Primera revisión de la Dirección

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Mérida, Yucatán

14 de junio de 2018

Entradas de la revisión por la Dirección

1. Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas;
2. Cambios en cuestiones externas e internas;
3. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
4. Logro de los objetivos de la calidad;
5. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
6. No conformidades y acciones correctivas;
7. Resultados de seguimiento y medición;
8. Resultados de las auditorías;
9. Desempeño de los proveedores externos;
10. Adecuación de los recursos;
11. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades;
12. Oportunidades de mejora y
13. Fechas importantes

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Acuerdos de la 1ra. Revisión de la Dirección del 22 de febrero de 2017				
Acuerdos	**Responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Estado**	**Avances**
Modificar la tabla de servicios otorgados para el control de bienes muebles.	Contabilidad	Próxima reunión de revisión de Dirección	Atendido	En esta segunda revisión de la Dirección se presenta la tabla de control de bienes muebles modificada.
Llevar a cabo reunión de trabajo con el personal de contabilidad para revisar las acciones para realizar la transferencia de bienes muebles.	Jefe de contabilidad, responsable de Patrimonio, jefe de CTIC y área de calidad	31 De marzo 2017	Atendido	La reunión se llevó a cabo el 24 de marzo de 2017 con minuta de reunión y se le dio seguimiento a los acuerdos.
Evaluar el servicio de patrimonio.	Contabilidad	31 de diciembre de 2017	Atendido	Se evaluó el servicio de patrimonio, del periodo agosto-diciembre 2017.

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Acuerdos de la 2da. Revisión de la Dirección del 25 de agosto de 2017				
Acuerdos	**Responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Estado**	**Avances**
Actualizar el calendario de las reuniones de trabajo del SGC con las áreas involucradas. Procesos certificados y buenas prácticas	Responsable de calidad Personal de las áreas	30 de septiembre de 2017	Atendido	Se actualizó el calendario y se envió a las áreas del SGC el 13 de septiembre de 2017.
Revisar el uso de las salas de clases y el laboratorio de idiomas.	Autoridades de la Facultad de Educación CTIC	15 de diciembre 2017	Atendido	Se llevó a cabo reunión entre el jefe de CTIC y la coordinadora de la LEII. Se elaboró minuta con fecha del 27 de noviembre del 2017.
Participar en los programas de capacitación para la transición de la Norma ISO 9001-2008 a la Norma ISO 9001-2015	Personal del comité del SGC	15 de julio de 2018	Atendido	Se participó en el taller para el análisis del contexto en octubre del 2017 y en la actualización de auditores en marzo de 2018.

Cambios en cuestiones externas e internas

Los cambios pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y que son parte de los nuevos requisitos de la Norma ISO 9001-2015 son:

- Análisis del contexto interno y externo
- Información de las partes interesadas internas y externas
- Plan estratégico de la calidad
- Análisis y evaluación de riesgo de los procesos

Estos se encuentran registrados en la plataforma de seguimiento del share point, en la pestaña “Nuevos requisitos” https://correouady.sharepoint.com/sites/sgc/fedu/ar/SitePages/Inicio.aspx

Cambios en cuestiones externas e internas

Office 365 | SharePoint

UADY

NAVEGAR PÁGINA

Facultad de Educación SGC Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Salidas No Conformes

Nuevos requisitos

Subsitios
Páginas
Recientes
Nuevos requisitos
Contenidos del sitio

Nuevos requisitos

nuevo elemento o modificar esta lista

Editar	Área	Documento	Proceso	Fecha de emisión
	CE/SAD	Análisis del contexto interno y externo	Provisión y gestión de servicios escolares-Provisión de servicios financieros y materiales	25/05/2018
	CE/SAD	Información de las partes interesadas internas y externas	Provisión y gestión de servicios escolares-Provisión de servicios financieros y materiales	25/05/2018
	CE	Plan Estratégico de Calidad	Provisión y gestión de servicios escolares	25/05/2018
	SAD	Plan Estratégico de Calidad	Provisión de servicios financieros y materiales	25/05/2018
	CE	Análisis y evaluación de riesgos del proceso	Provisión y gestión de servicios escolares	25/05/2018
	SAD	Análisis y evaluación de	Provisión de servicios financieros y	25/05/2018

