



FICHA DE PROCESO:

*Comprensión del contexto y acciones para abordar riesgos y oportunidades*

CÓDIGO:

REVISIÓN:

REF. ISO:

Pro-04-05

R2;070722

4, 6

1. OBJETIVO

Determinar periódicamente las cuestiones internas y externas que son pertinentes en la UTP para proporcionar un Servicio Educativo de Calidad, y que pudieran afectar la capacidad de la dirección estratégica en el logro de sus resultados previstos en el Sistema de Gestión de la Calidad, en el Programa Institucional de Desarrollo vigente (PIDE) y a afectar el desempeño de sus procesos estratégicos como Académico, Planeación, Vinculación, Administrativo y Calidad, así como determinar la metodología para la identificación de riesgos, consecuencias, evaluación y control de riesgos que permitan reducir su probabilidad de ocurrencia en los procesos y/o actividades de la UTP, así como determinar acciones para abordar oportunidades adoptadas como nuevas prácticas para satisfacer las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios.

2. FICHA

FASE	PROVEEDORES	CAT. INT/EXT	INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS / REGISTROS	CLIENTES
1 Entrada	Cuestiones internas y externas pertinentes	INT/EXT	Lluvia de ideas de las cuestiones internas y externa	Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la UTP, incluyendo factores positivos y negativos. Todos los aspectos deben estar representados a través del análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), y determinar el seguimiento y revisión correspondiente	Comité de Calidad	Es-01-10 Contexto de la Organización Fo-01-25 Seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas	Todas las partes interesadas del SGI
2	Comité de Calidad	INT	Análisis de las partes interesadas	Determinar las partes interesadas que sean relevantes en el SGI de la UTP, y establecer los requisitos pertinentes de estas partes interesadas		Es-01-10 Contexto de la Organización Fo-01-26 Seguimiento y revisión a las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Todas las partes interesadas del SGI
3 salida	Residente de Calidad	INT	Fo-01-25 Fo-01-26	Dar seguimiento y revisión a las cuestiones internas y externas y a las necesidades y expectativas de las partes interesadas en las sesiones de revisión por dirección.		Es-01-10 Fo-01-25 Fo-01-26	Todas las partes interesadas del SGI
4 entrada	Comité de Calidad	INT	Análisis de riesgos	Determinar la identificación y evaluación de riesgos (efecto de incertidumbre), identificando los factores que pueden desencadenar su ocurrencia, el impacto o consecuencia que		Fo-04-09 Identificación y Evaluación del Riesgo	Todas las partes interesadas del SGI



FICHA DE PROCESO:

**Comprensión del contexto y acciones para abordar riesgos y oportunidades**

CÓDIGO:

REVISIÓN:

REF. ISO:

Pro-04-05

R2;070722

4, 6

				pude provocar, medir su grado de impacto y probabilidad de ocurrencia así como definir acciones y medidas de control de los riesgos			
5	Comité de Calidad	INT	Análisis de identificación de oportunidades	Determinar la identificación de oportunidades y establecer acciones para abordarlas		Fo-04-10 Acciones para abordar oportunidades	Todas las partes interesadas del SGI
6	Comité de Calidad	INT	Análisis de objetivos institucionales	Establecer los objetivos de la UTP en cada uno de sus procesos (Académico, Vinculación, Administración y Finanzas, Planeación y calidad)		Es-01-04 objetivos del SGI	Todas las partes interesadas del SGI
7	Comité de Calidad	INT	Es-01-04 objetivos del SGI	Establecer la planificación para lograr los objetivos institucionales		Fo-04-11 Objetivos del SGI y su planificación para lograrlos	Todas las partes interesadas del SGI
8	Comité de Calidad	INT	Es-01-10 Contexto de la Organización	Establecer la planificación de los cambios establecidos		Fo-04-12 Planificación de los cambios	Todas las partes interesadas del SGI
8	Comité de Calidad	INT	Fo-04-09 Identificación y Evaluación del Riesgo	Revisar en las sesiones de revisión por dirección el seguimiento a las acciones y medidas de control establecidas en la identificación y evaluación del riesgo, pudiendo detectar nuevos riesgos y establecer nuevas medidas de acción.		Fo-04-09 Identificación y Evaluación del Riesgo	Todas las partes interesadas del SGI
9	Comité de Calidad	INT	Fo-04-10 Acciones para abordar oportunidades	Revisar en las sesiones de revisión por dirección el seguimiento a las acciones para abordar las oportunidades		Fo-04-10 Acciones para abordar oportunidades	Todas las partes interesadas del SGI
10	Comité de Calidad	INT	Fo-04-11 Objetivos del SGI y su planificación para lograrlos	Revisar en las sesiones de revisión por dirección el seguimiento al cumplimiento de los objetivos del SGI	Comité de Calidad	Fo-04-11 Objetivos del SGI y su planificación para lograrlos	Todas las partes interesadas del SGI
11 salida	Comité de Calidad	INT	Fo-04-12 Planificación de los cambios	Revisar en las sesiones de revisión por dirección el seguimiento al cumplimiento de la planificación de los cambios	Comité de Calidad	Fo-04-12 Planificación de los cambios	Todas las partes interesadas del SGI



