


	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>ANÁLISIS DE RIESGOS/OPORTUNIDADES</b> <b>PROCESO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>06/03/2020</b>

RESPONSABLE	ROL	NOMBRE	FIRMA
<b>Elaboración:</b>	Coordinadores de la Calidad	Lic. María Concepción Maldonado Soto Mtra. Luz Elena Rodríguez López C. Raúl Carrillo Manríquez	
<b>Revisión:</b>	Alta Dirección	Mtro. Ignacio Rodríguez Villaseñor	
<b>Aprobación:</b>	Alta Dirección	Mtro. Eduardo Manuel Trujillo Trujillo Mtra. Verónica Sandoval Castañeda Lic. Pablo García Martínez	

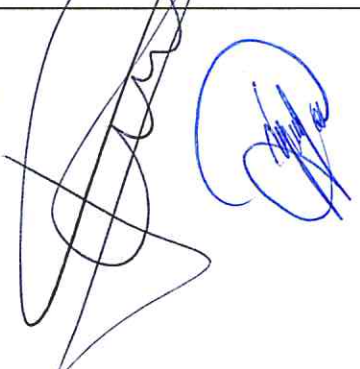
 <b>INE</b> Instituto Nacional Electoral	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>PARÁMETROS DE RIESGOS</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>06/03/2020</b>

**RIESGOS**

NATURALEZA	DEFINICIONES
<b>Operativa</b>	Riesgo cuyos efectos están relacionados con la nula o mala prestación del servicio y/o entrega de la credencial para votar (CPV) durante la operación y a la entrega a la Ciudadanía. Puede incluir maquinaria, equipo, infraestructura, recurso humano, insumos, servicios de apoyo (agua potable, electricidad, redes, internet, Sistema SIIRFE-MAC) y partes interesadas.
<b>Ambiental</b>	Cualquier riesgo cuyo efecto negativo está relacionado con la salud física, medio ambiente y seguridad laboral de cualquier parte interesada (interna o externa) así como el ambiente laboral de los funcionarios dentro de los MAC's.
<b>Legal y Reglamentario</b>	Riesgo cuyos efectos están relacionados con los cambios de las normatividades legales y reglamentarias aplicables al instituto en el ámbito federal, local y del ramo que no permitan acceder, mantener o mejorar las relaciones con las partes interesadas y esto afecte a la operación y a la entrega de la credencial para votar y/o trámite a la Ciudadanía.
<b>Política</b>	Riesgo cuyos efectos están relacionados con la probabilidad de que las fuerzas políticas generen cambios negativos en el entorno institucional y obstaculicen o minimicen relaciones con partes interesadas.
<b>Industrial</b>	Riesgo cuyos efectos están relacionados con partes interesadas que generan una desventaja frente a la competencia en el mismo ramo, zona geográfica, Ciudad, Estado y/o País en la prestación del producto / servicio brindado a la Ciudadanía.
<b>Institucional</b>	Riesgo cuyos efectos están relacionados con cambios en la planeación y ejecución estratégica del INE, DERFE, DOS que provocan limitantes tangibles e intangibles en los resultados de los MAC's.
<b>Social/Cultural</b>	Riesgo en los integrantes del mercado y su influencia en el entorno. Variables como la evolución demográfica, movilidad social, cambios en el estilo de vida, actitud consumista, nivel educativo, patrones culturales y la religión.
<b>Tecnológicos</b>	Riesgo del desarrollo tecnológico y sus aportes en la actividad institucional. Depende de su estado la cifra en gasto público en investigación, preocupación gubernamental y de industria por la tecnología, grado de obsolescencia, madurez de las tecnologías convencionales, desarrollo de nuevos productos, velocidad de transmisión de la tecnología.
<b>Económico / Financiero</b>	Riesgo cuyos efectos están relacionados con limitar o detener la sostenibilidad financiera de los MAC's las cuales pueden ser generadas en conjunto por una o unas de las partes interesadas.