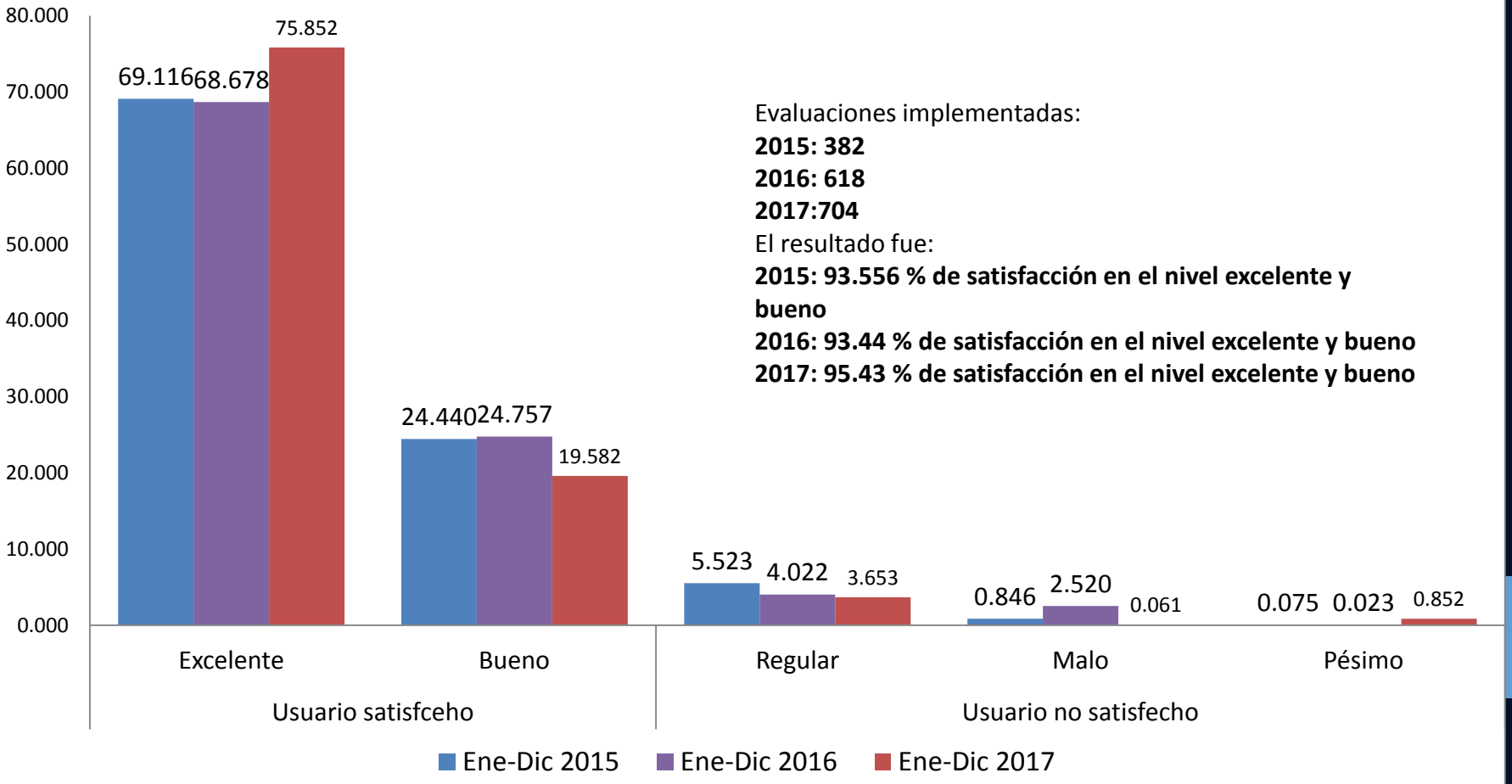
Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTROL ESCOLAR

Objetivo: Promover la innovación en los procesos institucionales, desarrollando servicios ágiles y funcionales para el beneficio de las partes interesadas.

