



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad

20 junio 2019

**Información correspondiente al período:
Enero – Diciembre 2018**

PROCESO INGRESO

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas;
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios;
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) los resultados del seguimiento y medición;
 - 6) los resultados de las auditorías;
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora.

Acuerdos

El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	ESTADO	AVANCES
Saturación de la página web donde se publicaron los resultados del proceso de selección de aspirantes 2018	Reunión para revisar el problema técnico para tomar las medidas necesarias para el proceso de selección 2019	Mtra. Edith Coello Mtra. Edith Díaz Dra. Vanessa Patrón	Septiembre 2018	Atendido	Se realizó un plan de trabajo para la configuración del balanceador de cargas y sus máquinas virtuales para la consulta en web de los resultados
En el proceso 2018, se dio el extravío temporal de un material de aplicación	Análisis del procedimiento de resguardo de material de aplicación	Mtra. Edith Díaz Dra. Vanessa Patrón	Noviembre 2018	Atendido	Se elaboró el documento del Plan de Contingencia para atender las situaciones especiales que se puedan presentar en el proceso.
Insuficiencia de la capacidad instalada para las sedes en donde se aplicará el examen del proceso de selección de aspirantes	Revisión de la infraestructura para considerar un plan de contingencia para las sedes.	Dra. Vanessa Patrón	Noviembre 2018	Atendido	Se habilitaron más espacios disponibles en las 19 sedes, con relación a las instalaciones ocupadas en 2018.

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
TECNOLÓGICO: Administrar el Exani II en línea y con ello reducir el tiempo en el manejo de materiales y el uso de papel.		Analizar la factibilidad de utilizar la administración en línea.	Coordinador (a) de área	may-20	CSEMS CSL
SOCIAL: Mejorar la comunicación con la sociedad.	SOCIAL: Imagen negativa de la Universidad	Gestionar con la Coordinación General de Comunicación Institucional la difusión de la importancia de la certificación del proceso de ingreso en la ISO 9001-2015.	Coordinador (a) de área	dic-20	CSEMS CSL
	ORGANIZACIONAL: Afectación en la ejecución del proceso de ingreso y pérdida de la certificación.	Solicitar al organismo certificador el cambio de período de auditoría para el segundo semestre del año. Analizar si la auditoría se realiza en el mes de junio 2019 o se pierde la certificación.	Mtra. Paulina Martínez Mtra. Elsy Mezo Mtro. Carlos Estrada	abr-19	DGPLANE DGDA

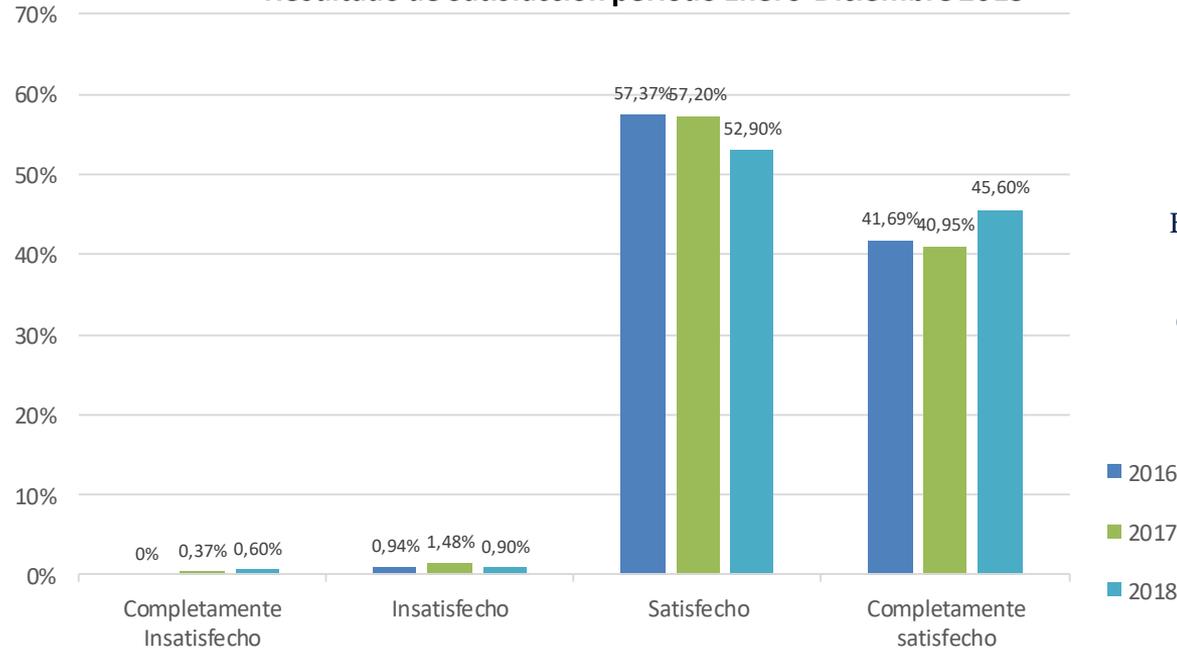
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

Objetivo: Lograr anualmente un índice de satisfacción del 96% entre satisfecho y completamente satisfecho en el proceso de ingreso de aspirantes al bachillerato.