**OPORTUNIDADES**

NATURALEZA	DEFINICIONES
<b>Operativa</b>	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con la prestación del servicio y/o entrega de la credencial para votar durante la operación y a la entrega a la Ciudadanía de forma eficiente. Puede incluir maquinaria, equipo, infraestructura, recurso humano, insumos, servicios de apoyo (agua potable, electricidad, redes, internet, sistema SIIRFE-MAC, etc.) y partes interesadas.
<b>Ambiental</b>	Oportunidad cuyo efecto está relacionado con mantener e incrementar los beneficios en la salud física, medio ambiente y seguridad laboral de cualquier parte interesada (interna y externa) así como el ambiente laboral de los funcionarios dentro de los MAC's.
<b>Legal y Reglamentario</b>	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con el aprovechamiento de los cambios en las normatividades legales y reglamentarias aplicables en el Instituto en el ámbito federal, local y del ramo que permitan mantener y mejorar las relaciones con las partes interesadas durante la operación y a la entrega de la credencial para votar y/o trámite a la Ciudadanía.
<b>Política</b>	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con la probabilidad de que las fuerzas políticas generen cambios positivos en el entorno institucional y apoyen a mejorar las relaciones con las partes interesadas.
<b>Industrial</b>	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con partes interesadas que generan una ventaja competitiva en el mismo ramo, zona geográfica, Ciudad, Estado y/o País en la prestación del producto / servicio brindado a la Ciudadanía.
<b>Institucional</b>	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con cambios en la planeación y ejecución estratégica del INE, DERFE, DOS que provocan beneficios tangibles e intangibles en los resultados de los MAC's.
<b>Social/Cultural</b>	Oportunidad que los integrantes del mercado y su influencia en el entorno sean de beneficio con la evolución demográfica, movilidad social, cambios en el estilo de vida, actitud consumista, nivel educativo, patrones culturales y la religión.
<b>Tecnológicos</b>	Oportunidad en el desarrollo tecnológico y sus aportes en la actividad de los MAC's, madurez de las tecnologías convencionales, desarrollo de nuevos productos, velocidad de transmisión de la tecnología.
<b>Económico / Financiero</b>	Oportunidad cuyos efectos están relacionados con mantener e incrementar la sostenibilidad financiera del Instituto, las cuales pueden ser generadas en conjunto por una o unas de las partes interesadas.






**RIESGOS**

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. El daño ocurre muy rara vez.
Media	Bastante posible. El daño ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	Completamente posible. El daño ocurre siempre o casi siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores.

IMPACTO	DEFINICIONES
Leve	Riesgo mínimo negativo que limita la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse de forma rápida o inmediata y genera costos de no calidad mínimos sin daños permanentes.
Moderado	Riesgo negativo considerable que afecta la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede revertirse en un corto tiempo y genera costos de no calidad considerables y con daños mínimos permanentes.
Grave	Riesgo negativo que afecta gravemente la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Pocas veces puede revertirse en un mediano o largo tiempo y genera costos de no calidad altos y con daños visiblemente permanentes.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES
0 - 199	TRIVIAL	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
200 - 399	TOLERABLE	ASUMIRLO	Monitorear el riesgo, afecta mínimamente la secuencia y la integridad del proceso. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
400 - 599	MODERADO	CONTROLARLO	Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades e incluir controles permanentes ya que existe un riesgo moderado en la secuencia y la integridad del proceso y/o partes interesadas.
600 - 799	IMPORTANTE	MINIMIZARLO	Acción de contención inmediata, es importante generar una <b>cédula de no conformidad</b> eficaz y eficiente donde se realice un control específico y permanente ya que el riesgo es alto en la secuencia y la integridad del proceso y/o partes interesadas.
800 - 1000	INTOLERABLE	ATENCIÓN INMEDIATA	Acción de contención inmediata, es urgente generar una <b>cédula de no conformidad</b> y revisión del proceso (aplicar reingeniería si es necesario) eficaz y eficiente donde se realice un control específico y permanente ya que el riesgo es grave en la secuencia y la integridad del proceso y/o partes interesadas.