Meta: Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel excelente y



Evaluaciones implementadas:

2015: 382

2016: 618

2017:704

El resultado fue:

2015: 93.556 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

2016: 93.44 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

2017: 95.43 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

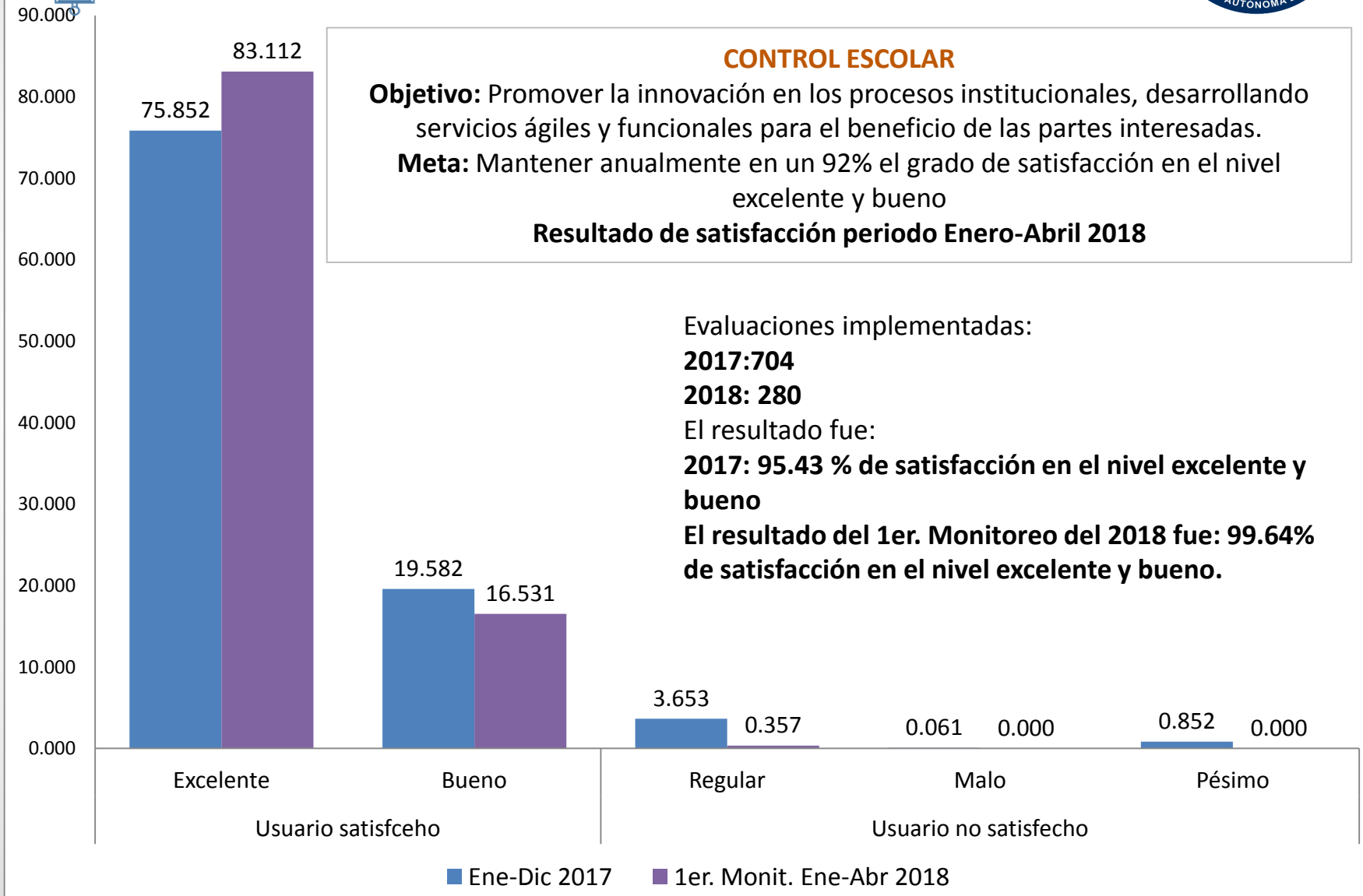
Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTROL ESCOLAR

Objetivo: Promover la innovación en los procesos institucionales, desarrollando servicios ágiles y funcionales para el beneficio de las partes interesadas.