En el 2016 se logró alcanzar **99.06%** en las opciones “satisfecho y completamente satisfecho”, en el 2017 se logró un **98.15%** en las mismas opciones, aunque el índice bajó en menos de 1% se realizaron acciones de mejora como tener dos convocatorias y la modificación en el proceso de ingreso a la Unidad Académica, lo que se considera que ayudó a mejorar el porcentaje de satisfacción en el 2018 el cual fue del **98.52%**.

Resultado de Satisfacción período Enero-Diciembre 2018



En 2018 se aplicaron **349** encuestas

Quejas, sugerencias y felicitaciones

- En el proceso 2016 se registró un total de cuatro quejas, ninguna sugerencia y ninguna felicitación.
- En el proceso 2017 se registró un total de dos quejas, una sugerencia y una felicitación.
- En el proceso 2018 se registró un total de una sugerencia.

Entre las más significativas se encuentran:

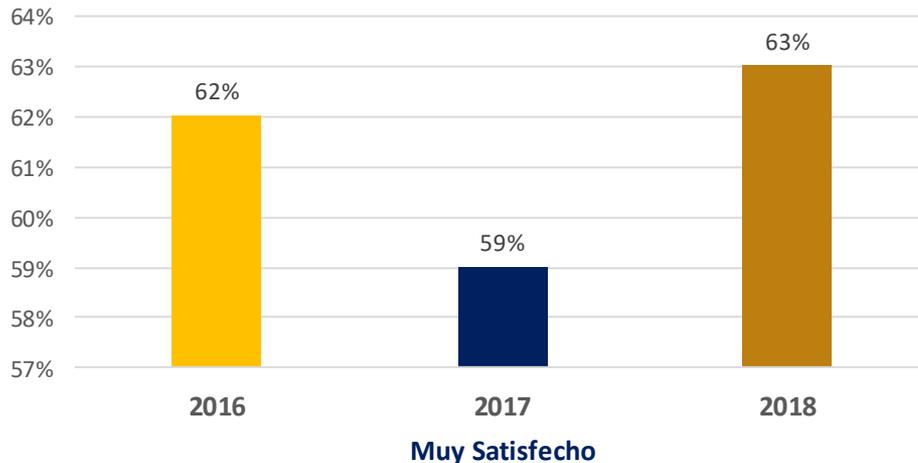
	Proceso 2016	Proceso 2017	Proceso 2018
Quejas	Tiempos de respuesta del CADE y solicitud de información clara.	No hubo claridad en los criterios de selección de la UABIC.	
Sugerencias		Aumentar el cupo disponible.	Iniciar el examen más temprano.
Felicitaciones		Las respuestas del CADE fueron claras.	

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Coordinación del Sistema de Licenciatura

Objetivo de calidad: Alcanzar el nivel de 45% en la categoría de “Muy satisfecho”.

Resultado de Satisfacción Enero-Diciembre 2018



- La medición de la satisfacción se apoya en la aplicación de 3 encuestas: a) 11,150 usuarios del SIPS; b) 595 sustentantes del Exani II y c) 104 usuarios del CADE.
- La satisfacción se ha mantenido por encima de la meta propuesta.

Quejas, sugerencias y felicitaciones

Quejas 2018

Se recibieron 41 notificaciones que el usuario clasificó como "queja".

Sin embargo, al darles lectura, se observa que en algunos casos estas menciones son solicitudes de atención o son referencias a complicaciones que se les presentan y que en muchos casos se pueden deber a problemas de su conexión de internet o de no leer la convocatoria; por lo que se debería considerar que no atañen al proceso de Selección.

De las 41 "quejas", solo dos podrían contemplarse relacionadas con el proceso.

Una queja fue porque un sustentante metió su celular a examen y la otra fue porque el número de seleccionados en el año previo fue mayor.

