



<b>Elaborado por:</b> <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	<b>Revisado por:</b> <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>MITMF</b>
<b>Fecha:</b> <b>16/01/2017</b>	<b>Fecha:</b> <b>16/05/2017</b>	<b>Fecha:</b> <b>16/05/2017</b>
<b>“Documento controlado de uso exclusivo del Instituto Universitario Puebla”</b>		

## **IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN, TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
1. RIESGOS EXTERNOS	3
2. RIESGOS INTERNOS	5
3. CRONOGRAMA, SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE RIESGOS	17

# 1.

## RIESGOS EXTERNOS

<b>ÁREAS:</b>	Alta Dirección, Administración Escolar y Dirección Académica	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> <b>16/05/2017</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	Miguel Necuzi y Darjam, Jhovany Ramírez Martínez, Arturo Fierro Flores, Jenny Velasco Palacios, Ana Karen Cortés Velázquez, José Antonio López Palacios, Marisol Del Castillo Del Angel, Jorge Salazar Vázquez, María Isabel Tamy Morales Flores, Frida Josefina Martínez González , Concepción Caba Sánchez, Eurídice Isabel Curry Delgado	
<b>PROCESO:</b>	Proceso estratégico, Proceso del servicio educativo y Proceso de soporte	

ASPECTO DE RIESGO	ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN	RIESGO POTENCIAL (Combinación de la probabilidad y consecuencia de un evento identificado como peligroso)	FUENTE DEL RIESGO (causa que lo origina)	EFECTO DEL RIESGO (consecuencias del riesgo)	CONDICIÓN OPERATIVA	EVALUACIÓN DEL IMPACTO				CONTROL OPERACIONAL	PARTES INTERESADAS
						FRECUENCIA / PROBABILIDAD	SEVERIDAD	TOTAL	NIVEL DE RIESGO		
1.1 Legales y Reglamentarios	Tramites en dependencias de gobierno	Retraso en la titulación	Cambios de personal de las instancias de gobierno	Alumnos molestos por servicio no conforme	R	3	4	12	ALTO	-Asumir riesgos; Platicando con las estancias de gobierno, mantener informado al alumno con la finalidad de asumir el riesgo junto.	*Alumnos *Docentes *Sociedad *Competidores *Administrativos *Proveedores * Presidente sistema IUP *Instancias de Gobierno
1.2 Tecnológicos	Avances Tecnológicos en educación	-Desarrollo de software -Aprendizaje móvil -El trabajo en las aulas con servicios y aplicaciones de redes sociales educativas	Evolución en la Educación	Alumnos con competencias Digitales	R	4	1	4	MODERADO	-Proyecto de mejora Moodle	

1.3 Competitivos	Puebla es la segunda ciudad del país en cuanto a número de universidades, públicas y privadas, al contabilizar 422	SEP otorga RVOES sin restricción	Hay suficiente demanda	Mucha competencia	R	4	1	4	MODERADO	-Asumir riesgos; trabajando día a día por la mejora continua que nos permita ser mas competitivos	
1.4 Mercados y clientes	-Nuevo Mercado -Tipo de Servicio: -Clientes Potenciales -Región geográfica:	Mercado más competitivo y clientes más exigentes	Mayor segmentación globalización y deslocalización homogeneización de servicios cambios tecnológicos reducciones de costos	Inversión	R	3	4	12	ALTO	Certificación en ISO 9001-2015	*Alumnos *Docentes *Sociedad *Competidores *Administrativos *Proveedores * Presidente sistema IUP *Instancias de Gobierno
1.5 Sociales y Culturales	Influencias sociales y culturales negativas	Alumnos con menos ganas de estudiar	-jóvenes carecen de valores -Padres trabajadores que generen mala influencia -Creación de carreras de moda	Falta de rendimiento escolar	R	4	1	4	MODERADO	-Mitigar el riesgo; motivando a los docentes para que durante sus clases promuevan valores.	