Meta: Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno

Resultado de satisfacción periodo Enero-Abril 2018



Evaluaciones implementadas:

2017:704

2018: 280

El resultado fue:

2017: 95.43 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

El resultado del 1er. Monitoreo del 2018 fue: 99.64% de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTROL ESCOLAR

Para el año **2017** se logró alcanzar el **95.43%** en el nivel de excelente y bueno, y para el **primer monitoreo del 2018** se logró alcanzar el **99.64%** en el nivel de excelente y bueno. Derivado de esta tendencia, el objetivo y la meta que se planteó para el 2018 fue mantener el **92%** de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

En el periodo del monitoreo se registraron: **0** quejas, **5** sugerencias y **82** felicitaciones. Entre las más significativas se encuentran:

Sugerencias

Que los requisitos de entrega sean más visibles.

Las convocatorias podrían ser más claras.

Felicitaciones

Sigan con su plan de trabajo, son un ejemplo de calidad y responsabilidad.

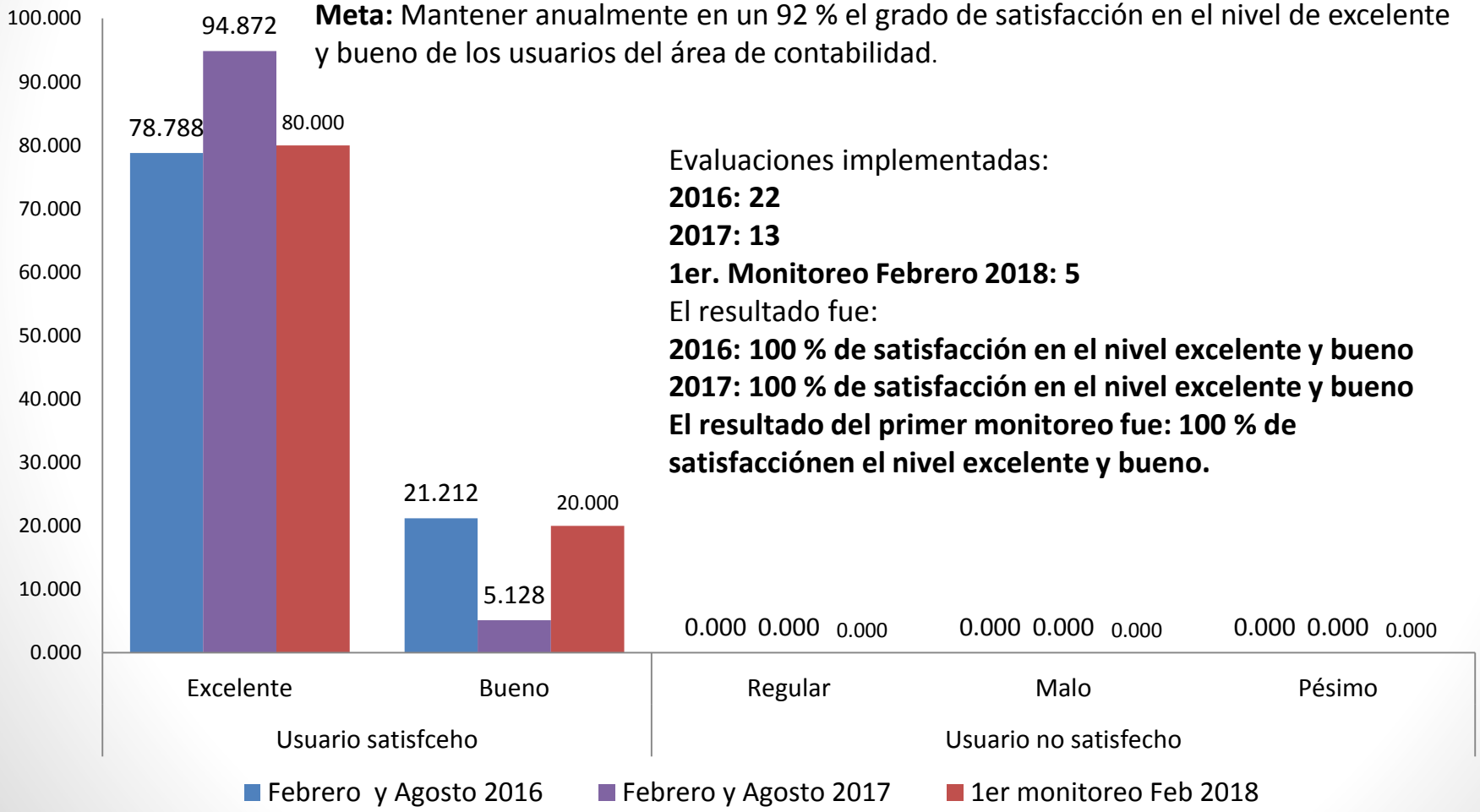
Siempre es un gusto tratar con ustedes, muchas gracias por sus servicios.