El número de personas que interactuaron al menos una vez como usuarios del Proceso de Selección 2018, fue de 17,814. De lo anterior se infiere que el porcentaje de quejas no puede considerarse significativo = **0.23 %**

Quejas 2019

Se recibieron 36 notificaciones que el usuario clasificó como "queja". Sin embargo, al darles lectura, se observa que solo 31 pueden seguirse considerando quejas. **De las 31 quejas que reportaron los usuarios, 29 son atribuibles a asuntos relacionados con el SIPI (Sistema de información del Proceso de Ingreso), De estas 29, 6 aluden a problemas con el CURP (que es independiente al sistema); 2 a problemas en el reconocimiento de usuario y contraseña y 21 a situaciones técnicas diversas. Las 2 quejas que no recaen directamente en el SIPI, son relacionadas con el tiempo de carga de fotografías, de personas que acudieron al módulo para la toma de fotografías.** El número de personas que interactuaron al menos una vez como usuarios del Proceso de Ingreso 2019, fue de 19,210. De lo anterior se infiere que el porcentaje de quejas no puede considerarse significativo = **0.18%**

Quejas, sugerencias y felicitaciones

Sugerencias 2018

Se recibieron 25 "sugerencias"; sin embargo, muchas de estas son en realidad solicitudes de asistencia o de aclaración de dudas. **Únicamente 6** se consideran sugerencias y una de estas, escapa del ámbito del Proceso de Selección.

Sugieren que los resultados no sean públicos sino enviados al correo personal, que se puedan editar los datos personales proporcionados durante el registro, la opción de cambio de fotografía en el SIPS, la ampliación del cupo por programa, etc.

Sugerencias 2019

Se recibieron 4 "sugerencias"; sin embargo, **3** de estas son en realidad solicitudes de asistencias. **Únicamente 1 se considera sugerencia y es relacionada con el SIPI.**

Felicitaciones 2018

Se recibieron 6 "felicitaciones" de las cuales **solo 4** se consideran realmente dentro de esta categoría.

Felicitaciones en relación al fácil manejo del SIPS

Felicitaciones 2019

Se recibieron 6 "felicitaciones" de las cuales **solo 2** se consideran realmente dentro de esta categoría. **Felicitaciones relacionadas con la difusión de la información del proceso.**

El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Las áreas cuentan con su objetivo de calidad que es lograr la satisfacción de los usuarios.

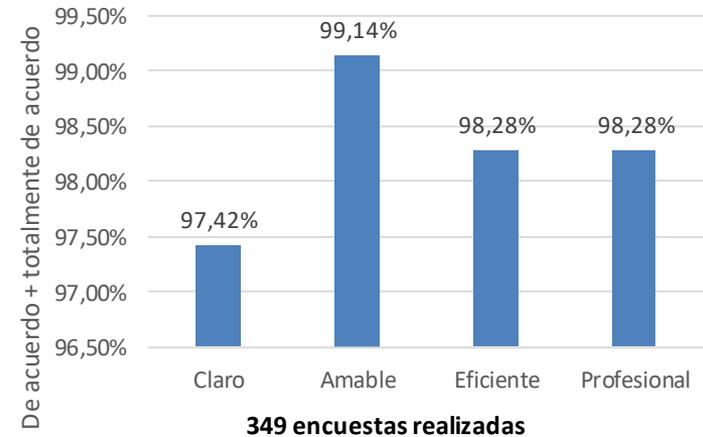
Esta información se presentó en el apartado anterior.

El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

Proceso	Área	Objetivo 2	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	2. Lograr anualmente un 93% de desempeño excelente en los administradores de prueba (EXANI I).	98.86%	97.05%	98.28%
		Evidencia: IDA%= μ% de Sustentantes que están totalmente de acuerdo o de acuerdo que el administrador es Claro, Amable, Eficiente y Profesional /4			

Índice de desempeño administradores 2018



A pesar de que en el 2017 disminuyó el porcentaje de 98.86% a 97.05% en relación con los resultados del 2016, en el 2018 subió el porcentaje a 98.28% lo cual refleja las mejoras en la capacitación y selección de administradores de prueba:

- capacitaciones más dinámicas y con simulaciones.
- mejora en el instrumento de evaluación de administradores.

El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

Proceso	Área	Objetivo 3	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	3. Lograr anualmente un 98% de desempeño de bueno a excelente en los coordinadores de sede durante el proceso de selección de ingreso a bachillerato.	100%	100%	100%
		Evidencia: IDC% = 100% del responsable operativo y de logística que evalúan al coordinador de sede con Excelente o bueno en Puntualidad, Seriedad, Imagen, Apego a las instrucciones, Disponibilidad de trabajo grupal, Trato al sustentante, Apoyo a los administradores, Apoyo a sede, Apoyo a CSEMS, Distribución a aulas, Supervisar salida/5			

Del 2016 al 2018 se ha mantenido el porcentaje del 100% en la evaluación de Coordinadores a pesar de que el personal no ha sido el mismo en los últimos años.

