ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

**2016**

**Carlos Alberto Salinas Valencia**

Maestría en Administración y Políticas Públicas

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.



**ACTIVIDAD 8**

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

* Fortalecer la estructura administrativa de la Secretaria de Educación del estado de Chiapas.
* Lograr la modernización de los sistemas operativos de la Institución.
* Desarrollar sistemas de cooperación y alianzas estratégicas con diversas instituciones que permita mejorar la calidad educativa de nuestro estado.
* Mejorar la atención al usuario, reduciendo los tiempos de espera en los trámites y otorgamiento de servicios.

**ESTRATEGIAS**

1. Capacitar al personal orientado a resultados que impacten en el bienestar de la dependencia.
2. Actualizar y modernizar los sistemas operativos de la dependencia.
3. Mejora en la calidad de servicios e implementar un nuevo sistema administrativo, a efecto de agilizar los trámites que se realicen en la institución.

**INDICADORES**

1. Número de funcionarios que asisten a las conferencias o capacitaciones.
2. Número de programas y adaptaciones tecnológicas realizadas en el año.
3. Número de procesos administrativos actualizados en el periodo.

**TABLERO DE CONTROL**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| META | INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA DE EVALUACIÓN | RANGOS DE CONTROL | | |
|  |  |  |
| Tener al 100% de los funcionarios que laboran en la institución, capacitados y actualizados. | Número de funcionarios que asisten a las conferencias o capacitaciones. | Porcentaje | Trimestral | 80% | 80-90% | 100% |
| Tener cubierto el 100% de los dispositivos actualizados de la Institución | Número de programas y adaptaciones tecnológicas realizadas en el año. | Porcentaje | Anual | 80% | 80%-90% | 100% |
| Atención del 100% de las solicitudes de los usuarios. | Número de procesos administrativos actualizados en el periodo. | Porcentaje | Mensual | 75% | 75-90% | 100% |

**VALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Estrategia | Riesgo | Ponderación | | | | |
| **Fuente de incertidumbre** | | **Factor de Riesgo** | | **TOTAL** |
| **Causas que generan la incertidumbre** | **Valor** | **Circunstancias o agentes que pueden propiciar la materialización del riesgo** | **Valor** |
| Capacitar al personal orientado a resultados que impacten en el bienestar de la ciudadanía. | Capacitación deficiente e insuficiente. | Cuestionamientos en la información procesada. | 30% | Falta de seguimiento de las capacitaciones a los trabajadores. | 60% | 90% |
| Actualizar y modernizar los sistemas operativos de la Institución | Problemas con el uso de los nuevos dispositivos | Fallas en el funcionamiento de los sistemas. | 30% | Falta de recursos. | 40% | 70% |
| Mejora en la calidad de servicios e implementar un nuevo sistema administrativo, a efecto de agilizar los trámites que se realicen en la Institución | Problemas en el uso de los nuevos sistemas | Mal diseño en el nuevo sistema administrativo. | 30% | Falta de insumos en la Institución. | 35% | 65% |

**ANÁLISIS DE RESTRICCIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ESTRATEGIAS | TÉCNICAS | FINANCIERAS | RECURSOS HUMANOS |
| Capacitar al personal orientado a resultados que impacten en el bienestar de la ciudadanía. | Falta de equipo tecnológico para realizar la actualización. | Falta de recursos financieros, ya que se capacitará a todo el personal. | Falta de personal capacitado en las áreas administrativas. |
| Actualizar y modernizar los sistemas operativos de la Institución | Falta de equipos de cómputo u obsoletos. | Falta de recursos para actualizar todos los dispositivos (computadoras) o adquirir nuevos. | No se cuenta con el personal capacitado para llevar a cabo la modernización de los sistemas. |
| Mejora en la calidad de servicios e implementar un nuevo sistema administrativo, a efecto de agilizar los trámites que se realicen en la Institución | Tener equipos de cómputo obsoletos que no permita el correcto funcionamiento para realizar los trámites. | Falta de insumos (papelería) dentro la Institución para poder realizar los trámites. | Falta de personal en el área administrativa para llevar a cabo las operaciones debido a las constantes ausencias. |

**EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ESTRATEGIA | RIESGO | IMPACTO CONSECUENCIAS EN EL CASO DE MATERIALIZAR EL RIESGO | VALOR | PROBABILIDAD CONSIDERACIÓN PARA DETERMINAR LA PROBABILIDAD | VALOR |
| A) Capacitar al personal orientado a resultados que impacten en el bienestar de la ciudadanía. | Capacitación deficiente e insuficiente. | Deficiencia de los procesos e incumplimiento de objetivos institucionales | 9 | D) Falta de asistencia a las capacitaciones programadas. | 7 |
| B) Actualizar y modernizar los sistemas operativos de la Institución | Problemas con el uso de los nuevos dispositivos | Problemas operativos, como fallas en los respaldos de información. | 8 | E) Falta de personal para el mantenimiento de los sistemas de cómputo. | 8 |
| C) Mejora la calidad de los servicios implementando un nuevo sistema administrativo, a efecto de agilizar los trámites que se realicen en la Institución | Problemas en el uso de los nuevos sistemas | Deficiencia de los procesos y baja calidad en el servicio. | 9 | F) Dificultades en la disposición de los recursos. | 8 |

**MAPA DE RIESGO**



En el mapa anterior podemos ver claramente como existen riesgos que tienen que ser atendidos de manera inmediata.

**PLAN DE CONTINGENCIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INDICADOR | RIESGO | RESTRICCIONES | PLAN DE CONTINGENCIA |
| Número de funcionarios que asisten a las conferencias o capacitaciones. | Capacitación deficiente e insuficiente. |  | Durante: Capacitación del personal de la Institución.  Después: Dar seguimiento a los programas de capacitación para los empleados. |
| Número de programas y adaptaciones tecnológicas realizadas en el año. | Problemas con el uso de los nuevos dispositivos | Falta de recursos para actualizar todos los dispositivos (computadoras). | Durante: Verificar los sistemas de cómputo y realizar las actualizaciones en cada computadora.  Después: Renovar el equipo de cómputo y los sistemas de operación. |
| Número de procesos administrativos actualizados en el periodo. | Problemas en el uso de los nuevos sistemas | Falta de insumos (papelería) dentro la Institución para poder realizar los trámites. | Durante: Supervisar al personal y al sistema durante los trámites que se realicen.  Después: Implementar las medidas administrativas correctivas correspondientes |