Primera revisión de la Dirección

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Mérida, Yucatán

28 de enero de 2020

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
13. Acuerdos y
14. Fechas importantes

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Oportunidades de mejora

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización	Estado	Avances
Promover la atención al cliente con calidez mediante la formación oportuna del personal	Autoridades de la facultad, responsable de calidad y jefes de área	Mantener o aumentar el porcentaje de satisfacción de los clientes	Disponibilidad de tiempo Instructor	31 enero de 2020	En proceso	Se está llevando a cabo el curso “atención al usuario” los días 23,24,30 y 31 de enero 2020

Acuerdos

Acuerdo	Responsable	Fecha de término	Estado	Avances
Enviar a los jefes de las áreas de control escolar y contabilidad, el Excel actualizado para el análisis de las evaluaciones de satisfacción del servicio.	Responsable del área de calidad	15 de julio del 2019	Atendido	Se envío los días 10 y 11 de julio del 2019 mail a los jefes de las áreas de contabilidad y de control escolar el Excel actualizado

Cambios en cuestiones externas e internas

Cuestiones internas y externas	Análisis del entorno	Estrategia	Responsable	Plazo	Proceso	Estatus	Observaciones / seguimiento
Legal	El reglamento interior de la Facultad data de 2005 y no es consistente con el MEFI, ni políticas externas que impactan las actiidades académico-administrativas de la facultad.	Obtener la aprobación del consejo universitario del reglamento interior de la Facultad de Educación.	Director, Secretario Académico, Secretario Administrativo, Jefe de Posgrado	15-jul-20	Alta dirección		En proceso
Tecnológico	En esta nueva administración, el CTIC dio origen al departamento de **innovación mediática**, cuyas funciones son: Apoyo a la difusión, elaboración de recursos multimedia, gestión y control de los equipos multimedia y gestión de uady virtual en la facultad de educación.	Creación del micrositio de innovación mediatica, en la página de la Facultad de Educación, en el apartado "servicios" el cual detalla las diversas actividades que realiza el departamento.	Responsable del departamento de Innovación mediatica, Responsable del departamento de administración de tecologías de la información	31-dic-19	Administración de tecnologías de la información y comunicación		Se crearon en diciembre de 2019, el micro sitio de innovación mediatica y de administración de tecnologías de la información en el sitio web de la Facultad de Educación.
	En esta nueva administración, el CTIC dio origen al departamento de **Administración de Tecnologías de la Información**, cuyas funciones son: Gestión y administración de los equipos de telecomunicaciones, soporte y mantenimiento de los equipos de la DES, asesoría en el manejo de equipos de cómputo, gestión de cuentas de directorio activo, etc.	Creación del micrositio de Adninistración de Tecnologías de la Información, en la página de la Facultad de Educación, en el apartado "servicios" el cual detalla las diversas actividades que realiza el departamento.		31-dic-19			

Cambios en cuestiones externas e internas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Cambios en cuestiones externas e internas 2019

Cuestiones internas y externas	Análisis del entorno	Estrategia	Responsable	Plazo	Proceso	Estatus	Observaciones / seguimiento
Competitivo	La tendencia a incrementar la matrícula en zonas no metropolitanas parece iniciarse en 2005, ya que en seis años la proporción aumentó dos por ciento, del 18 al 20 por ciento.	Promover nuestra oferta académica en zona no urbana a través de las publicaciones en redes sociales y otros medios que evidencien el trabajo realizado en ambas Unidades.	Dirección y Secretaría Académica	31-dic-19	Alta dirección		Se realizó la promoción de la oferta académica de la Licenciatura en Educación de la UMT durante el 2019
	Re- acreditación de los programas de la LE Y LEI 2019 . El reconocimiento por parte de un organismo externo (CEPPE), representa una garantía de que los programas que se ofrecen en la FE son de calidad.	Elaborar un repositorio de evidencias de los indicadores de evaluación establecidas por el organismo evaluador como estrategia de seguimiento que permitan garantizar el cumplimiento de los procesos de re-acreditación.	Profesores de los programas de licenciatura y responsable del depto. De administración de tecnologías	31-abril-21	Administración de tecnologías de la información y comunicación		En proceso
Económico	Se cuenta con recursos limitados para el desarrollo de las actividades de la DES.	Elaborar un plan de ahorro y optimización de recursos y elaboración de un plan para captar mayores recursos a traves de nuevos servicios.	Autoridades de la DES, coordinadores y jefes de departamento	31-dic-20	Alta dirección		En proceso