**OPORTUNIDADES**

PROBABILIDAD	DEFINICIONES
Baja	Remotamente posible. La oportunidad ocurre muy rara vez.
Media	Bastante posible. La oportunidad ocurre en algunas ocasiones y no es extraño que sucediera.
Alta	Completamente posible. La oportunidad ocurre casi siempre o siempre y ya ha ocurrido en ocasiones anteriores.

IMPACTO	DEFINICIONES
Leve	Impacto mínimo positivo que mantiene la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede implementarse de forma rápida y genera costos de calidad mínimos.
Moderado	Impacto positivo considerable que mejora la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede implementarse de un corto tiempo y genera costos de calidad considerables.
Importante	Impacto positivo garantizado que potencializa la integridad para otorgar la prestación del servicio determinado por el proceso. Puede implementarse en un mediano o largo tiempo y genera costos de calidad considerables y posiblemente permanentes.

RANGOS	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	ACCIONES
0 - 250	LIMITADA	A CONSIDERAR	Oportunidad que genera un beneficio mínimo en el proceso y/o partes interesadas de la cual se espera un resultado inmediato. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
251 - 500	MEDIA	ABORDAR	Oportunidad con buena posibilidad de abordarse siempre y cuando se profundice en los beneficios esperados en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas de la cual se espera un resultado a corto plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
501 - 750	POTENCIAL	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.
751 - 1000	SOBRESALIENTE	EXPLOTARLA	Oportunidad con beneficios claros, generales y específicos en el proceso de varias o todas las áreas y/o Partes Interesadas de la cual se obtiene un resultado a corto, mediano y/o largo plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.



	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NAYARIT SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión: 0
	ANÁLISIS DE RIESGOS/OPORTUNIDADES PROCESO DE CAPACITACIÓN	Fecha de emisión: 06/03/2020