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN PERÍODO 1er. monitoreo 2018

Objetivo de calidad: Promover la innovación en los procesos institucionales, desarrollando servicios agiles y funcionales para el servicio de las partes interesadas.

Meta: Mantener anualmente en un 92 % el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de contabilidad.



Evaluaciones implementadas:
2016: 22
2017: 13
1er. Monitoreo Febrero 2018: 5
El resultado fue:
2016: 100 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno
2017: 100 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno
El resultado del primer monitoreo fue: 100 % de satisfacciónen el nivel excelente y bueno.

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES

Para el año **2016** se logró alcanzar el **100 %** en el nivel de satisfacción de excelente y bueno, para el **2017** se logró alcanzar un **100 %** en el nivel de excelente y bueno. Derivado de esta tendencia, el objetivo y la meta que se planteó para el 2018 fue mantener en el **92 %** de satisfacción del usuario en el nivel de excelente y bueno.

Los resultados de **2018 son del primer monitoreo** alcanzando hasta el momento un **100 %** de satisfacción en el nivel de excelente y bueno.

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

En el período del monitoreo se registraron **0 quejas**, **0 sugerencias** y **2 felicitaciones**. Entre las más significativas se encuentran:

Nota: La parte interesada marcó solamente la casilla de felicitación y no escribió comentarios.

Logro de los objetivos de la calidad

Objetivo de calidad	2016	2017	1er. Monitoreo ene-abr 18	Cumple	No cumple
Mantener anualmente en un **92%** el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de **Control Escolar**	93.44 %	95.43 %	99.64%	✓	
Mantener anualmente en un **92%** el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de **Contabilidad.**	100%	100%	100%	✓	

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

El proceso de **Provisión de servicios financieros y materiales** está conformado por el procedimiento de **contabilidad/pago a proveedores.** En el **2017** **se registraron 2 productos no conformes**, lo que representa el **.9433%** del total de **212** servicios otorgados. De **enero a abril del 2018**, **no se han generado productos no conformes** para los **49** servicios otorgados, lo cual indica que el desempeño del procedimiento ha sido satisfactorio para alcanzar los resultados planificados.

Pago a proveedores		
Año	**Número de producto no conforme**	**Descripción del producto no conforme**
2017	2	Error en la impresión del cheque de un proveedor. Faltó verificación en 3 facturas.
2018	0	n/a

Las acciones que se llevaron a cabo para corregir los servicios no conformes fueron:

- Se elaboró nuevamente el cheque del proveedor.
- Se validaron las tres facturas en la pagina del SAT.

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

El proceso de **Provisión y gestión de servicios escolares** está conformado por seis procedimientos documentados en control escolar. En el **2017** **se registraron 3 productos no conformes**, lo que representa el **.1075%** del total de **2,789** servicios otorgados. De **enero a abril del 2018**, **se generaron 2 productos no conformes** para los 7**41** servicios otorgados, representando el **.2699%** lo cual indica que el desempeño del procedimiento ha sido satisfactorio para alcanzar los resultados planificados.

Año	Número de producto no conforme	Descripción del producto no conforme
2017	3	Error al escribir la convocatoria Enero-Mayo 2017. Error en la impresión del acta de ED. Foto inadecuada en un certificado.
2018	2	Un formato de envío a titulación presentaba un dato incompleto. Error en un dato de certificado.