El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

Proceso	Área	Objetivo 4	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	4. Alcanzar anualmente un 90% de respuestas afirmativas en el instrumento de indicadores de evaluación del sitio web en el Proceso de Selección al Bachillerato.	94.29%	94.28%	100%
		Evidencia: Evidencia: RS= Resultado de evaluación del sitio			

En el proceso de ingreso 2016 y 2017 se mantuvo el porcentaje entre 94.29 y 94.28, sin embargo, en el 2018 se concretaron mejoras en el sistema y sitio web que permitieron un mejor resultado en la evaluación.

El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

Proceso	Área	Objetivo 5	Resultado 2016	Resultado 2017	Resultado 2018
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	5. Mantener anualmente un 90% de atención a dudas o demandas (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas.	95.5%	99.9%	100%
		Evidencia: Evidencia: RS= Resultado de evaluación del sitio			

Se recibieron incidentes a través de vía Electrónica (290), Telefónica (251), Personal (26) haciendo un total de 567 incidentes recibidos en el proceso 2018, por primera ocasión, se atendió en menos de 48 hrs. el 100% de los incidentes registrados.

Análisis de Salidas No Conformes (SNC)

No se presentaron Salidas No Conformes.

El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

Coordinación del Sistema de Licenciatura

Objetivo de calidad	Resultados		
	2016	2017	2018
Mantener por debajo del 15% anual, el número de incidentes relacionados con la etapa de registro de aspirantes a licenciatura.	14.16%	1.63 %	1.47 %
Mantener anualmente el 90% de atención a dudas o incidentes (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas hábiles.	97.7%	99.80%	99.80%
Mantener anualmente el 80% de Administradores de Pruebas calificados con el nivel de desempeño de "Excelente".	82%	82%	72%

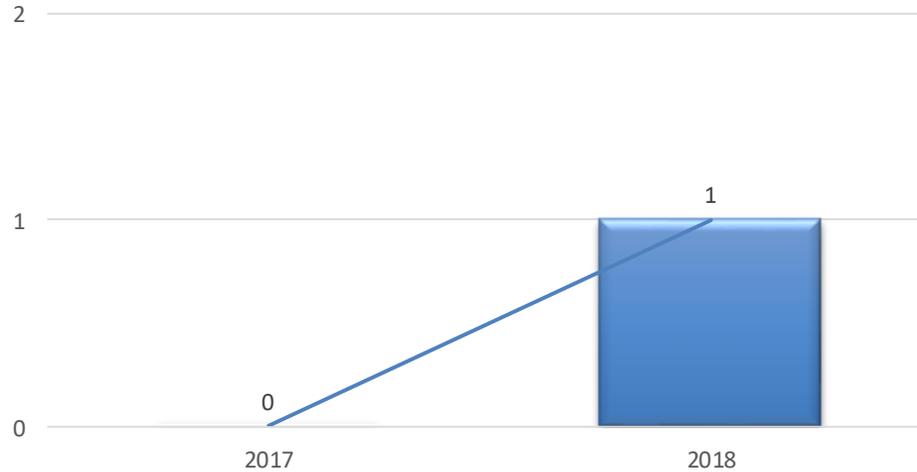
Para 2018 en los incidentes relacionados con la etapa de registro, se reclasificaron los requerimientos de atención entre "incidente" y "solicitudes de información".

Ocurre que al ser el registro, la actividad inicial de los aspirantes, si no se ocupan de informarse, tienen muchas DUDAS y éstas no necesariamente implican una situación de "complicación".

Análisis de Salidas No Conformes (SNC)

No se presentaron Salidas No Conformes.

Acciones Correctivas de Auditoría Interna





Actualización Objetivo de Calidad

En octubre 2018 se actualizó el Objetivo de Calidad de cada Coordinación, integrándolo en un objetivo del proceso: **Lograr que al menos el 80% de los usuarios emita una calificación entre Bueno y Excelente.**

Estrategias establecidas en el Plan Estratégico de Calidad.

La medición aplicará para el proceso 2019



2019 Bachillerato

Aplicación de la prueba **Ceneval EXANI I** a 4,787 jóvenes, es decir 97.75% de los que se registraron.

Presentaron:

- 1,860 aspirantes para la Escuela Preparatoria Uno.
- 2,506 para la Preparatoria Dos.
- 421 para la UABIC.

En total no presentaron 110 aspirantes.

El cupo es para 2,900 aspirantes.



2019 Licenciatura

14,592 jóvenes presentaron la prueba **Ceneval EXANI II** para el ingreso a alguna de las 45 licenciaturas.

De los 15,621 aspirantes el 93.4% acudió a presentar la prueba.

3,813 se seleccionaron.

Aproximadamente 1,029 jóvenes no concluyeron esta etapa por diversas cuestiones.