1.6 Económicos	Cobro de colegiaturas atrasadas	Mala economía en el país	<p>Estudiantes pertenecientes a familias con más de 2 y 3 hijos entre los que el presupuesto debe ser dividido para poder continuar con estudios</p> <p>-Jóvenes que se vean en la necesidad de trabajar</p> <p>- Crisis económica que provoque la deserción</p> <p>-Incertidumbre del comportamiento que tendrá la economía mexicana</p> <p>-Las Universidades Públicas no tienen capacidad para recibir a los DREAMERS que sean deportados de Estados Unidos</p>	Deserción de estudiantes	R	3	4	12	ALTO	<p>-Transferir el riesgo; promoviendo que los alumnos acudan a diferentes instituciones públicas o privadas que les brinden financiamiento para concluir sus estudios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Alumnos</li> <li>*Docentes</li> <li>*Sociedad</li> <li>*Competidores</li> <li>*Administrativos</li> <li>*Proveedores</li> <li>* Presidente sistema IUP</li> <li>*Instancias de Gobierno</li> </ul>
----------------	---------------------------------	--------------------------	--	--------------------------	---	---	---	----	------	---	--

# 2.

## RIESGOS INTERNOS

ÁREAS:		Alta Dirección, Administración Escolar y Dirección Académica								FECHA DE ACTUALIZACIÓN 16/05/2017		
RESPONSABLE:		Miguel Necuzi y Darjam, Jhovany Ramírez Martínez, Arturo Fierro Flores, Jenny Velasco Palacios, Ana Karen Cortés Velázquez, José Antonio López Palacios, Marisol Del Castillo Del Angel, Jorge Salazar Vázquez, María Isabel Tamy Morales Flores, Frida Josefina Martínez González, Concepción Caba Sánchez, Eurídice Isabel Curry Delgado										
PROCESO:		Proceso estratégico, Proceso del servicio educativo, Proceso de soporte										
PROCESO	ASPECTO DE RIESGO	ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN	RIESGO POTENCIAL (Combinación de la probabilidad y consecuencia de un evento identificado como peligroso)	FUENTE DEL RIESGO (causa que lo origina)	EFECTO DEL RIESGO (consecuencias del riesgo)	Condición Operativa (R / NR)	EVALUACIÓN DEL IMPACTO				CONTROL OPERACIONAL	PARTES INTERESADAS
							FRECUENCIA / PROBABILIDAD	SEVERIDAD	TOTAL	NIVEL DE RIESGO		
ESTRATÉGICO	Contexto de la Institución	Análisis del contexto de la organización 2017	No analizar de manera periódica el entorno de la institución	Datos desactualizados del contexto de la organización	No tener claro el contexto actual de la organización	NR	1	2	2	BAJO	Concientizar al personal sobre el compromiso de realizar el análisis una vez por año	
		Análisis de las partes interesadas	Omitir alguna de las partes interesadas de la institución	Falta de claridad para identificar las partes interesadas que pueden afectar a la institución	Retrasos en el servicio, aumento de los costos de operación, incidentes inesperados	NR	1	2	2	BAJO	Trabajar con equipo de calidad en junta	*Alumnos *Docentes *Sociedad *Competidores *Administrativos
		Alcance del SGC	No establecer correctamente el alcance del SGC	Desorganización y falta de claridad de la dirección estratégica de la institución	Incremento en los costos de certificación y la falta de inclusión de requisitos importantes para generar resultados	NR	1	2	2	BAJO	Capacitación constante para alta dirección	*Proveedores * Presidente sistema IUP *Instancias de Gobierno
		Asignación de responsabilidades	Que el personal que labora en los procesos desconozca sus responsabilidades y autoridades	Falta de inducción al sistema IUP	Pérdida de tiempo y no lograr los objetivos planteados	NR	1	2	2	BAJO	Manual de funciones y perfiles de puesto	