ATENCIÓN A RIESGOS													
IDENTIFICACIÓN								EVALUACIÓN			SEGUIMIENTO		
CLASIFICACIÓN RIESGO	ACTIVIDAD DEL PROCESO	¿CUAL ES EL RIESGO DE QUE NO SE REALICE LA ACTIVIDAD?	PROBABILIDAD DE QUE PASE	¿QUÉ LO ORIGINO?	CONSECUENCIAS	IMPACTO AL PROCESO	ENTORNO DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	CONCLUSIONES	ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE
Riesgo	• Difusión de la estrategia de capacitación.	Que el personal involucrado en la estrategia no cuente al inicio de la capacitación con la metodología, objetivos y calendario de la misma.	Baja	La falta de distribución en tiempo y forma.	Desconocimiento de estrategia a implementar en el curso. Atrasos en los tiempos programados en la planificación de la estrategia.	Grave	Operativo	100	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Comunicar en tiempo las estrategias de capacitación recibidas.	VRFEL-JMM-SAP
Riesgo	• Revisar Listas anteriores y actuales.	Contar con una lista de participantes incompleta.	Baja	Que no se proporciona la lista anterior como parte de los documentos de la estrategia.	Que sigan apareciendo funcionarios inscritos con acceso al Campus Virtual-INE, que ya no forman parte de la estructura. Dejar fuera de la capacitación al personal que debe ser considerado en la estrategia.	Moderado	Operativo	70	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Generar base de datos de listas por capacitación con los cursos y nombres de los participantes.	SAP
Riesgo	• Integrar la relación del personal de las vocalías de RFE y de los MAC.	Contar con lista desactualizada de personal de Vocalías de RFE y de los MAC al recibir la estrategia de capacitación.	Baja	No contar con plantilla aprobada completa en los MAC al inicio de la estrategia. Desconocimiento de movimientos de personal en Vocalías de RFE y MAC.	Que se tengan que realizar solicitudes extraordinarias de acceso al Campus Virtual-INE. Que se originen capacitaciones adicionales presenciales para el personal que no se incluyó en la estrategia.	Moderado	Operativo	70	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Solicitar informe de movimientos de personal en Vocalías de RFE y MAC.	SAP
Riesgo	• Verificar el ingreso al Campus Virtual-INE.	Que el personal inscrito al curso no tenga habilitado el acceso al Campus Virtual-INE.	Baja	Que no se valide el correo electrónico de los funcionarios. Que no pueda acceder por olvido de password. Que no cuente con equipo disponible para realizar la verificación en tiempo.	Incorporación de funcionarios a los cursos con un desfase en el periodo programado, respecto del resto de la plantilla inscrita.	Leve	Operativo	10	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Solicitar validación a los VRFED de ingresos a Campus Virtual-INE antes del inicio de estrategia de capacitación.	SAP
Riesgo	• Seguimiento a los accesos del personal al Campus Virtual-INE.	Que no accese el 100% de la plantilla convocada al curso al Campus Virtual-INE.	Baja	Error en las cuentas correo electrónico institucional. Falta de seguimiento oportuno a los accesos de cada funcionario inscrito.	Funcionarios que no pueden tener acceso al Campus Virtual-INE no podrán realizar el curso.	Moderado	Operativo	70	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Verificar que los funcionarios accedan al Campus Virtual-INE y emitir los Reportes de seguimiento durante el periodo del curso.	SAP
Riesgo	• Notificar la falta de ingreso al Campus Virtual-INE.	Que se puede quedar personal inscrito fuera de curso y rezagarse.	Baja	Falta de seguimiento a los accesos al Campus Virtual-INE por el personal inscrito curso.	Funcionarios que pueden no tener acceso al Campus Virtual-INE no podrán realizar el curso. No concluir el curso en tiempo, dejarlo inconcluso.	Leve	Operativo	10	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Verificar que los funcionarios accedan al Campus Virtual-INE y emitir los Reportes de seguimiento durante el periodo del curso.	SAP
Riesgo	• Verificar la acreditación del curso.	Que exista personal que obtenga calificación no aprobatoria.	Baja	Falta de seguimiento al curso por el participante.	Contar con personal considerado en la estrategia que no demuestre conocimientos en los temas de la capacitación. Que se incorpore personal que no acreditó el curso en el Campus Virtual-INE a la capacitación presencial.	Leve	Operativo	10	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Obtener reporte de calificaciones con el fin de identificar a los funcionarios que no acreditan el curso. Realizar reforzamiento.	SAP VRFED
Riesgo	• Supervisar reuniones presenciales de reforzamiento y consolidación de los conocimientos.	Que no se tenga la certeza de que los temas expuestos en la capacitación hayan aportado los conocimientos planteados en los objetivos de la estrategia.	Media	Que no se cuente con personal suficiente para realizar las supervisiones por haberlas programado de manera simultánea.	No contar con evidencias de la realización de reuniones presenciales de reforzamiento y consolidación de los conocimientos.	Leve	Operativo	70	Trivial	VIGILARLO	Control rutinario, no afecta la secuencia e integridad del proceso y/o partes interesadas. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Realizar planeación de supervisiones y asegurar que los involucrados tengan conocimiento de las fechas y horarios.	SAP