Resultados de las auditorías

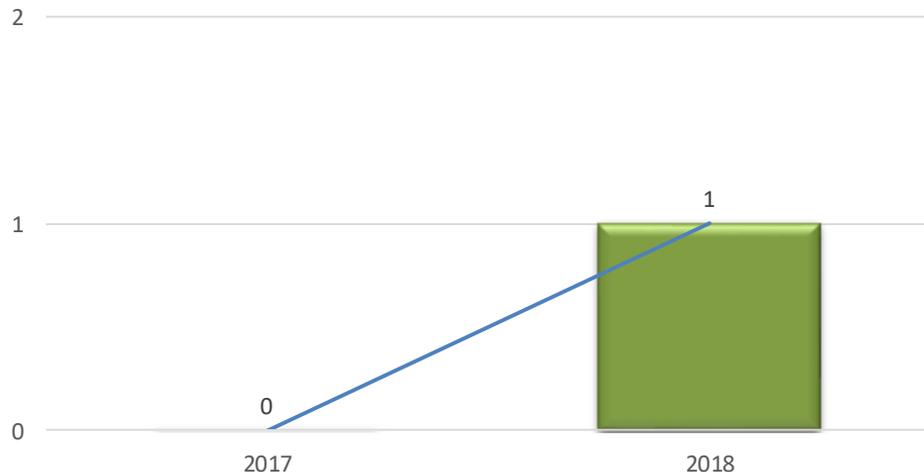
2018

DEPENDENCIA	AUDITORIA EXTERNA		AUDITORÍA INTERNA	
	No. de auditorías	No. de No Conformidades	No. de auditorías	No. de No Conformidades
Coordinación del Sistema de Educación Medio Superior	0	0	1	0
Coordinación del Sistema de Licenciatura	0	0	1	1

El proceso no entró en el muestreo de Auditoría Externa 2018.

Resultados de las auditorías internas

Acciones Correctivas de Auditoría Interna



En 2018 se reportó una acción correctiva con folio AC18-06, debido a que no se alcanzó el objetivo de mantener anualmente el 80% de administradores de prueba calificados con el nivel de desempeño “excelente”, siendo el porcentaje obtenido de 72% en el proceso de selección 2018.

Además de las acciones correctivas resultantes de las auditorías internas, se detectaron Oportunidades de Mejora:

AÑO	No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA
2017	3
2018	2

El desempeño de los proveedores externos

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

Entre los elementos evaluados a los proveedores externos se encuentran:

- Cumplimiento de requisitos de entrega.
- Tiempo de entrega y/o puntualidad del servicio.
- Cumplimiento de requisitos durante la ejecución.
- Costo.
- Comunicación.

Servicio	Calificación promedio
Estudio socioeconómico	10
Stand feria de profesiones	10
Posters	10
Alimentos	10
Bolsas, lapiceras, lonas	10
Hospedaje web	10
Notario	10
Vigilancia	10
Pruebas	10
Playeras	9.4
PROMEDIO	9,94

Todos los proveedores obtuvieron una calificación entre 9 y 10 puntos, por lo que su desempeño fue considerado muy bueno.

Coordinación del Sistema de Licenciatura

Observaciones:

En relación a la **planeación** de la aplicación, la comunicación con el personal del Ceneval fue nutrida. Se recibió una visita de directivos del Ceneval en oficinas de la DGDA, el 21 de febrero, y en ésta se revisaron detalles relacionados con la aplicación y la calificación de los resultados 2019.

Referente a la **preparación de materiales, administración de la prueba y entrega de resultados**, todo trascurrió sin contratiempos y en plazos menores a los de años anteriores. Lo cual se considera sumamente satisfactorio.

El **personal de supervisión** que envió el CENEVAL para las tareas de preparación de empaquetado de materiales y supervisión de los pormenores de la aplicación, se comportó con muy buena actitud y dispuestos a la colaboración. La persona que fungió como Coordinadora del personal del CENEVAL se desempeñó sumamente profesional y diligente. También se contó con la presencia de la Ejecutiva de cuenta que atiende los asuntos relacionados con la UADY y su presencia y supervisión abonaron a la eficacia y efectividad con que todo se desarrolló.

Cabe destacar que se contó con la total disposición y apoyo por parte del Centro, para la realización de la **primera aplicación en línea y a distancia**; misma que coordinamos entre la Embajada de México en Washington, el CENEVAL y la UADY.

