**150764806 Tarea recibida mayo 6, 2015.**

**INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PUBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS, A.C.**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

**DR. ANTONIO PÉREZ GÓMEZ**

**ELABORACIÓN DE LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

**Actividad 10**

**SANDRA LUZ CARVAJAL MAGAÑA**

**Mayo 6, 2015**

**MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

 INDICADORES

# RANGOS DE CONTROL DEL INDICADOR QUE MIDE LA ESTRATEGIA



# PRINCIPALES RESTRICCIONES AL IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA



# MAPA DE RIESGOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACIÓN DEL RIESGO** | | | | |
| **IMPACTO** | | **PROBABILIDAD** | | **IMPORTANCIA** |
| **Consecuencias en caso de materializarse el riesgo** | **VALOR** | **Consideraciones para determinar la probabilidad** | **VALOR** | **VALOR** |
| Se perdería el objetivo estratégico de la Calidad en los servicios | 2 | Directora trabaja media jornada y cuenta con 2 actividades de carácter político que le impiden cumplir con todas sus funciones | 2 | 4 |
| Desconocimiento del cliente respecto a las actividades de la firma | 0 | En el caso de clientes que viajan constantemente o son muy ocupados | 1 | 1 |
| El desconocimiento es alto riesgo para el cumplimiento de la Misión | 3 | Conforme a experiencias pasadas, se observa la apatía generalizada por el aprendizaje | 2 | 5 |
| Los compañeros serán los que enseñen a los asuentes, provocando pérdida de tiempo al enseñante | 1 | En los ultimos meses se han enfermado por distintas razones | 1 | 2 |

# PLAN DE CONTINGENCIA POR CADA ESTRATEGIA AL PRESENTARTE UN POSIBLE RIESGO O UNA RESTRICCIÓN.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **RIESGO O RESTRICCIÓN** | **FUERA DE RANGO** | **PLAN DE CONTINGENCIA** |
| ESTRATEGIA: Programación y ejecución de encuestas periódicas vía telefónica o personalmente a los clientes para conocer el avance, comentarios o nivel de satisfacción de los servicios otorgados por la firma. | | | |
| QUEJAS POR ATENDER: Quejas de clientes entrevistados / total de clientes visitados | La restricción sería el escaso tiempo de la Directora para dedicarse a esta actividad | MÁS DE UNA QUEJA | Se asigna a otra persona para que haga las encuestas |
| La negación del cliente para hacer la encuesta de calidad | MÁS DE UNA QUEJA | Se solicita respondan la encuesta via correo electrónico |
| ESTRATEGIA: Elaboración de programas de capacitación en temas técnicos y de desarrollo humano (uno de los temas “como tratar con gente difícil), considerando los días sábados para ellos. | | | |
| APROVECHAMIENTO DE CURSOS: Núm de colaboradores que obtienen un 8 en la prueba de 10 reactivos | En nuestro medio, los colaboradores con deseos de leer, de superarse dia a dia son escasos | 50% de colaboradores | Implantar estímulos como recompensas y premios. |
| Enfermedad de los colaboradores que les impida capacitarse | 50% de colaboradores | Se asigna a otra persona para que les de el tema visto, gente de su mismo equipo de trabajo |
| ESTRATEGIA: Establecimiento de un presupuesto e informes quincenales y mensuales mediante juntas de gerentes y con todos los colaboradores de forma mensual para enseñar los resultados obtenidos entre todos los integrantes. | | | |
| PRESUPUESTO aprobado por la asamblea de socios Menos Presupuesto ejercido | Los honorarios que se cobran se encuentra por debajo de la media de la competencia y provoca poca liquidez | Diferencias mayores al 15% del presupuesto aprobado | Se busca una línea de crédito, mientras se ajustan los honorarios al mercado actual |
| La política económica de la localidad no permita pagar nuestros honorarios | Se reestructura la firma regresando a los clientes que ya no tengan actividades y se disminuye la plantilla laboral |