



ESCUELA NORMAL OFICIAL DE LEÓN (ENOL)

Código: M-E-DR-20

Rev:1

Fecha: 30/09/2024

Matriz de riesgo: Satisfacción de usuarios

Página 1 de 2

No.	Concepto	Riesgo/Oportunidad	¿Cómo Afecta?	Probabilidad	Severidad	Resultado	Acciones	Responsable(s)	Fecha de compromiso	Evaluación
1	No se evalúen todas las áreas que presten un servicio.	Riesgo	No se cuenta con información en suficiencia para identificar áreas de oportunidad en la prestación de servicios de calidad.	3	5	15	1. Establecer mecanismos de evaluación para la mejora de los servicios a través del cumplimiento del SGOE.	Alta Dirección Comité SGOE Áreas	Semestral	Realización de auditorías a las áreas.
2	La no disponibilidad de información en torno a la satisfacción de usuarios impide identificar áreas de mejora.	Riesgo	Los reportes de evaluación de satisfacción a usuarios no cumplen con las necesidades institucionales para la mejorar del servicio ofrecido por cada área.	3	4	12	1. Cada área será responsable de dar cumplimiento a los procesos del SGOE.	Alta Dirección Comité SGOE Áreas Coordinaciones	Anual	Revisión de los procesos del SGOE con las áreas de servicio.
3	Los responsables de áreas de servicio no dan seguimiento ni implementan acciones correctivas.	Riesgo	No hay una mejora en cuanto a la satisfacción de los usuarios.	3	4	12	1. Diseño, difusión y seguimiento del plan de mejora por cada área de servicio.	Alta Dirección Comité SGOE Áreas	Anual	Aplicación del cuestionario de satisfacción de usuarios del SGOE y se da retroalimentación a las áreas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de SGC, será considerado como COPIA NO CONTROLADA.

	ESCUELA NORMAL OFICIAL DE LEÓN (ENOL)	Código: M-E-DR-20 Rev:1 Fecha: 30/09/2024
	Matriz de riesgo: Satisfacción de usuarios	Página 2 de 2

Revisión	Fecha	Descripción
01	21 de febrero del 2024	Elaboración de Matriz de Riesgo

Control de emisión		
	Elaboró:	Autorizó:
Nombre	Ávila Luna Pedro Martín	Tavares Viramontes Alma Verónica
Firma		

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nota: Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de SGC, será considerado como COPIA NO CONTROLADA.