En términos generales se puede considerar que la de 2019 ha sido una de las aplicaciones más ágiles y sin contratiempos, de las que hemos vivido en los últimos años.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

2018

Temática	Limitantes	Atención y beneficios esperados	Seguimiento
Personas	El personal que labora en algunas de las actividades tiene otras funciones y actividades dentro de la coordinación.	Se pretende involucrar a más personal de la Coordinación en el proceso de ingreso para agilizar las actividades a realizar.	Se involucró a la totalidad del personal de la CSEMS en actividades de todo el proceso de ingreso.
	Aunque el registro en línea del personal es más accesible, a algunas personas les cuesta trabajo por falta de conocimiento en tecnologías de la información.	Se diseñarán tutoriales para el registro del personal, esto para disminuir la cantidad de personas que se les dificulta registrarse en línea.	Se diseñaron tutoriales para el registro, lo que evitó llamadas relacionadas con el sistema.
Infraestructura	En algunos casos las sedes no cumplen al cien por ciento con los acuerdos establecidos para la misma.	Se establecerán fechas para confirmar los acuerdos establecidos y en el caso de que se requiera hacer alguna actualización se realice con anticipación, de tal forma, que no se afecte la logística del proceso de selección.	En la visita a las sedes se establecieron de una vez, acuerdos relacionados con la administración del EXANI I, mismos que fueron enviados por correo electrónico y confirmados una vez que se tuvieron cifras finales de aspirantes. Todos los acuerdos fueron respetados.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

2018

Temática	Limitantes	Atención y beneficios esperados	Seguimiento
Recursos de seguimiento y medición	La necesidad de actualizar objetivos de calidad y establecer en los mismos mayores retos para la organización.	Se actualizarán los objetivos para mejora de la calidad del proceso de selección.	Debido a los cambios que implicó la transición a la norma ISO 9001-2015, no se contó con el tiempo para trabajar en nuevos objetivos, sin embargo, es una de las acciones a realizar para el proceso de ingreso 2020.
Conocimiento de la organización	Necesidad de actualizar en próximos años la difusión alineada al Manual de Identidad Universitaria.	Se diseñarán materiales de difusión alineados al Manual de Identidad Universitaria para que el Proceso de Ingreso tenga la misma imagen de la Universidad y mejor reconocimiento visual.	Todos los materiales de difusión fueron elaborados con base en el manual de identidad universitaria.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

2019

Temática	Limitantes	Atención y beneficios esperados	Seguimiento
Personas	La persona responsable del sistema del proceso de ingreso ha cambiado cada año.		
Infraestructura	<p>El sistema de registro requiere ser actualizado casi en su totalidad porque el lenguaje en el que está desarrollado es obsoleto, sin embargo, no se sabe si se contará con el tiempo suficiente para realizar las actualizaciones necesarias para que pueda operar correctamente.</p> <p>Se requiere de manuales para operar el sistema del proceso de ingreso actualizado ya sea como ATI, administrador o usuario.</p>	Se solicitará mantener a un responsable del sistema para que sea mayor el número de mejoras realizadas y se documenten en manuales de operación.	Continúan realizándose cambios en el área de TI, sin embargo, se está a la espera de que esos cambios consideren designar a un responsable definitivo del sistema.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

2019

Temática	Limitantes	Atención y beneficios esperados	Seguimiento
Recursos de seguimiento y medición	El lector óptico que se utilizaba para los instrumentos administrados en el proceso de ingreso ya no funciona.	Se solicitará la renta o compra del equipo para reducir el tiempo y margen de error al procesar la información y obtener resultados.	Se iniciarán las gestiones pertinentes para atender la necesidad de un lector óptico a más tardar en abril del 2020.
Conocimiento de la organización	Cambios en la estructura del área de TI.	Se solicitará información de los cambios en el área para saber a quién recurrir ante una necesidad, lo que ayudará a una atención más oportuna.	Se espera contar con la información de los cambios en el área de TI a más tardar en agosto del 2019 para que se comiencen a calendarizar las actividades del proceso de ingreso 2020 que corresponden a esta área.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Licenciatura

2018

Temática	Limitantes
Personas	<ul style="list-style-type: none">• El reclutamiento y selección de personal representa uno de los retos más complejos en este proceso. La demanda de personal se incrementa año con año y las condiciones de contratación no resultan lo suficientemente atractivas en relación con la responsabilidad que implica la ejecución. El "Equipo de Logística" en su totalidad, necesita concentrarse en las tareas relacionadas con el proceso de selección, casi con exclusividad, los meses de abril y mayo, previos a la administración de la prueba.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Debido al incremento anual de la demanda, cada vez resulta más complejo habilitar las sedes para la administración del examen, bajo condiciones estándar. El estado ideal sería ofrecer a cada sustentante las mismas condiciones de iluminación, ventilación, acceso y confort.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Licenciatura

2018

Temática	Limitantes
Ambiente para la operación de los procesos	<ul style="list-style-type: none">• El ambiente laboral del "Equipo de logística", es de alto compañerismo y con características propias de dinámicas de trabajo en equipo. En lo referente a la relación con las Facultades y Escuelas Preparatorias, las primeras como clientes principales, y las segundas como proveedores de infraestructura para la administración de las pruebas, es multifacética; sin embargo, en la mayoría de los casos se cuenta con el apoyo para la operación del proceso.
Recursos de seguimiento y medición	Se considera que se cuenta con los recursos básicos e indispensables para la operación del proceso.
Conocimiento de la organización	Se considera que se cuenta con el conocimiento necesario respecto de la organización.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Licenciatura