Las acciones que se llevaron a cabo para corregir los servicios no conformes fueron:

- Se modificó la convocatoria y se publicó nuevamente.
- Se imprimió nuevamente el acta de ED.
- Se notificó vía telefónica al alumno que entregue las fotos adecuadas. Se elaboró y reimprimió el certificado de estudios.
- Se corroboró con servicios escolares que el dato incompleto en el formato de envío a titulación, no afectara el producto y servicio.
- Se corrigió el dato en el certificado.

No conformidades y acciones correctivas

Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	Efectiva	No efectiva	
Control Escolar	AC17-FEDU-CE-01	7.2.3	0	0	1	0	N/A
Control Escolar	AC17-FEDU-CE-02	7.1 d)	0	0	1	0	N/A
Total por estado de acción			**0**	**0**	**2**	**0**	
TOTAL			**2**				

En el 2017, las cláusulas de la norma ISO 9001-2008 que tuvieron el mayor número de acciones documentadas fueron la 7.2.3 **"determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes"** y 7.1 d) **"determinar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos".** El impacto del incumplimiento fue atendido con la publicación de respuestas a las sugerencias y quejas de los clientes y se modificaron los formatos recepción de documentos de nuevo ingreso, respectivamente.

No conformidades y acciones correctivas

Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	Efectiva	No efectiva	
Calidad	AC18-FEDU-CC-01	7.2	1	0	0	0	N/A
Total por estado de acción			**1**	**0**	**0**	**0**	
TOTAL			**1**				

Hasta esta fecha del 2018, la cláusula de la norma ISO 9001-2015 que tuvo el mayor número de acciones documentadas fue la 7.2 “Competencia” en el apartado: **Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.** El impacto del incumplimiento fue atendido con la elaboración de una matriz para determinar las necesidades de capacitación del personal del SGC, del cual se desprendió un programa de capacitación.

Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área: Contabilidad			
Procedimiento: Pago a proveedores (ingresos propios)	**2016**	**2017**	**Ene-Abr 18**
Transferencias	111	185	34
Cheques	77	27	15
Total	188	212	49

Con respecto a los indicadores del número de servicios proporcionados, para el 2017 se dieron 212 servicios, registrando un aumento en el número de transferencias y una disminución en el número de cheques expedidos, con respecto al año 2016, el cual fue de 188 servicios de pago a proveedores de ingresos propios. En el primer monitoreo de enero-abril del 2018, las transferencias han sido más que el número de cheques expedidos, por lo que se espera al cierre del 2018, una tendencia en realizar más transferencias y menos cheques, así como un aumento en el número de servicios otorgados.

Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área: Control Escolar			
Procedimiento	**2016**	**2017**	**Ene-Abr 18**
Inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado	997	970	314
Expedición de documentos oficiales	924	1231	363
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	283	238	0
Gestión de exámenes profesionales, de especialización y de grado	126	127	22
Trámite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas	126	127	22
Trámite, registro y control de calificaciones de exámenes extraordinarios, de acompañamiento y especiales	136	96	20
Total	**2592**	**2789**	**741**

Con respecto a los indicadores del número de servicios proporcionados, para el 2017 se dieron 2,789 servicios, registrando un aumento con respecto al año 2016, el cual fue de 2,592 servicios. Los procedimientos con mayor número de servicios son: Inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado y expedición de documentos oficiales. En el primer monitoreo de enero-abril del 2018, se registraron 741 servicios, y se espera un incremento de estos al cierre del 2018.

RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Auditorías realizadas 2017			
Área	**Tipo de auditoría**	**Número de auditorías**	**Número de no conformidades**
Calidad	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
Control Escolar	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
Contabilidad	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	1	0

No se documentaron acciones correctivas derivadas de no conformidades por auditoría.

RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Auditorías realizadas 2018			
Área	**Tipo de auditoría**	**Número de auditorías**	**Número de no conformidades**
Calidad	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
Control Escolar	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
Contabilidad	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0

No se documentaron acciones correctivas derivadas de no conformidades por auditoría.

La auditoría externa se llevará a acabo en la semana del 18 al 22 de junio del 2018.

Desempeño de los proveedores externos

De acuerdo con el lineamiento para solicitar e integrar la información de entrada para la revisión por la dirección, los proveedores externos son aquellos que suministran:

a) productos o servicios que estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios del área,
b) un proceso, o una parte de un proceso.