	Información documentada	Omitir documentación necesaria para la eficacia del SGC	Desconocimiento de los procesos	No realizar los procesos según lo planificado	NR	1	2	2	BAJO	Lista maestra de documentos	*Alumnos *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno
	Recursos	No asignar los recursos necesarios	Falta de control sobre los recursos disponibles	No gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los procesos	NR	1	2	2	BAJO	-Presupuesto Anual -Inventario de Infraestructura	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores *Presidente sistema IUP
		No contar con el recurso/presupuesto necesario en la fecha estipulada para cumplir con el proyecto	Mala calendarización del presupuesto	Falta de cumplimiento de los requisitos del cliente	NR	1	2	2	BAJO	Presupuesto anual	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores
Liderazgo	Cumplimiento de objetivos de calidad	Falta de revisión por parte de alta dirección	Delegar funciones de alta dirección a otras funciones de gestión sin validar sus competencias	Dirección estratégica deficiente en las necesidades detectadas	NR	1	2	2	BAJO	Trabajar los objetivos de calidad de manera constante en juntas de calidad	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores
	Enfoque al cliente	Omisión de un enfoque al cliente en el diseño del SGC	Falta de procesos de interacción con el cliente donde se incluya la identificación de necesidades y expectativas del cliente	Deficiencias en la comunicación entre cliente y el proveedor por ausencia y deficiencias en las interacciones	NR	1	2	2	BAJO	Procedimiento de comunicación; buzón digital de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora	*Docentes *Alumnos *Sociedad *Administrativos *Proveedores
	Política de calidad	Una sola persona elabora la política	Análisis deficiente del contexto de la organización	Ausencia de parámetros medibles en el enunciado de la política deriva en objetivos poco útiles	NR	1	2	2	BAJO	Trabajar las revisiones a la política en juntas de calidad	*Docentes *Alumnos *Administrativos

Evaluación de desempeño	Revisión del SGC	No revisar periódicamente el sistema	Falta de responsabilidad de alta dirección	Cientes insatisfechos	NR	1	2	2	BAJO	Trabajar las revisiones al SGC en juntas de calidad	*Alumnos *Docentes *Sociedad *Competidores *Administrativos *Proveedores *Presidente sistema IUP *Instancias de Gobierno
	Identificación de las necesidades de los clientes	No realizar acciones	Falta de método	Desconocimiento de las necesidades de los clientes, pérdida de clientes	NR	1	2	2	BAJO	Platicar con los alumnos para conocer de sus necesidades  “Encuesta de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente”	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores
	Actualización de roles, responsabilidades y autoridades del personal	No definirlos adecuadamente	Falta de conocimiento sobre la operatividad de sistema	Empleados desmotivados, mal clima interno y disputas.	NR	1	2	2	BAJO	Manual de funciones y perfiles de puesto	*Alumnos *Sociedad *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno
	Medición, análisis y evaluación	No realizar las encuestas establecidas	Olvidar hacerlas	No se solucionan las no conformidades para así evitar la recurrencia	NR	1	2	2	BAJO	Revisión periódica en juntas de calidad	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno
	Satisfacción del cliente										
	Auditoría interna	No realizarla en los tiempos programados	Ausencia de auditores internos calificados	Falta de información sobre el estado que guarda el SGC	NR	1	2	2	BAJO	Capacitación constante a los auditores internos	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno
	Revisión por la Dirección	Deficiente revisión	Falta de experiencia de alta dirección	Desconocimiento sobre la eficacia del SGC por lo que no se toman decisiones en base a los resultados	NR	1	2	2	BAJO	Capacitación constante para alta dirección	*Alumnos *Docentes *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno

Mejora	Proyectos de Mejora	Planificación y objetivos deficientes	Falta de compromiso de las partes interesadas	Mejora deficiente	NR	1	2	2	BAJO	Concientizar al personal sobre el compromiso de la mejora continua	*Alumnos *Docentes *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno
	Acciones correctivas	No se aplico procedimiento correctamente	Desconocimiento de la herramienta	Documentos mal escritos sin hilo del caso tratado, sólo muestran que las no conformidades fueron mal tratadas	NR	1	2	2	BAJO	Capacitación constante para el personal	*Alumnos *Docentes *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno
Planificación	Análisis de riesgo	No saben hacerlo	No recibir capacitación	No realizar correctamente el análisis de riesgo lo que provoca que no aumente la eficacia del SGC	NR	1	2	2	BAJO	Capacitación constante para el personal	
	Plan de tratamiento de riesgos	No se les dio tratamiento a los riesgos identificados									
	Plan de Mejora	No se realiza	Alta dirección lo paso por alto	Pérdida de tiempo ya que tendrá que examinar cada paso para describir si marcha en la dirección correcta	NR	1	2	2	BAJO	Revisión periódica en juntas de calidad	
	Cambios al sistema	No se tiene control sobre los cambios realizados al sistema	Solo se redactan en los procedimientos	No se consideran las consecuencias de los cambios, los recursos que se requieren y los responsables del cambio	R	2	2	4	MODERADO	Redactar en el documento solicitud de cambio, aquello que se considere pertinente	
	Servicios no conformes	El docente no cubre el mínimo requerido en la evaluación a la calidad de la práctica docente	El alumno no evalúa de manera objetiva a sus docentes al desconocer la importancia del llevarla a cabo.	No se pueden implementar estrategias de mejora para el desempeño académico.	NR	3	4	12	ALTO	1. Campaña para difundir importancia de evaluar a los docentes.	

SERVICIO EDUCATIVO		Operación									
Operación	Comunicación con el cliente y requisitos del servicio	El docente no asigno calificación al 100% de los alumnos	Los docentes retrasan la entrega de las actas debido a que se reprograma la evaluación de los alumnos por motivos laborales, personales o de salud.	No se cumple el requisito del cliente	NR	3	4	12	ALTO	1. Platicas con los docentes para entregar actas en tiempo y forma.	
		Alumnos irregulares en calificaciones	Los alumnos no se comprometen para aprobar sus materias.	Alumnos que no pueden certificar	NR	3	4	12	ALTO	1. Campaña de "EVITA PAGOS DE MÁS" esfuérzate durante el cuatrimestre para que no pagues extraordinarios. 2. Platica para promover el rendimiento académico.	*Alumnos *Docentes *Sociedad *Competidores
		No especificar los requisitos del cliente adecuadamente cuando se da informes	La falta de un documento que concentre la información que el personal deberá proporcionar al cliente	Omitir o no especificar correctamente sus requisitos.	R	3	3	9	ALTO	1. Instructivo para dar informes 2. Comunicar a todas las partes interesadas	*Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno
		Los alumnos no saben cómo realizar sus trámites ni el departamento en el que deben solicitarlos	Falta de un instrumento para darlo a conocer	El alumno no realiza sus trámites en tiempo y forma	NR	1	2	2	BAJO	Elaborar un catalogo de servicios en el que se detalle los trámites que requiere	*Alumnos *Sociedad *Administrativos *Instancias de Gobierno

	Documentos incompletos del alumno	Olvido del documento al momento de la inscripción.	Al momento de la validación en SEP nos hagan la observación del documento faltante.	R	3	3	9	ALTO	1. Solicitar al Departamento de Comunicación una campaña en la que informe al alumno la fecha límite en la que tiene que entregar sus documentos faltantes. 2. A través del correo electrónico en el que se le envía la información de inscripción agregar los documentos que le hagan falta.	*Alumnos *Docentes *Administrativos *Instancias de Gobierno
Diseño desarrollo	No se aplico procedimiento correctamente	Olvidaron documentos usar	No se actualizan los planes de estudio correctamente	NR	1	2	2	BAJO	Capacitación constante para el personal	
Provisión del servicio	No se establecieron actividades de seguimiento a la clases	Desorganización de Dirección Académica	No tuvieron los clases los alumnos	NR	1	2	2	BAJO	Trabajar con equipo de calidad en junta	*Alumnos *Docentes *Administrativos
Propiedad del cliente	Error de captura de calificaciones en el Sistema SIUPAC	Números y letras ilegibles	Cambiar la calificación	NR	2	2	4	MODERADO	Solicitar al Departamento de Comunicación que coloque un cartel en el mural informativo en el que le especifique al docente que debe llenar las actas de calificaciones con letra legible y de molde.	*Alumnos *Docentes *Administrativos