2019

Temática	Limitantes
Personas	<ul style="list-style-type: none">• En relación al número de personas que se involucran directamente en la implementación del proceso, cabe destacar que por cambios en la estructura organizacional, se redujo a 3.• Se siguió contando con el apoyo del área de tecnología y sistemas, así como con el área de diseño de la DGDA, aunque no con atención exclusiva.• De manera adicional se contó con el apoyo de dos becarios que recién se incorporaron a las tareas en enero pero participando por primera vez en el mismo, por lo que el proceso de enseñanza - aprendizaje, requiere inversión de tiempo y esfuerzo que debe volver a darse cada vez que hay cambios en este personal.• En relación al volumen de personas que se contrata para la administración de las pruebas (exclusivamente), se requiere cada vez mayores esfuerzos para el reclutamiento, capacitación y asignación a equipos de trabajo, toda vez que un volumen importante de estas personas, participa por primera vez en el proceso para el cual es reclutado.

La adecuación de los recursos

Coordinación del Sistema de Licenciatura

2019

Temática	Limitantes
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Debido al incremento anual de la demanda, cada vez resulta más complejo habilitar las sedes para la administración del examen, bajo condiciones estándar. El estado ideal sería ofrecer a cada sustentante las mismas condiciones de iluminación, ventilación, acceso y confort. • Una situación que podría preocupar en relación al desarrollo de algunas tareas, tiene que ver con el estado del equipo de lectura óptica (que ahora quedó bajo resguardo y operación del área de tecnología y sistemas). El costo del mantenimiento de este equipo es sumamente alto.
Recursos de seguimiento y medición	Se considera que se cuenta con los recursos básicos e indispensables para la operación del proceso.
Conocimiento de la organización	Se considera que se cuenta con el conocimiento necesario respecto de la organización.

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación Riesgo	Estatus	Seguimiento
1	Planear y difundir el proceso de selección.	No se respeten los espacios autorizados.	Demora en el proceso. Queja de los sustentantes. Desprestigio a la institución.	P(2) X I(5) = 10	Validación previa con el Director con copia para responsables.	Responsable operativo	abr-18	P(1) X I(5) = 5		Se realizó la autorización de las autoridades para el uso de los espacios correspondientes.
		Solicitud errónea y/o incompleta. No contar con los materiales completos.	Costos adicionales.	P(2) X I(5) = 10	Revisión adicional previo al envío.	Responsable operativo	mar-18	P(1) X I(5) = 5		Se contó con la revisión de las autoridades.
2	Gestionar información sobre el proceso.	Pérdida de la información.	No se brinda el servicio correcto al aspirante.	P(3) X I(5) = 15	Mantener actualización de los protocolos de seguridad informática.	IATII y Responsables Técnicos	feb-18	P(2) X I(5) = 10		Se cuenta con un reporte de las actualizaciones.
3	Preparar recursos humanos y materiales para la operación del proceso de selección	Administración inadecuada de pruebas	Errores en la administración de la prueba	P(4) X I(4) = 16	Revisar las condiciones de reclutamiento	Responsable de Selección de Personal	may-19	P(3) X I(4) = 12		Se realizó un análisis de opciones de reclutamiento. En CSEMS se actualizó el instrumento que presenta el administrador de prueba al final de la capacitación. En CSL se actualizaron las estrategias de capacitación.

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación Riesgo	Estatus	Seguimiento
4	Resguardar y administrar pruebas.	Falla en los protocolos	Pérdida de materiales	P(3) X I(5) = 15	Definir rutas, elaborar un checklist de verificación de vehículos de traslado y espacios para resguardo.	Responsable operativo	may-19	P(2) X I(5) = 10		Después de un análisis, se acordó que únicamente se utilizará el check list el cual fue enviado a los enlaces operativos quienes se lo hicieron llegar a los choferes y éstos últimos lo llenaron para entregar al responsable del centro de operación correspondiente.
5	Seleccionar sustentantes y socializar resultados.	Demora de la publicación.	Insatisfacción del cliente, incumplimiento de la convocatoria, de prestigio de la Institución.	P(2) X I(5) = 10	Documentar el checklist para verificar la publicación.	Responsable técnico	jun-19	P(1) X I(5) = 5		Se implementó de manera exitosa un plan de trabajo para configurar un balanceador de cargas que favoreciera la publicación de resultados sin contratiempos.