Cambios en cuestiones externas e internas 2019

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Cambios en cuestiones externas e internas 2019

Cuestiones internas y externas	Análisis del entorno	Estrategia	Responsable	Plazo	Proceso	Estatus	Observaciones / seguimiento
Mercado	Los programas educativos que obtuvieron el Nivel 1 Plus fueron las Licenciaturas en Educación del Campus de Ciencias Sociales, Económico Administrativas y Humanidades y de la Unidad Multidisciplinaria Tizimín.	Apoyo económico de la Facultad para que los alumnos presenten el EGEL y utilizarla como modalidad de titulación.	Contabilidad y Secretaria Académica	31-dic-19	Alta dirección		Se realizaron 2 pagos al Centro Nac de Eval (CENEVAL) cheque 7298 fecha del 16 de mayo 2019 y cheque 7401 fecha 25 oct 2019 para el EGAL-EIN de 3 sustentantes respectivamente
Cultural	Los alumnos de la facultad de educación manifestaron interés en promover y participar en diversas actividades culturales.	Elaborar un catálogo anual de actividades culturales en el sitio web de la facultad y redes.	Coordinadora de cultura de la Facultad de Educación	31-ene-20	Secretaría Académica		Se elaboró un catálogo de actividades culturales para el 2020
Social		Socializar a través de medios electrónicos las actividades culturales de la DES.		31-dic-20			En proceso

NOTA: Por cuestiones de seguridad, la evidencia del apoyo económico para que los alumnos presenten el EGAL (antes EGEL) se resguarda en el departamento de contabilidad.

Cambios en cuestiones externas e internas 2019

Catálogo Cultural-FEDU

Grupos Culturales

1. Grupo Jaranero "Lool-ha"
2. Rondalla "Yaakunah"
3. Teatro Regional "Kookay"
4. Club de Fotografía "Fotograma"
5. Comité de Lectura