	Extraviar un documento propiedad del cliente	El procedimiento de control de archivo solo menciona el resguardo de algunos documentos propiedad del cliente	No se pueda llevar a cabo tramites del alumno	NR	1	2	2	BAJO	Acoplar el procedimiento de archivo al de procedimiento de protección a la propiedad del cliente	*Alumnos *Administrativos
	Extravió de actas de calificaciones	El personal recibe las actas de calificaciones y las coloca en sus áreas de trabajo.	Se genera incertidumbre en el alumno al no visualizar completas sus calificaciones	NR	1	2	2	BAJO	Colocación del buzón en el Departamento de Administración Escolar	*Alumnos *Docentes *Administrativos
Actividades posteriores a la entrega	seguimiento de egresados incompleto	un pobre diseño del seguimiento	no conocer de éxito de nuestros egresados	R	2	2	4	MODERADO	Proyecto e mejora	*Alumnos *Docentes *Administrativos
Control de Cambios	No se cumplieron los requisitos de egreso de algunos alumnos	Los alumnos no concluyeron el 100% del plan de estudio	no se puede titular	NR	1	2	2	BAJO	Platicar con alumnos sobre la importancia de terminar su plan de estudios	*Instancias de Gobierno
	No localizar al alumno para que firme los documentos de su trámite de titulación	No tener la información actualizada del alumno para sus trámites de titulación	Retrasar su trámite de titulación.	R	2	2	4	MODERADO	Visitar a los alumnos que están por egresar para solicitarles que actualice sus datos personales.	*Alumnos *Docentes *Administrativos

SOPORTE

<p>Productos y servicios suministrados externamente</p>	<p>No estipular por escrito con los proveedores externos los requisitos de los productos o servicios</p>	<p>no se prestó la suficiente tención</p>	<p>Que no se tenga claro los referente a lo que se espera del proveedor, requisitos, tipo y responsables de la comunicación que se tendrá con la empresa y la competencia de las personas que operaran el producto o servicio solicitado</p>	<p>R</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>16</p>	<p><b>NO ACEPTABLE</b></p> <p>Llamar a los siguientes proveedores; Tecsoft, encargada del desarrollo, implementación y mantenimiento del software SIUP y SIUPAC el cual administra el ingreso, pagos y calificaciones de los alumnos Outsourcing el cual se encarga de proveer de personal a la institución Zone grafic empresa de impresión de imagen corporativa Para incorporar a los contratos lo que haga falta para tener un mayor control sobre los productos o servicios que nos venden</p>	<p>*Alumnos *Docentes *Sociedad *Competidores *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno</p>
<p>Competencia</p>	<p>Contratación de docentes que abandonen la carga académica a mitad de curso</p>	<p>Para los profesionistas dar clases es un trabajo temporal y no se especializan.</p>	<p>Los alumnos pierden clases y continuidad en los contenidos de las materias.</p>	<p>NR</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>4</p>	<p><b>MODERADO</b></p> <p>Aplicar un instrumento a los docentes que nos permitan identificar si el docente: se compromete con la institución, tienen voluntad para reaprender, manifiesta sus opiniones y desacuerdos, se hacen cargo de los problemas y tienen capacidad de aportar soluciones, comprende las expectativas y necesidades de un interlocutor, se actualizan permanentemente, son responsables.</p>	<p>*Alumnos *Docentes *Sociedad *Competidores *Administrativos *Proveedores *Instancias de Gobierno</p>