Las oportunidades de mejora

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

2018

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Actualizar la etapa uno del proceso de selección para el ingreso a la Unidad Académica.	Sistema de Educación Media Superior	Agilizar la recepción y revisión de documentos de los aspirantes a la Unidad Académica. Mayor claridad en el proceso. Mayor satisfacción del usuario.	Personal requerido para la implementación de los acuerdos tomados por el Sistema de Educación Media Superior.	Se actualizó la etapa uno del proceso de ingreso a la Unidad Académica. Se contó con personal exclusivo para la revisión de documentos.
Diseñar un protocolo de acciones a realizar en caso de pérdida de un instrumento de evaluación.	Responsable Operativo Equipo de logística del Proceso de Selección	Disminuir el tiempo de recuperación del instrumento y tener el respaldo legal de cada actividad realizada.	Abogado	Se elaboró un protocolo, el cual fue explicado en las capacitaciones del proceso de ingreso 2019.

Las oportunidades de mejora

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

2018

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
<p>Uniformar la logística de acceso y salida de las sedes donde se administra el examen de selección considerando las estrategias que han tenido mayor funcionalidad.</p>	<p>Responsable Operativo Equipo de logística del Proceso de Selección</p>	<p>Agilizar el acceso y salida de las sedes y mantener la seguridad en ambas.</p>	<p>Insumos para organizar a los aspirantes: cintas reflejantes, megáfonos, conos, personal de accesos y salidas.</p>	<p>Se contrató a personal especializado en logística para que brinde asesoría sobre opciones para mejorar los accesos y salidas de cada sede. Adicionalmente, se contrató a personal del asesor para que implemente las estrategias acordadas previamente con él.</p>

Las oportunidades de mejora

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

2019

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Realizar la siguiente modificación en la etapa uno del proceso de ingreso: Condicionar el acceso al pago de la cuota de recuperación al cumplimiento de los pasos anteriores al mismo.	Responsable Operativo Sistema de Educación Media Superior	Disminuir solicitudes de reembolso y la cantidad de incidentes generados en esta etapa, mayor satisfacción del usuario.	ATI que realice los cambios en el sistema de registro.	Se realizó la modificación de la etapa uno tanto en la convocatoria como en el sistema de registro. Con lo anterior no se tuvieron incidentes relacionados con solicitudes de reembolsos y disminuyó la cantidad de incidentes registrados al cierre de la etapa.

Las oportunidades de mejora

Coordinación del Sistema de Licenciatura

2018

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios
<p>Que el SIPS Licenciatura genere de manera amigable, y permita al administrador ser quien emita la documentación de apoyo (listas de asistencia a la capacitación y reporte general del registro).</p>	<p>Área técnica del Proceso de Selección</p>	<p>Mejorar el control que se lleva del registro de candidatos a participar en la administración de las pruebas así como del control para su asistencia a capacitaciones.</p>	<p>Tiempo del desarrollador, invertido en esta tarea.</p>
<p>Insistir en la necesidad de adquirir el certificado de seguridad para el servidor.</p>	<p>Área técnica del Proceso de Selección</p>	<p>Aumenta la seguridad de forma notable al ser encriptada la comunicación entre cliente y servidor. Asegura la compatibilidad de la web funcionando perfectamente en la mayoría de los navegadores. Es una solución eficaz contra el robo de datos.</p>	<p>Recursos económicos</p>

Las oportunidades de mejora

Coordinación del Sistema de Licenciatura

2019

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios
Fortalecer el esquema de capacitación al personal involucrado en la administración de las pruebas	Selección de personal	Un desempeño de mayor efectividad por parte de todo el personal involucrado en la administración de pruebas.	Apoyo del área de Diseño para la producción de un video - tutorial. Apoyo del área de tecnología y sistemas para implementar las adecuaciones al módulo correspondiente en el SIPI. Personal para impartir capacitaciones. Aulas y equipo audiovisual para impartir capacitaciones. Personal de apoyo para las tareas de seguimiento y verificación del avance del reclutamiento.

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Incremento en el número de incidentes reportados durante la etapa de registro en línea del Proceso de Ingreso 2019	Contar con un sistema de información funcional acorde con lo establecido en las convocatorias del Proceso de Ingreso a Bachillerato.	Herramientas tecnológicas, listado de requerimientos, insumos para la alimentación de información.	Coordinadora de CSEMS	Julio 2020
Falla permanente del equipo de lector óptico	Analizar la posibilidad de establecer evaluaciones en línea para tareas relacionadas con el desempeño del personal y la satisfacción de usuarios.	Herramientas tecnológicas	Coordinadoras de CSEMS y CSL	Julio 2020
Recursos humanos y de infraestructura insuficientes en relación con el incremento de la demanda	Analizar la viabilidad de la administración del EXANI II en línea	Herramientas tecnológicas, recursos humanos, requerimientos específicos de la Instancia Evaluadora Externa	Coordinadora de CSL	Julio 2020