Por lo tanto, para operar los procesos de servicios escolares y provisión de servicios financieros y materiales (pago a proveedores), se identificó como proveedor externo, a aquel que surte papelería, el cual es asignado por un proceso de licitación que se realiza de forma institucional en la Universidad.

Las evaluaciones de estos, son llevadas a cabo de forma institucional por la Universidad.

Adecuación de los recursos

Los recursos con los que se cuenta para mantener el SGC y lograr la satisfacción del servicio y la mejora continua en los procesos de servicios escolares y provisión de servicios financieros y materiales son:

- **Personal administrativo competente**
- **Personal para darle seguimiento al SGC**
- **Infraestructura nueva (Las instalaciones del campus tienen 3 años)**
- **Personal para el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo**
- **Personal para el mantenimiento de la infraestructura (aires acondicionados, extintores, etc.)**

Adecuación de los recursos

Los recursos que se han estado adecuando a los requisitos del SGC son:

Recurso	Descripción
Personal del alcance del SGC	La capacitación del personal en los nuevos requisitos de la Norma ISO 9001-2015
Auditores del SGC	Cambio del equipo de auditores internos. Se proporcionó capacitación a los nuevos auditores internos.
Personal de control escolar	Cambio del jefe de control escolar por jubilación del anterior. Personal de nuevo ingreso por cambio de personal a otra dependencia. Se proporcionó capacitación al jefe de control escolar y al personal de nuevo ingreso en los temas de calidad

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Amenaza: No se puede capturar en el sistema y no se genera el pago.	Mantener actualizado al personal en la normativa fiscal.	Se encuentra en proceso
Amenaza: Sanciones de acuerdo al artículo 128 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos obligados.	Capacitar al personal en el uso y protección de datos personales.	Se encuentra en proceso
Oportunidad: Agilizar el procesos de inscripciones y reinscripciones.	Habilitar una segunda ventanilla de atención al estudiante durante el proceso de inscripciones y reinscripciones.	Se habilitó la ventanilla para el proceso de inscripción de los cursos de verano de 2018, con lo cual se agilizó el proceso de atención al alumno.
Amenaza: Sanciones de acuerdo al artículo 128 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos obligados.	Capacitar al personal en el uso y protección de datos personales.	Se encuentra en proceso

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Oportunidad: Para poder cotejar con la orden de compra y asegurar datos	Indicar en la orden de compra qué es indispensable traer impreso el CFDI a la ventanilla de caja, para obtener su contrarecibo y su posterior pago.	Se encuentra en proceso
Oportunidad: Contar con la información correcta y completa para agilizar el trámite	Uso de letreros vistosos, circulares, leyenda en la parte de abajo del contrarecibo.	Se encuentra en proceso

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus
T1	Recibir documentación	Documentación correcta y completa, llenado correcto y completo de formatos según el servicio solicitado. Listas electrónicas o impresas, calendarios en físico y derechos originales.	Recibir la solicitud errónea, incompleta y/o sin pago de derechos	Documento equivocado, demora en el proceso o afectación al alumno	**PO(3) X IM(4) = 12**	Corroborar con el alumno o coordinadores la información	Personal de control escolar	jul-18	**PO(2) X IM(4) = 8**	
T2	Elaborar el documento	Documentación correcta y completa, llenado correcto y completo de formatos según el servicio solicitado. Listas electrónicas o impresas, calendarios en físico y derechos originales.	Formatos no coinciden	Documento equivocado, demora en el proceso o afectación al alumno	**PO(3) X IM(4) = 12**	Consultar la ayuda visual	Personal o jefe de Control Escolar	jul-18	**PO(2) X IM(4) = 8**	
			Sellos y Firmas Fuera de Posición	Demora en el proceso Retrabajos	**PO(4) X IM(4) = 16**	Consultar la ayuda visual	Personal o jefe de Control Escolar	jul-18	**PO(3) X IM(4) = 12**	
			Error de captura	Documento equivocado. Afectación al alumno.	**PO(4) X IM(3) = 12**	Monitorear los registros	Personal o jefe de Control Escolar	jul-18	**PO(3) X IM(3) = 9**	
T3	Entregar el documento al alumno	Documenetación correcta y completa	Que el documento no sea del alumno, que el documento no esté listo para entregar	Afectación al alumno, demora en el proceso	**PO(4) X IM(4) = 16**	Verificación antes de la entrega	Personal de control escolar	jul-18	**PO(3) X IM(4) = 12**	
T4	Archivar el documento	Documento correspondiente al archivo	Se traspapela o extravía el documento	Afectación al alumno, retrabajo	**PO(3) X IM(4) = 12**	Archivar temporalmente en espacios identificados	Personal de control escolar	jul-18	**PO(2) X IM(4) = 8**	