ANÁLISIS DE RIESGO 2017											
Categoría	Descripción del Riesgo	Causa	Efecto	Gravidad	Escala			Nivel de Riesgo	Medidas de Mitigación	Impacto	
					1	2	3				
Apoyo		No capacitar a los docentes de nuevo ingreso sobre el modelo educativo cada 4 meses	Olvidaron capacitarlos	Los alumnos no encuentran una correcta relación entre sus materias, cambio de metodología	NR	1	2	2	BAJO	Incluir al calendario escolar el periodo en que serán evaluados los docentes	*Docentes *Alumnos *Administrativos
	Recursos para el SGC	No se identificaron los recursos necesarios	se paso por alto	Que se detenga la prestación del servicio	NR	1	2	2	BAJO	-Presupuesto Anual -Inventario de Infraestructura	
	Personal de la institución	El personal no es suficiente en las áreas	falta de comunicación en la institución	insatisfacción del cliente y no se alcanzan los objetivos	NR	1	2	2	BAJO	Juntas de trabajo para identificar la suficiencia de personal	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores
	Infraestructura	No determinar la planeación de adquisición de infraestructura necesaria para la prestación del servicio	La falta de trabajo en equipo	Que no se determine la infraestructura necesaria y suficiente para la operación de SGC.	NR	3	3	9	ALTO	Inventario y reunión de equipo de calidad para determinar la idoneidad de la infraestructura, minuta de trabajo.	
	Ambientes de Trabajo	No se evaluó el ambiente de trabajo en el día establecido	olvidaron hacerlo	Falta de entradas para el análisis del ambiente de trabajo	NR	2	1	2	BAJO	Concientizar al personal sobre el compromiso de dar seguimiento a los ambientes de trabajo	
	Comunicación	No se comunican los aspectos importantes del SGC	no se determino el canal adecuado	desconocimiento de la evolución del SGC	NR	2	1	2	BAJO	Juntas de trabajo para incentivar la comunicación	*Docentes *Alumnos *Administrativos *Proveedores
	Información Documentada	Solo la tiene una persona	se cree que así no se perderá	el resto del equipo la desconoce y no la utiliza en el día a día	NR	1	2	2	BAJO	Juntas de trabajo para promover el uso de la documentación como herramienta de trabajo	



SIMBOLOGÍA:	
R	Rutinaria
NR	No Rutinaria

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

FRECUENCIA / PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
Frecuencia de Ocurrencia Histórica	Probabilidad de Ocurrencia Futura	Nivel
Diario o semanal	Muy probable	4
Más de 1 semana a 1 trimestre	Probable	3
Más de 1 trimestre a 1 año	Poco probable	2
Más de 1 año	Improbable	1

SEVERIDAD		
Puede ocasionar o ha ocasionado:	Gravedad	Nivel
Cliente muy insatisfecho. Efecto extremo en el proceso / servicio; equipo dañado. Producto / servicio incompleto.	Muy grave	4
Cliente insatisfecho. Efecto mayor en el servicio; retrabajo sobre el servicio es necesario. El desempeño del producto / servicio severamente afectado pero funcional	Grave	3
El Cliente experimenta incomodidad. El desempeño del producto / servicio esta degradado, pero operativo y seguro	Poco Grave	2
Sin efecto en el producto o servicios subsecuentes	No Grave	1

CLASIFICACIÓN		
<b>Bajo</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Moderado</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Alto</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
<b>No Aceptable</b>		<b>16</b>

**EVALUACIÓN DEL RIESGO**

		Probabilidad de ocurrencia				
		Improbable	Poco Probable	Probable	Muy Probable	
Severidad	1	No Grave	1	2	3	4
	2	Poco Grave	2	4	6	8
	3	Grave	3	6	9	12
	4	Muy Grave	4	8	12	16

Aceptable	Bajo	No requiere control operacional
	Moderado	Controles operacionales.
	Alto	Controles operacionales críticos.

