

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

## SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

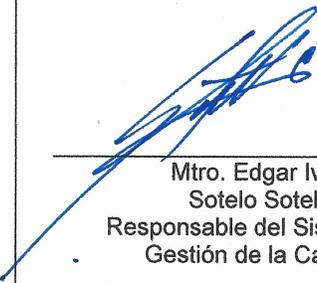
### ***PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA***

#### 1. OBJETIVO

Establecer el método para elaborar una Planeación Estratégica que genere valor a las partes interesadas de la UAEM.

#### 2. ALCANCE

Aplica para la planeación de los procesos del SGC.

Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
		
Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

### 3. REFERENCIAS

1.- *Compendio de Formularios del Sistema de Gestión de la Calidad.*

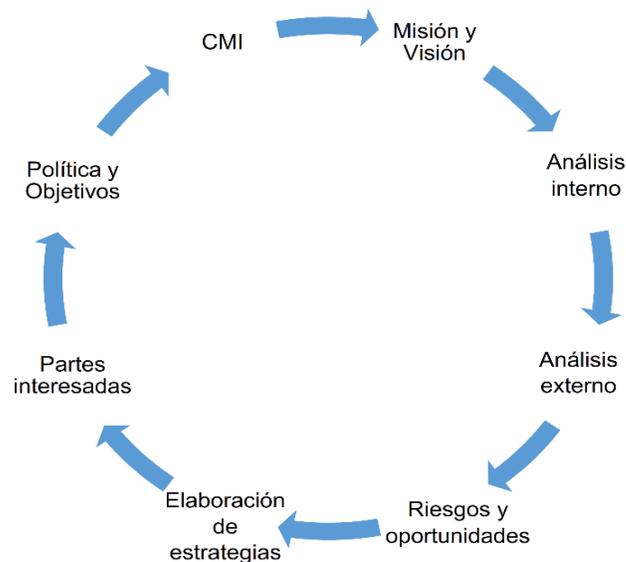
### 4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las personas que intervienen en nuestro *Procedimiento de Planeación Estratégica* se encuentran definidas en la siguiente tabla:

CARGO	RESPONSABILIDAD
Responsable del SGC	Coordinar la adecuada planeación estratégica.
Responsable de cada Proceso	Participar en la planeación estratégica.

### 5. PROCEDIMIENTO

Contexto y planeación de la UAEM. Durante el último trimestre de cada año, el **Responsable del SGC** coordinará la elaboración o actualización de una adecuada planeación estratégica con cada proceso certificado del **SGC**, debiendo considerar aspectos de calidad, conforme al siguiente proceso continuo:



*Misión y Visión.* Consiste en una revisión y en su caso, actualización del propósito de la existencia de la **UAEM**, así como la aspiración a dónde quiere llegar. Ambas declaraciones deben incluirse en el *Manual de la Calidad*.

Considerando la Misión y Visión, en la *Matriz de Riesgos y Oportunidades* (F-SGC-12) se identifican los factores internos y externos clave para cada proceso, se analiza y determina la existencia de un riesgo o una oportunidad y a su vez se describe el impacto de la afectación del riesgo, posteriormente se evalúa el impacto que genera la probabilidad o beneficio de la oportunidad y severidad de los R y O para obtener el nivel de prioridad de cada uno de los factores clave. El formulario F-SGC-12 se encuentra alojado en la **plataforma del SGC**, por lo que su registro será electrónico.

*Análisis interno.* Incluye aquellos factores que la **UAEM** tiene la posibilidad de cambiar como el uso de tecnología, la secuencia de los procesos y la competencia del personal, cuyo proceso de construcción es a través de una lluvia de ideas en la cual se identifican los factores (fortalezas y debilidades) más importantes que enfrenta cada proceso de la **UAEM**.

*Análisis externo.* Incluye aquellos factores que rodean al entorno de la UAEM como los macro económicos, sociales, culturales, ambientales, políticas públicas y tendencias tecnológicas, cuyo proceso de construcción es a través de una lluvia de ideas en la cual se identifican los factores (oportunidades y amenazas) más importantes que enfrenta cada proceso de la **UAEM**.

*Riesgos y oportunidades (R u O):* Se analiza e identifica si la existencia de cada factor clave representa un riesgo o bien se puede aprovechar como una oportunidad, colocando R u O.

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.

**Oportunidad:** Evento que puede ayudar a mejorar.

Descripción del riesgo o la oportunidad: Se describe el impacto de la afectación del riesgo (errores en el proceso, incumplimiento de leyes etc.) o la potencialización de la oportunidad (cumplimiento de leyes, eficiencia en tiempos y actividades, cumplir indicadores y resultados etc.), referente al factor clave establecido.

Evaluación del impacto: Constituye la probabilidad de ocurrencia, severidad y prioridad de los riesgos y oportunidades, de acuerdo a lo especificado a continuación:

1.- A cada factor que provoca un riesgo se le asigna un valor de probabilidad de ocurrencia en el periodo que abarca la planeación conforme la siguiente tabla:

Probabilidad de ocurrencia	Valor
Muy probable que ocurra (entre 60 y 100%) u ocurre frecuentemente (más de 10 ocasiones al año o en el año anterior).	4
Probable que ocurra (entre 30 y 59%) o ha ocurrido en varias ocasiones al año (entre 3 y 10 ocasiones al año o en el año anterior).	3
Poco probable que ocurra (menor al 30%) o ha ocurrido 1 o 2 ocasiones por año o en el año anterior.	2
Improbable que ocurra o que nunca ha ocurrido.	1

2.- Asigne un grado de severidad por cada riesgo conforme la siguiente tabla:

Severidad	Valor
Se suspenden o detienen procesos.	4
Incumplimiento con varios requisitos o con un requisito legal.	3
Incumplimiento con un requisito no legal.	2
Otras consecuencias sin incumplir requisitos.	1

3.- Multiplique el valor de probabilidad de ocurrencia y el grado de severidad para obtener el nivel de prioridad de atención para los riesgos.

