

MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SGC

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					EVALUACIÓN DEL RIESGO/OPORTUNIDAD (Criterios de Evaluación)			VALORACIÓN DEL RIESGO/OPORTUNIDAD				SEGUIMIENTO	MEDICIÓN					
No.	FUENTE DE INFORMACIÓN DEL RIESGO				RIESGO/OPORTUNIDAD	ANÁLISIS DEL RIESGO /OPORTUNIDAD			TRATAMIENTO AL RIESGO/OPORTUNIDAD				Seguimiento	NOTA: la medición de la eficacia se realiza por medio de la reevaluación del riesgo, determinando el riesgo residual, considerando la acción eficaz cuando disminuya el NPR				
	4.1. Contexto	4.2. Partes interesadas	FODA Cuestiones externas - internas /PARTES INTERESADAS necesidades - expectativas	Descripción		Consecuencia del riesgo/oportunidad detectada	Probabilidad (experiencia) o frecuencia (con base en históricos)	Impacto	NPR	Acciones recomendadas a realizar	Proceso en el que impacta la acción recomendada	Responsable de la acción		Periodo de ejecución	Probabilidad (experiencia) o frecuencia (con base en históricos)	Impacto	NPR Residual	Diferencia numérica (incremento o reducción)
1	Externo		Amenaza	Suspensión de labores por efectos del cambio climático, siniestros naturales, emergencias sanitarias, falta de servicios públicos (agua, energía) o problemas sociales de acuerdo con la ubicación geográfica de cada sitio.	No cumplir en tiempo y forma los objetivos educativos programados.	2	3	6	Identificación de efectos del cambio climático por sitio. Plan de acción de atención a los efectos del cambio climático de las ENPEM y de la SEN Enmienda 12024.	Todos los procesos y procedimientos	CSGCSEN, CSGCEN, ISEN y IEN	Semestral del 20 al 24 de agosto del 2025 y del 28 al 31 de enero del 2026	Semestral					
2	Interno		Debilidad	Falta de infraestructura tecnológica de vanguardia requerida para entrar a nuevos escenarios de innovación y la incorporación de plataformas hacia la mejora educativa.	Limitación en el uso de la tecnología necesaria para el desarrollo eficaz del servicio educativo.	2	2	4	Solicitudes autorizadas de bienes muebles para su adquisición, acorde a las necesidades identificadas sobre la infraestructura tecnológica (programadas para su adquisición).	Procedimiento de inventario de bienes muebles	ENPEM	Semestral del 20 al 24 de agosto del 2025 y del 28 al 31 de enero del 2026	Semestral					