No Aceptable		Característica crítica de control.
--------------	--	------------------------------------

# 3.

## **CRONOGRAMA, SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE RIESGOS**

CONTROL OPERACIONAL	RESPONSABLE	CRONOGRAMA			FECHA DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO			CERRADO (C) EN PROCESO(P)
		ENERO- ABRIL	MAYO-AGOSTO	SEPTIEMBRE - DICIEMBRE		RESPONSABLE	1	2	
-Asumir riesgos; Platicando con las estancias de gobierno, mantener informado al alumno con la finalidad de asumir el riesgo junto.	Equipo de Calidad	Platica con otras universidades que presentan la misma problemática Informar al alumno	Presentar al gobierno un diagrama de los trámites para que tomen conciencia Informar al alumno	Insistir sobre la problemática a gobierno Informar al alumno	Cíclico por los cambios de gobierno	Alta dirección	Se concluyeron platicas con una excelente respuesta	Gobierno accedió a escuchar las sugerencias	P
-Proyecto de mejora Moodle	Equipo de Calidad	Investigar con expertos sobre la herramienta	Contratación e implementación de la herramienta	Uso de la herramienta con los alumnos	22/12/2017	Alta dirección	Se recibió la plática de la experta en la materia y quedamos convencidos	Aprendemos poco a poco cómo utilizarla	P
-Asumir riesgos; trabajando día a día por la mejora continua que nos permita ser más competitivos	Equipo de Calidad	Platica sobre competitividad al personal	Seguimiento al plan anual de evaluación y capacitación de competencias	Entrega de reconocimiento a los mejores resultados por departamento	22/12/2017	Alta dirección	El personal se percibe entusiasmado por capacitarse	El personal está de acuerdo en que se reconozca su desempeño	P
Certificación en ISO 9001-2015	Equipo de Calidad	Contactar a la casa certificadora para solicitar cotización	Programar y llevar a cabo auditoría externa	Evaluar resultados de la implementación	22/12/2017	Alta dirección	El sistema se ha trabajado en equipo de calidad	El personal se encuentra satisfecho con las actividades realizadas	P
-Mitigar el riesgo; motivando a los docentes para que durante sus clases promuevan valores.	Dirección Académica	Platica con docentes	Actividades en clase que promueven los valores	Incorporar al festival de navidad actividades con los jóvenes que promuevan valores	22/12/2017	Alta dirección	Los docentes comentan lo beneficioso que será platicar sobre valores	los alumnos en los salones de clase platican sobre valores	P

-Transferir el riesgo; promoviendo que los alumnos acudan a diferentes instituciones públicas o privadas que les brinden financiamiento para concluir sus estudios	Recursos	Se investigo sobre financiamientos	Platica a los alumnos sobre las opciones que existen de financiamiento	Platica a los alumnos sobre las opciones que existen de financiamiento	22/12/2017	Alta dirección	Los alumnos se mostraron interesados	Los alumnos empiezan a ponerse en contacto con las instituciones de financiamiento	P
Redactar en el documento solicitud de cambio, aquello que se considere pertinente	Recursos	Trabajo en equipo de calidad para identificar cambios	Trabajo en equipo de calidad para redactar cambios	Trabajo en equipo de calidad para redactar cambios	Cíclico nuestro SGC está en constante mejora	Alta dirección	El equipo manifiesta su interés por aportar cambios	Se han redactado los cambios	P
1. Campaña para difundir importancia de evaluar a los docentes.	Dirección académica y comunicación	Trabajo en equipo para diseño de campaña, Publicación de campaña	Publicación de campaña	Publicación de campaña y evaluación de efectividad	22/12/2017	Alta dirección	Docentes apoyan la idea de ser evaluados	Los alumnos manifiestan su compromiso	P
1. Platicas con los docentes para entregar actas en tiempo y forma.	Dirección Académica	Citar a docentes para platicar y hacer conciencia Citar a los alumnos para hacer conciencia sobre el tema	Citar a docentes para platicar y hacer conciencia Citar a los alumnos para hacer conciencia sobre el tema	Citar a docentes para platicar y hacer conciencia Citar a los alumnos para hacer conciencia sobre el tema	22/12/2017	Alta dirección	Ha disminuido e retraso en la entrega de actas	Ha disminuido e retraso en la entrega de actas	P
1. Campaña de "EVITA PAGOS DE MÁS" esfuérzate durante el cuatrimestre para que no pagues extraordinarios. 2. Platica para promover el rendimiento académico.	Recursos y comunicación	Citar a platica a los alumnos y tratar el tema	Publicar campaña	Medir la eficacia de la campaña	22/12/2017	Alta dirección	Campaña fue publicada en tiempo y forma	Poco a poco los alumnos hacen conciencia	P

