos del servicio	-	-	-	-	-	Incorporar un indicador de satisfacción del cliente en los procedimientos operativos como los de los cursos.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	dic-2023	N/A	jun-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha incorporado el indicador de satisfacción del cliente en los procedimientos operativos.
27	AUDITORIA EXTERNA	Definición de criterios de conformidad para la implementación de la mejoría.	Procedimientos Operativos	-	-	-	-	-	Revisar y actualizar el procedimiento PO-CNAL-06 de Evaluación Psicológica Forense.	Profesional en Planeación/Responsable del SGC	jun-2024	N/A	jun-2024	Jefe UAO/Responsable SGC	Se ha actualizado el procedimiento PO-CNAL-06.

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	26/07/2023	Creación del documento.
2.0	28/11/2023	Incorporación de los cambios de evaluación de los procedimientos operativos.
4.0	31/07/2024	Actualización de la cobertura de la auditoría de la implementación de los procedimientos operativos.
5.0	01/11/2024	Se incorporaron los cambios de los procedimientos operativos.