ATENCIÓN A OPORTUNIDADES													
IDENTIFICACIÓN													
CLASIFICACIÓN OPORTUNIDAD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	¿CUÁL ES LA OPORTUNIDAD Y/O MEJORA EN LA ACTIVIDAD?	PROBABILIDAD DE MEJORA	¿QUÉ ORIGINARÍA LA OPORTUNIDAD?	BENEFICIOS	IMPACTO DE LA MEJORA	ENTORNO DE LA MEJORA	NIVEL DE OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	DICTAMEN	CONCLUSIONES	ACCIONES DE RESPUESTA	RESPONSABLE
Oportunidad	• Difusión de la estrategia de capacitación.	Hacer entrega de la Estrategia de Capacitación por oficio y correo y solicitar acuse de recibido.	Alta	Tener la certeza de que recibieron la estrategia de capacitación.	Conocer en tiempo la metodología y los nuevos temas de procedimiento a tratar en el curso.	Moderado	Operativo	561	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Enviar correo y solicitar acuse. Elaborar oficios y solicitar acuse.	JMM-SAP JMM-SAP
Oportunidad	• Revisar Listas anteriores y actuales.	Generar base de datos de listas de capacitación.	Alta	Contar con información organizada y actualizada de los participantes en las estrategias de capacitación impartidas	Proporcionar listas actualizadas al solicitar los accesos a los cursos en el Campus Virtual-INE.	Importante	Operativo	561	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Elaborar Base de Datos de listas actualizada de cursos y participantes.	SAP-TS
Oportunidad	• Integrar la relación del personal de las vocalías del RFE y de los MAC.	Contar con una base de datos de personal de Vocalías RFE y MAC actualizada para el inicio de las estrategias de capacitación.	Alta	Contar con información actualizada de movimientos de personal en VRFE y MAC.	Que el 100% de la plantilla de MAC tenga acceso al Campus Virtual-INE y puedan tomar el curso.	Moderado	Operativo	562	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Elaborar base de datos actualizada de personal de RFE y MAC.	SAP-TS
Oportunidad	• Verificar el ingreso al Campus Virtual-INE.	Solicitar verificación de que el personal de Vocalías del RFE y MAC puede tener acceso al Campus Virtual-INE, antes de iniciar la capacitación.	Alta	La certeza de que el 100% de la plantilla autorizada de MAC's puede tener acceso a la capacitación.	El 100% de la plantilla autorizada este actualizada sobre procedimientos operativos de MAC.	Moderado	Operativo	563	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Solicitar al VRFED lista de verificación de acceso al Campus Virtual-INE.	SAP
Oportunidad	• Seguimiento a los accesos del personal al Campus Virtual-INE.	Garantizar que el 100% del personal tenga acceso al Campus Virtual-INE.	Alta	Tener la certeza de que todo el personal tenga acceso al Campus Virtual-INE.	El 100% del personal que toma el curso conoce los contenidos expuestos.	Moderado	Operativo	564	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Solicitar al VRFED lista de verificación de acceso al Campus Virtual-INE.	SAP
Oportunidad	• Notificar la falta de ingreso al Campus Virtual-INE.	Realizar la notificación vía correo electrónico, consola de petición, teléfono o mensajero, en cuanto se tenga conocimiento.	Alta	Monitorear los ingresos al Campus Virtual-INE.	Personal capacitado por medio virtual.	Moderado	Operativo	565	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Reforzar que funcionarios informen de inmediato a través de los medios establecidos cuando no puedan acceder al Campus Virtual-INE.	SAP
Oportunidad	• Verificar la acreditación del curso.	Generar un informe del cumplimiento de la estrategia de capacitación.	Alta	Contar con información por parte de la Junta Local al cierre de la estrategia de capacitación.	Conocer las calificaciones del curso para reforzar temas de acuerdo al nivel de aprovechamiento obtenido.	Moderado	Operativo	566	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Generar informe de cumplimiento de estrategia a nivel local.	SAP
Oportunidad	• Supervisar reuniones presenciales de reforzamiento y consolidación de los conocimientos.	Organizarse con los VRFED para no empalmar las reuniones de reforzamiento y realizar supervisiones en todos los distritos.	Alta	Garantizar que se realiza el reforzamiento de acuerdo a la estrategia de capacitación y se ponga énfasis en los temas en los que se obtuvieron bajas calificaciones.	Que todo el personal tenga los mismos conocimientos en la aplicación de los procedimientos operativos.	Moderado	Operativo	567	Potencial	APROPIARSE	Oportunidad con beneficios claros y específicos en el proceso de una o varias áreas y/o partes interesadas, de la cual se espera un resultado a corto y mediano plazo. Documentar las acciones de respuesta en la evaluación de efectividad de riesgos y oportunidades.	Establecer calendario de supervisiones de reforzamiento con base en las fechas establecidas en la estrategia y asegurar que sea de conocimiento de los involucrados.	SAP