1. Instructivo para dar informes 2. Comunicar a todas las partes interesadas	Comunicación	Diseñar el instrumento	Reunión para capacitar al personal en la utilización de la herramienta	Medir la eficacia e la capacitación	22/12/2017	Alta dirección	Instrumento diseñado	El personal manifiesta durante la capacitación que es muy buena idea el instrumento	P
1. Solicitar al Departamento de Comunicación una campaña en la que informe al alumno la fecha limite en la que tiene que entregar sus documentos faltantes. 2. A través del correo electrónico en el que se le envía la información de inscripción agregar los documentos que le hagan falta.	Administración escolar y comunicación	Diseñar campaña	Publicar campaña	Medir la eficacia de la campaña	22/12/2017	Alta dirección	Campaña diseñada	Publicación en tiempo y forma de la campaña	P
1. Solicitar al Departamento de Comunicación que coloque un cartel en el mural informativo en el que le especifique al docente que debe llenar las actas de calificaciones con letra legible y de molde.	Administración escolar y comunicación	Diseñar campaña	Publicar campaña	Medir la eficacia de la campaña	22/12/2017	Alta dirección	Campaña diseñada	Publicación en tiempo y forma de la campaña	P
Proyecto e mejora	Equipo de Calidad	Trabajo en equipo de calidad para identificar las mejoras	Redactar proyectos	Medir la eficacia de los proyectos	22/12/2017	Alta dirección	Proyectos redactados	Proyectos comunicados en junta de trabajo a los interesados	P

1. Visitar a los alumnos que están por egresar para solicitarles que actualice sus datos personales.	Administración Escolar y Dirección Académica	Salón por salón platicar con alumnos	Llenado de documento para actualización de datos	Llenado de documento para actualización de datos	22/12/2017	Alta dirección	Se platico con los alumnos	Datos actualizados	P
Llamar a los siguientes proveedores; Tecsoft, encargada del desarrollo, implementación y mantenimiento del software SIUP y SIUPAC el cual administra el ingreso, pagos y calificaciones de los alumnos Outsourcing el cual se encarga de proveer de personal a la institución Zone graphic empresa de impresión de imagen corporativa Para incorporar a los contratos lo que haga falta para tener un mayor control sobre los productos o servicios que nos venden	Recursos	Comunicarse con proveedores	Corregir contratos	Evaluar las acciones tomadas	22/12/2017	Alta dirección	Los proveedores estuvieron de acuerdo con los cambios a los contratos	Contratos firmados	P
1. Aplicar un instrumento a los docentes que nos permitan identificar si el docente: se compromete con la institución, tienen voluntad para reaprender, manifiesta sus opiniones y desacuerdos, se hacen cargo de los problemas y tienen capacidad de aportar soluciones, comprende las expectativas y necesidades de un interlocutor, se actualizan permanentemente, son responsables.	Dirección Académica	Diseño de instrumento	Agregar a rubrica de evaluación	Evaluar eficacia del cambio	22/12/2017	Alta dirección	Se agrego a rubrica	Los nuevos docentes presentaran evaluación con nuevos criterios	P

Inventario y reunión de equipo de calidad para determinar la idoneidad de la infraestructura, minuta de trabajo.	Recursos	Citar a equipo de calidad	Revisar la idoneidad la infraestructura	Revisar la idoneidad la infraestructura	22/12/2017	Alta dirección	Llegaron a junta todos los interesados	La infraestructura es la adecuada para la prestación del servicio	P
--	----------	---------------------------	---	---	------------	----------------	--	---	---