FICHA DE PROCESO:

*Comprensión del contexto y acciones para abordar riesgos y oportunidades*

CÓDIGO:

*Pro-04-05*

REVISIÓN:

*R2;070722*

REF. ISO:

*4, 6*

**3. POLITICAS DE OPERACIÓN**

**1. Para determinar las cuestiones internas y externas se debe considerar lo siguiente:**

Enlistar las fortalezas dentro del Sistema considerando:

1. Buen ambiente laboral
2. Proactividad en la gestión
3. Conocimiento del mercado
4. Grandes recursos financieros
5. Buena calidad del Servicio Educativo
6. Equipamiento adecuado al Servicio Educativo
7. Competencia del personal docente y administrativa

Enlista las oportunidades del Sistema considerando:

1. Apertura de nuevos programas
2. Competencia débil
3. Crecimiento de infraestructura
4. Profesionalizar servicios
5. Incremento de recursos propios
6. Influir en la región como Institución
7. Aumentar la competitividad de las empresas a través de alumnos competentes

Enlistar las debilidades del Sistema considerando:

1. Falta de capacitación de acuerdo al perfil
2. Equipos insuficientes y obsoletos
3. Deficientes habilidades gerenciales
4. Falta de motivación a los recursos humanos
5. Instalaciones insuficientes para la atención de alumnos
6. Deficiencia en tecnología de la comunicación
7. Falta de un programa para generar recursos propios

Enlistar las amenazas del Sistema considerando:

1. Retraso de la aplicación de recursos a nivel estatal
2. El Instituto está ubicado en una zona de alta marginación
3. Competencia con otras Instituciones educativas
4. Cambios normativos
5. Eventos climatológicos
6. Inseguridad en la zona

Se hace el registro del Análisis FODA y de acuerdo al registro se realiza el análisis y se determinan las líneas de acción y las estrategias a seguir conforme a los siguientes criterios:

1. Relacionados con requisitos del cliente
2. Cumplimiento legal
3. Cumplimiento con la política y objetivos
4. Recursos necesarios para el cumplimiento

**2. Este procedimiento es aplicado al menos una vez al año o en cada revisión por dirección, o cuando se detecte la necesidad de realizar cambios, de acuerdo a las siguientes consideraciones:**

- Se detecte una actividad que identifique cuestiones internas o externas que no se hayan considerado en la planificación inicial.



FICHA DE PROCESO:

*Comprensión del contexto y acciones para abordar riesgos y oportunidades*

CÓDIGO:

Pro-04-05

REVISIÓN:

R2;070722

REF. ISO:

4, 6

- Se presente una modificación sustancial en las condiciones del servicio inicialmente proyectadas para el desarrollo de las actividades, que impliquen replantear la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.
  - Sea necesario modificar la planificación, como resultado de la revisión por la dirección.
  - En caso que se identifiquen nuevas cuestiones internas y externas.
  - Cambios en la política del Sistema de Gestión, productos o servicios que oferta la UTP.
  - Para realizar el análisis FODA del SGC, será el comité de calidad.
3. Identificar los riesgos sus consecuencias, evaluación y controles, cuando se detecte un evento que conlleve riesgo, que no hayan sido contemplados en la planificación inicial.
  4. Identificar riesgos y consecuencias cuando se presente una modificación sustancial en las actividades, proceso estratégico o área de trabajo que implique replantear la identificación de riesgos, consecuencias evaluación y control de riesgos.

RECURSOS		AMBIENTE DE TRABAJO PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO
Humanos	Personal de comunicación	Social.- comunicación con las áreas Física. Espacio, iluminación
Materiales	Papelería de oficina, artículos promocionales	
Infraestructura	Oficinas, Laboratorios	
Financieros	Presupuesto asignado para el programa	
Tecnológicos	Equipo de cómputo, internet, Página web,	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO		
DOCUMENTOS		REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Norma ISO 21001:2018</li> <li>▪ Norma ISO 9001:2015</li> <li>▪ Normatividad Vigente y aplicables</li> <li>▪ Es-01-10 Contexto de la Organización</li> <li>▪ Es-01-04 Objetivos del SGI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base</li> <li>• Fo-01-25 Seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas</li> <li>• Fo-01-26 Seguimiento y revisión a las necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Fo-04-09 Identificación y Evaluación del Riesgo</li> <li>• Fo-04-11 Objetivos del SGI y su planificación para lograrlos</li> <li>• Fo-04-12 Planificación de los cambios</li> </ul>
Autoridad en el proceso		Comité de Calidad
Indicador de desempeño		
Frecuencia de medición		

4. FIRMAS

ELABORÓ:	REVISÓ :	AUTORIZO:
Lic. Blas Miguel Castillo Valles Residente de Calidad	MII. Erick Daniel Cepeda Alcon Residente de Calidad	Dra. Anna Elizabeth Chávez Mata Rectora