3	Interno		Debilidad	Poca atención al clima laboral que se requiere para garantizar un ambiente de reconocimiento, motivación, colaboración y desarrollo de nuevas y mejores estrategias de comunicación e involucramiento, entre los integrantes de toda la comunidad escolar.	Bajo desempeño laboral y académico de la EN	2	3	6	A nivel ENPEM aplican la encuesta de ambiente laboral, analizan los resultados e integran un plan de acción (declarado en la guía). La SEN a nivel multisitio aplica una encuesta al final de cada ciclo escolar para garantizar el mantenimiento del ambiente laboral.	Proceso de recursos humanos y proceso de recursos materiales y servicios generales, DEN y SUBEN	SEN-ENPEM	ENPEM al inicio de cada semestre (agosto 2025 y febrero 2026). SEN a final del ciclo escolar julio del 2026.	Semestral / anual					
4	Interno		Debilidad	Movilidad constante de personal directivo y docente.	Dificultad para mantener la continuidad académica y administrativa, así como no alcanzar los objetivos en tiempo y forma, y afectar el servicio.	3	2	6	Implementar un control del resguardo de la información documentada declarada en el sistema digital y/o físico, según sea el caso; para que los procesos de entrega-recepción, sean con las actividades y materiales que garanticen la consecución del trabajo académico y administrativo	Todos los procedimientos	A nivel SEN: CSGCSEN, ISEN y RSPSEN. A nivel ENPEM: CSGCEN, IEN y DPPEN.	De la última semana de marzo del 2025 al y última semana de marzo del 2026	Anual					
5	Interno		Debilidad	Inconsistencia en la sistematización de seguimiento de las actividades de los procedimientos y procedimientos.	Incumplimiento en las actividades declaradas en los procesos y procedimientos afectando la conformidad de los productos y servicios.	2	2	4	A nivel ENPEM dar el seguimiento a las actividades declaradas en el Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM, a través del formato de seguimiento implementado en cada institución de acuerdo sus necesidades. A nivel SEN utilizar el formato de seguimiento socializado que se utiliza semestral.	Todos los procesos y procedimientos	ISEN-ISEN	A nivel ENPEM acorde a la temporalidad programada en el seguimiento de cada ENPEM. A nivel SEN de acuerdo al cronograma de seguimiento 30 enero 2025 y 11 julio	Trimestral / Semestral					
6	Interno		Debilidad	El Plan Maestro Anual no especifica algunas actividades declaradas en los procedimientos del SGC	Omisión de la actividad programada en los procedimientos y afectar la conformidad y continuidad del servicio.	2	2	4	Revisión del Plan Maestro Anual del SGC para las ENPEM, contra las actividades declaradas en los procedimientos.	Todos los procesos y procedimientos	A nivel ENPEM: DPPEN, IEN, AIEN CSGCEN y DEN. A nivel SEN: RPPSEN, ISEN, ASEN y	18 al 22 de agosto del 2025	Anual					