4.- A cada factor que permita aprovechar una oportunidad se le asigna un valor de probabilidad de su aprovechamiento en el periodo que abarca la planeación conforme la siguiente tabla:

Probabilidad de ocurrencia	Valor
Muy probable que ocurra (entre 60 y 100%) o se ha aprovechado en más de 3 ocasiones.	4
Probable que ocurra (entre 30 y 59%) o se ha aprovechado en 2 o 3 ocasiones.	3
Poco probable que ocurra (menor al 30%) o se ha aprovecha en 1 ocasión.	2
Improbable que ocurra o nunca se ha aprovechado.	1

5.- Asigne un grado de severidad por cada oportunidad conforme la siguiente tabla:

Severidad	Valor
Reduce la probabilidad de no conformidades.	4
Mejora más de un indicador de desempeño.	3
Reduce actividades y/o tiempos.	2
Mejora un indicador de desempeño.	1

6.- Multiplique el valor de probabilidad de ocurrencia y el grado de severidad para obtener el nivel de prioridad de atención para las oportunidades.

7.- Los niveles de prioridad se clasificarán conforme a la siguiente tabla:

Niveles de Prioridad		Probabilidad			
		1	2	3	4
Severidad	1	1	2	3	4
	2	2	4	6	8
	3	3	6	9	12
	4	4	8	12	16

Niveles de Prioridad		
Bajo	Medio	Alto

Probabilidad: Ocurrencia.

(X) Severidad: Grado de impacto o beneficio.

= Prioridad: Resultado de la multiplicación del valor de probabilidad de ocurrencia y el grado de severidad.

Elaboración de estrategias. Con el uso de la *Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (F-SGC-13)* se crean alternativas de estrategias posibles a través de 4 clasificaciones, las que utiliza las fortalezas para maximizar las oportunidades (estrategias FO), las que minimiza las debilidades al aprovechar las oportunidades (estrategias DO), las que usa las fortalezas para evitar o reducir el impacto de las amenazas (estrategias FA) y las que minimiza las debilidades evitando las amenazas (estrategias DA), el formulario F-SGC-13 se encuentra alojado en la **plataforma del SGC**, por lo que su registro será electrónico. El proceso de construcción es el siguiente:

- 1.- Utilice los factores internos y externos que se identificaron en los pasos anteriores y que generaron un nivel de prioridad alto; el resto de los factores será opcional, con base en el número de factores a considerar en esta etapa.
- 2.- A través de una lluvia de ideas determine las posibles estrategias FO, estableciendo la relación entre las fortalezas con las oportunidades. Repita lo anterior para proponer las estrategias DO, FA y DA. Se debe asegurar que los factores con mayor valor ponderado estén incluidos en las estrategias.
- 3.- De todas las posibles estrategias, elija aquellas que aprovechan mejor las fortalezas y oportunidades, así como las que mejor enfrentan las amenazas y minimizan las debilidades.

Partes interesadas. Una vez analizado el contexto de la **UAEM**, se identificarán las partes interesadas que son pertinentes al **SGC** así como sus requisitos en la *Matriz de las partes interesadas (F-SGC-14)*, debiendo considerar cuando menos aquellas partes interesadas que se incluyeron en este formulario. El formulario F-SGC-14 se encuentra alojado en la **plataforma del SGC**, por lo que su registro será electrónico.

Política y Objetivos. Identificadas las estrategias generales y los requisitos de las partes interesadas, se revisará y en su caso, actualizar la *Política de la Calidad* y los *Objetivos de la*

*Calidad* para que continúen siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la **UAEM**, éstos deberán estar incluidos en el *Manual de la Calidad*.

*Cuadro de Mando Integral (CMI)*. Para gestionar la planeación estratégica se elabora un CMI al año utilizando el formulario *F-SGC-15* de nombre *Cuadro de Mando Integral* alojado en la **plataforma del SGC**, en el cual se despliegan los objetivos de la calidad en 4 perspectivas (Clientes, Procesos, Formación y Financiera), su registro será electrónico y su proceso de construcción es el siguiente:

- 1.- Establezca los *Objetivos* con sus metas para cada perspectiva, mismas que deben construir cadenas de valor entre todas las perspectivas, partiendo de la perspectiva financiera.
- 2.- Establezca los indicadores de desempeño para todas las metas establecidas, pueden ser individuales o combinadas.
- 3.- Distribuya y complete las estrategias con sus acciones entre las perspectivas para alcanzar los *Objetivos* establecidos.
- 4.- El CMI deberá mantener y fortalecer la correlación entre las estrategias y acciones con los objetivos y metas.

## 6. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Este documento controlado ha sufrido las siguientes actualizaciones respecto a su versión anterior:

Apartado	Motivo de la actualización
Objetivo	NA
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de la firma del revisor en el apartado de firmas del procedimiento.</li> </ul>
Referencias	NA
Responsabilidades	NA
Procedimiento	NA