IMPACTO

Muy alta	5	5	10	15	20	25
Alta	4	4	8	12	16	20
Moderada	3	3	6	9	12	15
Baja	2	2	4	6	8	10
Insignificante	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		Insignificante	Baja	Moderada	Alta	Muy alta

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus
T1	Recibir documentación para generar pago	Tener la orden de compra o servicio	No tener la órden de compra o servicio	El gasto no esté autorizado en el PTA.	PO(4) X IM(4) = 16	Capturar el número de folio de la orden de compra o de servicio, en el contra recibo del SII.	Aux Contable	oct-18	PO(3) X IM(4) = 12	
		Tener dos impresiones del contra recibo	No estar registrado el gasto en el SII,	El ejercicio del recurso no sea reportado, ni auditado.	PO(3) X IM(4) = 12	Llevar una bitácora de entrega recepción de folios de Contra Recibo	Aux Contable	oct-18	PO(2) X IM(4) = 08	
			Que se extravie la documentación	Que no se le pague al proveedor.	PO(3) X IM(4) = 12	Llevar una bitácora de entrega recepción de folios de Contra Recibo	Aux Contable	oct-18	PO(2) X IM(4) = 08	
T2	Realizar transferencia o gestionar cheque	Tener contra recibo con número de cheque o transferencia asignado	Que se elaboren cheques sin respaldo económico	Que el cheque sea devuelto por el banco, sin abonarle el pago al proveedor	PO(4) X IM(4) = 16	Anotar en el contrarecibo, el folio del cheque o transferencia.	Contador	jul-18	PO(3) X IM(4) = 12	
T3	Elaborar cheque	Tener la segunda impresión del contra recibo con el folio del cheque	Que se elabore mal el cheque o no se elabore.	Que se le pague al proveedor equivocado y/o cantidad equivocada, o no se le pague.	PO(3) X IM(4) = 12	Cotejar el nombre, número de cheque e importe con el contra recibo.	Cajera	jul-18	PO(2) X IM(4) = 8	
T4	Entregar cheque y archivar documentación	Tener contra recibo original	Que se pague al proveedor equivocado	Queja por falta de pago al proveedor, poner en riesgo los recursos de la Institución	PO(4) X IM(5) = 20	Solicitar el contrarrecibo al proveedor y cotejar el nombre e importe con el cheque.	Cajera	jul-18	PO(3) X IM(5) = 15	
			Que se duplique el pago.	Poner en riesgo los recursos de la Institución	PO(4) X IM(5) = 20	Sellar de pagado el contrarecibo y archivar.	Cajera	jul-18	PO(3) X IM(5) = 15	

Oportunidades de mejora

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Reestructurar los procedimientos de control escolar	Personal de control escolar Responsable de calidad	Estandarizar las principales actividades que realiza control escolar	Disponibilidad de tiempo	01 octubre de 2018

El área de contabilidad por el momento no ha detectado oportunidades de mejora.

ACUERDOS

Acuerdo	Responsable	Fecha de término
Enviar el calendario de actividades del SGC Agosto-Diciembre 2018 y Enero-Julio 2019	Responsable de calidad	18 de junio de 2018
Modificar el objetivo de calidad de contabilidad-pago a proveedores	Personal de contabilidad	13 agosto de 2018

FECHAS IMPORTANTES

Auditoría externa. Para la certificación de procesos

Semana del 18 al 22 de junio 2018

21 de junio, Sistema de gestión de la calidad

22 de junio, Control Escolar y Contabilidad

Revisión de la Dirección. Buenas prácticas institucionales de calidad

17 septiembre 2018

Auditoría interna. Buenas prácticas institucionales de calidad

29 al 31 de octubre 2018

¡GRACIAS!