7	Interno	Debilidad	Falta de actualización de los procedimientos y documentación de apoyo declarados.	Incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la normatividad educativa vigente, afectando la conformidad del sistema	2	3	6	Proponer mejoras a los procedimientos e información documentada conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y a la normatividad educativa vigente; por conducto del formato de control de cambios, el cual se remite a través de la estructura oficial, para análisis correspondiente.	Todos los procesos y procedimientos	A nivel ENPEM: CSGCEN y DEN. A nivel SEN: Alta dirección y CSGCEN, ISEN	Del 1 de abril al 11 de junio del 2025.	Anual						
8	Interno	Debilidad	Falta de capacitación para la certificación bajo la norma ISO 9001:2015 con énfasis en los objetivos de la calidad, riesgos, satisfacción del cliente	No conformidades en la aplicación de los requisitos del SCC.	2	3	6	Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación e implementar el programa integral de capacitación con énfasis en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de acuerdo al rol / responsabilidad y gestionarlo a través de una solicitud al SEN para ser incluido en la programación de EDINEN	Administración del SCC	CSGCEN y CSGCEN	Del 1 al 5 de diciembre del 2025	Anual						
9	Interno	Debilidad	Falta homologación en la rendición de informes de actividades del Plan Maestro Anual	La falta de estandarización de resultados en informes con datos inconsistentes, lo que dificulta la toma de decisiones informadas y precisas para la mejora.	2	2	4	Formato de seguimiento semestral a nivel SEN	Todos los procesos y procedimientos	IEN e ISEN	30 de enero y 11 de julio del 2025	Semestral						
10	Externo	Oportunidad	La SEN y las ENPEM cuentan con el programa presupuestario para el fortalecimiento a la excelencia educativa. Estrategia de Desarrollo Institucional de la Escuela Normal (EDINEN)	Atención de necesidades declaradas en los procesos y procedimientos en el SCC, para el desarrollo oportuno, eficaz y eficiente de las acciones y objetivos	3	3	9	Implementar las acciones del EDINEN	Todos los procesos y procedimientos	Planeación de la Subdirección de Escuelas Normales	Acorde a los tiempos establecidos por la instancia federal que otorga el recurso.	Anual						
11	Externo	Oportunidad	La SEN y las ENPEM cuentan con un marco normativo estatal y federal: documentos oficiales en términos de leyes, acuerdos, reglas, códigos, manuales y lineamientos que orientan, sustentan y alinean las actividades en los ámbitos académicos y administrativos.	El marco legal estatal y federal en materia educativa y laboral guían la organización y funcionamiento de la SEN y ENPEM, lo que aseguran la excelencia, eficacia y eficiencia en la gestión y operación del servicio educativo en cada proceso y actividad.	3	3	9	Consultar los documentos normativos declarados en los procesos y procedimientos para dar cumplimiento mantener la calidad, eficacia, pertinencia y legalidad de las actividades del SCC.	Todos los procedimientos	SEN y ENPEM. Alta dirección, CSGCEN, ISEN, ASEN, DPPSEN, RSPSEN, CSGCEN, IEN, AEN y DPPEN	Todo el ciclo escolar dependiente de las actividades declaradas	Anual						
12	Estudiante	Necesidad	Formación integral alineada a los planes y programas de estudio vigentes que les garantice un perfil idóneo	Falta de idoneidad del perfil de egreso. Que les dificulta la incorporación al mercado laboral.	2	2	4	Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente (valoración cuantitativa de la percepción estudiantil de la práctica docente)	Monitoreo, Seguimiento y Evaluación a la Aplicación de la Planificación Docente	DPPEN, IEN y RSPSEN	Finales del mes de julio del 2025	Semestral						
13	Estudiante	Necesidad	Procesos administrativos eficientes y eficaces que les permita ingresar, reingresar, acreditar y obtener el grado académico al concluir su trayecto formativo.	Cancelación de la inscripción del aspirante que no cubre requisitos de convocatoria o en Normas de Control Escolar vigentes	2	2	4	Revisar con estricto apego a la convocatoria, todos los requisitos para inscripción de cada aspirante aceptado (Formato declarado en el sistema)	Control escolar	DCE	Agosto de 2024	Anual						
				Reinscripción fuera del periodo establecido en el calendario de actividades, regreso a clases extemporáneo.	2	2	4	Revisar el calendario semestral de actividades de reinscripción previamente al registro en el sistema de cómputo y contactar a los y las estudiantes que no han solicitado su reinscripción (Formato declarado en el sistema).	Control Escolar	DCE	Agosto de 2024 Enero y Febrero de 2025	Semestral						
				Error en el promedio de calificación final y/o en el porcentaje de asistencias	2	2	4	Solicitar a los docentes y alumnos la revisión de la calificación y/o asistencias previo al registro en el sistema de cómputo. (De acuerdo con el calendario de evaluaciones y registro de calificaciones en el SC, que se remitió a las ENPEM).	Control Escolar	DCE	Semestral	Semestral						

