

### Planificación Operativa Anual 2021

#### Vinculación con la Plan Desarrollo Institucional

#### Actividades - Procesos

#### Cálculo de Riesgos y Actividades de Mitigación

Ejes Estratégicos	Objetivo(s) General(es)	Objetivo(s) Específico(s)	Línea de Acción	Area Responsable	Proyecto	Actividad	Indicadores	Meta	Fecha de Alcance	Peso	% Avance de Tarea	% Avance Real	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Gravedad	Acciones de Mitigación	Comentarios
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.1 Fortalecer la calidad de los programas académicos.	4.1.1.1.2 Evaluación y monitoreo de la calidad de la enseñanza.	Calidad en la Gestión	Gestión de hallazgos de AC's por tipo de fuente	Levantamiento de acciones correctivas por fuente: • Auditorias de Calidad Internas y Externas • Análisis de datos del Sistema de Gestión de la Calidad • Quejas de los Clientes y de Terceros • Procedimientos No Satisfactorios • Sugerencias de Mejora • Evaluaciones de Satisfacción • Revisión por la Dirección • Servicio o producto no conforme	Cierre a tiempo de acciones correctivas (acciones correctivas cerradas)	90%	Trimestral	10		0.00%	Retraso en respuesta y ejecución a planes de acción por partes de los responsables	3	3	ALTO	Calendarizar la fecha de respuesta y cierre con 3 días de antelación.	Insatisfacción del cliente interno con el tiempo respuesta previsto en el procedimiento.
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.2 Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	4.1.2.1 Aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.	Calidad en la Gestión	Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Minuta de Revisión por la Dirección	Revisión por la Dirección realizada	Asignación de plan de acción a Salidas en 10 días laborables	Anual	10		0.00%	Exclusión de alguna de las salidas en el levantamiento de AC's	1	3	MEDIO	Utilizar el check list como referencia para levantar las AC's necesarios	
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.2 Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	4.1.2.1 Aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.	Calidad en la Gestión	Satisfacción Ciudadana	Programación y ejecución del levantamiento	Nivel de satisfacción ciudadana	9 puntos	Anual	10		0.00%	Presentación de situación interna o externa fuera de control institucional	1	3	MEDIO	Monitoreo constante de las variables que inciden en este proceso	Mejorar la redacción
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.2 Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	4.1.2.1 Aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.	Calidad en la Gestión	Manejo de Quejas y Sugerencias	Registro en la matriz de Quejas y Sugerencias	# de quejas y sugerencias de usuarios externos tratadas a tiempo / total de quejas del mes	10 días laborables	Trimestral	10		0.00%	Que los responsables de procesos no respondan oportunamente los correos remitidos de las quejas o sugerencias recibidas.	2	2	MEDIO	Concientizar de forma permanente a los encargados de áreas sobre el cumplimiento del tiempo de respuesta al usuario	

# Planificación Operativa Anual 2021

## Vinculación con la Plan Desarrollo Institucional

## Actividades - Procesos

## Cálculo de Riesgos y Actividades de Mitigación

Ejes Estratégicos	Objetivo(s) General(es)	Objetivo(s) Específico(s)	Línea de Acción	Area Responsable	Proyecto	Actividad	Indicadores	Meta	Fecha de Alcance	Peso	% Avance de Tarea	% Avance Real	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Gravedad	Acciones de Mitigación	Comentarios
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.1 Fortalecer la calidad de los programas académicos.	4.1.1.1.2 Evaluación y monitoreo de la calidad de la enseñanza.	Calidad en la Gestión	Monitoreo de Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	Auditoría Interna	Auditoría Interna Realizada	85% cumplimiento del programa de auditoría interna	Anual	10		0.00%	Desconocimiento de los requisitos aplicables por área	2	3	ALTO	Actividades de aportes de conocimiento	Acciones correctivas, Producto No Conforme, Encuesta de Satisfacción con resultados deficientes.
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.1 Fortalecer la calidad de los programas académicos.	4.1.1.1.2 Evaluación y monitoreo de la calidad de la enseñanza.	Calidad en la Gestión	Gestión de Servicios No Conformados	Verificación de tratamiento del SNC	# de servicios no conformes verificados por período/Total de servicios no conformes registrados	85%	Trimestral	5		0.00%	No identificación de Servicios No Conforme por parte de los colaboradores	2	2	MEDIO	Campaña de orientación e instrucción acerca del manejo de SNC	
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.1 Fortalecer la calidad de los programas académicos.	4.1.1.1.2 Evaluación y monitoreo de la calidad de la enseñanza.	Calidad en la Gestión	Programa de mejora continua	Registro en la matriz de Quejas y Sugerencias	Publicación de reconocimiento a sugerencias aprobadas y ejecutadas por período	90%	Semestral	5		0.00%	Falta de interés de los colaboradores para participar en este tipo de iniciativas	2	2	MEDIO	Motivar a las personas a participar en el levantamiento de sugerencias	
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.1 Fortalecer la calidad de los programas académicos.	4.1.1.1.2 Evaluación y monitoreo de la calidad de la enseñanza.	Calidad en la Gestión	Evaluación Quinquenal	Informe de autoevaluación Quinquenal	Informe de autoevaluación completado en tiempo	100% de la autoevaluación realizada	Anual	10		0.00%	Incumplimiento con el tiempo de entrega del informe	2	3	ALTO	Calendarizar la fecha de entrega con 3 días de anticipación	
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.2 Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	4.1.2.1 Aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.	Calidad en la Gestión	Certificación a norma de interés	Certificación	Adecuación de procesos (si aplica)	100% de adecuación de los procesos a los requisitos de la norma	Anual	10		0.00%	No identificación de todos los procesos que se verán afectados	2	2	MEDIO	Capacitación en la nueva norma (si aplica)	

# Planificación Operativa Anual 2021

## Vinculación con la Plan Desarrollo Institucional

## Actividades - Procesos

## Cálculo de Riesgos y Actividades de Mitigación

Ejes Estratégicos	Objetivo(s) General(es)	Objetivo(s) Específico(s)	Línea de Acción	Area Responsable	Proyecto	Actividad	Indicadores	Meta	Fecha de Alcance	Peso	% Avance de Tarea	% Avance Real	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Gravedad	Acciones de Mitigación	Comentarios
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.2 Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	4.1.2.1 Aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.	Calidad en la Gestión	Autoevaluación CAF	Informe de Plan de mejora CAF	Informe de autoevaluación completado en tiempo	100% del informe realizado	Semestral	10		0.00%	Incumplimiento con el tiempo de entrega	2	3	ALTO	Calendarizar el tiempo de entrega del informe CAF con una semana de anticipación	
4. Formación centrada en el estudiante	4.1 Ofrecer una educación de calidad con servicios e tecnológica que potencialice el conocimiento del estudiante y fortalezca las competencias teóricas y prácticas fundamentadas en proyectos de la industria tecnológica.	4.1.2 Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.	4.1.2.1 Aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.	Calidad en la Gestión	Carta Compromiso al Ciudadano	Carta Compromiso al Ciudadano	Nivel de cumplimiento carta compromiso	Actualización carta compromiso al ciudadano	Anual	10		0.00%	Que se incumpla con los servicios que tenemos comprometidos en la CCC	2	2	MEDIO	Monitorear los servicios que tenemos comprometidos y si no se cumplen levantar Acc	Insatisfacción interna con Indicadores de cumplimiento por debajo del desempeño esperado
										100.00		0.00%						