14		Docentes formadores	Expectativa	Comunicación interna favorable y oportuna para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos.	Causar malentendidos y cometer errores en los procesos y procedimientos, lo que a su vez puede provocar atrasos en el cumplimiento de los objetivos.	2	2	4	Consultar de manera sistemática la tabla de comunicación y el organigrama declaradas en la Guía de la calidad.	Todos los procedimientos	Todos los integrantes del SGC a nivel SEN y ENPEM	Todo el ciclo escolar	Abierto a la necesidad					
15		Dirección General de Educación Normal	Expectativa	Certificación de la Norma ISO 9001:2015 de las ENPEM, dando cuenta de la excelencia educativa.	No lograr la certificación por el incumplimiento de los requisitos de la Norma 9001:2015,	2	4	4	Brindar las facilidades para desarrollar las capacitaciones sobre la Norma ISO 9001:2015 a los DEN, CSCGEN, IEN, para que cuenten con las competencias necesarias.	SUBEN	SEN y ENPEM	Septiembre 2024, febrero y marzo de 2025	Anual					

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

PARA LA PONDERACIÓN DE LOS RIESGOS	PROBABILIDAD O FRECUENCIA	
	3 ALTA	Se cuenta con información que indica que sucedió recientemente (durante el año anterior) o se conoce que es muy probable que suceda
	2 MEDIA	Se cuenta con información que indica que no sucedió recientemente (durante 3 años anteriores) o se conoce que es probable que suceda
	1 BAJA	Se cuenta con información que indica que nunca ha sucedido o se no se conoce que haya sucedido
	IMPACTO	
	3 ALTO	Afecta directamente a la conformidad del producto (o servicio), la salida de un proceso, a su indicador, al cumplimiento de algún requisito legal o reglamentario aplicable o a la satisfacción del cliente.
2 MEDIO	Afecta indirectamente a la conformidad del producto (o servicio), la salida de un proceso, a su indicador, al cumplimiento de algún requisito legal o reglamentario aplicable o a la satisfacción del cliente.	
1 BAJO	No afecta a la conformidad del producto (o servicio), la salida de un proceso, a su indicador, al cumplimiento de algún requisito legal o reglamentario aplicable o a la satisfacción del cliente.	

PARA EL ANALISIS DE LOS RIESGOS		IMPACTO		
	PROBABILIDAD O FRECUENCIA	1 BAJO	2 MEDIA	3 ALTO
	3 ALTA	3	6	9
	2 MEDIA	2	4	6
	1 BAJA	1	2	3

PRIORIZACIÓN DE ACCIONES CON BASE EN EL NIVEL DE RIESGO	ROJO	ALTO - Requiere reducción del riesgo de forma inmediata (a amarillo, verde o eliminar)
	AMARILLO	MEDIO - Requiere reducción del riesgo (a verde o eliminar)
	VERDE	BAJO - Se asume el riesgo con decisión informada

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE OPORTUNIDADES

PARA LA PONDERACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES	PROBABILIDAD O FRECUENCIA	
	3 ALTA	Se cuenta con información que indica que sucedió recientemente (durante el año anterior) o se conoce que es muy probable que suceda
	2 MEDIA	Se cuenta con información que indica que no sucedió recientemente (durante 3 años anteriores) o se conoce que es probable que suceda
	1 BAJA	Se cuenta con información que indica que nunca ha sucedido o se no se conoce que haya sucedido
	IMPACTO	
	3 ALTO	Impacta directamente a la conformidad del producto (o servicio), la salida de un proceso, a su indicador, al cumplimiento de algún requisito legal o reglamentario aplicable o a la satisfacción del cliente.
2 MEDIO	Impacta indirectamente a la conformidad del producto (o servicio), la salida de un proceso, a su indicador, al cumplimiento de algún requisito legal o reglamentario aplicable o a la satisfacción del cliente.	
1 BAJO	No impacta a la conformidad del producto (o servicio), la salida de un proceso, a su indicador, al cumplimiento de algún requisito legal o reglamentario aplicable o a la satisfacción del cliente.	

PARA EL ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES	IMPACTO			
	PROBABILIDAD O FRECUENCIA	1 BAJO	2 MEDIA	3 ALTO
	3 ALTA	3	6	9
	2 MEDIA	2	4	6
	1 BAJA	1	2	3

PRIORIZACIÓN DE ACCIONES CON BASE EN EL NIVEL DE RIESGO POSITIVO (OPORTUNIDADES)	VERDE	ALTO - Prioridad para aprovechar oportunidad
	AMARILLO	MEDIO - Considerar para aprovechar oportunidad
	ROJO	BAJO - No considerar la oportunidad

Este documento es de uso exclusivo del SGC.
 Fecha de creación: 15 de enero de 2025
 Rev. 20 de enero de 2025
 Entrada en vigor: 29 de enero de 2025



En suplencia del Subdirector de Escuelas Normales,
 de acuerdo con el oficio No. 22803A00000000/007/2025,
 de la Subsecretaría de Educación Superior y Normal.