Programa Enero-Mayo 2020

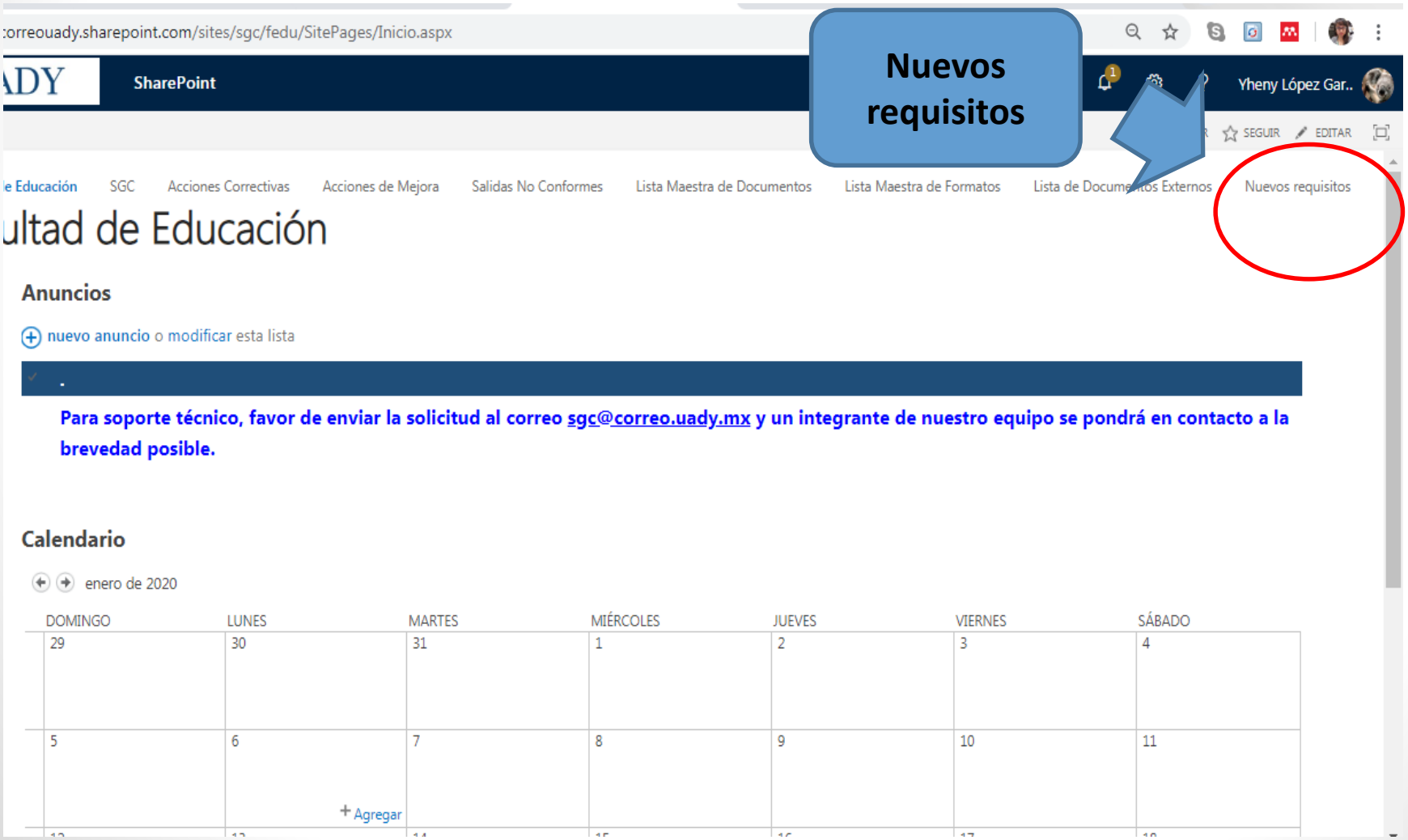
- **Entrevistas Radio Universidad: Programa Cultura para el Desarrollo.** Entrevistas a grupos culturales y académicos. (Febrero y Mayo)
- **Actividades Académico-Artísticas Festival de Aniversario de la UADY.**
  Sede: Centro Cultural Universitario
  (Del 25 AL 28 de Febrero).
- **Festival de Primavera.**
  Sede: Campus de Ciencias Sociales Económico Administrativas y Humanidades. Facultad de Educación
  (Del 23 de Marzo al 3 de Abril).
- **Jornadas Culturales-legislativas.**
  Sede: Facultad de Educación
  (Marzo y Abril)
- **FILEY 2020.**
  Sede: Centro de Convenciones Siglo XXI
  (Del 9 al 17 de mayo)
- **Veladas FEDU**
  Sede: Noches Universitarias
  (De Febrero, Marzo y Abril)

Cambios en cuestiones externas e internas 2019

Cuestiones internas y externas	Análisis del entorno	Estrategia	Responsable	Plazo	Proceso	Estatus	Observaciones / seguimiento
Organizacional	La Facultad de Educación es una de las 6 facultades que integran el CCSEAH.	Reunion(es) de trabajo entre direcivos de las DES del CCSEAH para actualizar el plan de desarrollo del campus.	Funcionarios del campus	31-jul-20	Alta dirección		En proceso
	La Facultad de Educación imparte la LE en Mérida y la UMT con un número determinado de 70 cupos (Mérida) y 30 (UMT) no obstante se aprobó en lo general la iniciativa para hacer obligatoria, gratuita y universal la educación superior.	Realizar un análisis de información para determinar la capacidad de atención a la matricula de estudiantes de licenciatura.	Director, Secretario Académico, Secretario Administrativo y Coordinadores de programas	29-feb-20	Alta dirección		Se elaboró un documento con el análisis de la información donde se determinó la capacitad de atención a la matricula de los estudiantes de licenciatura en la facultad de educación.

Cambios en cuestiones externas e internas

Pantalla de share point con los nuevos requisitos



Nuevos requisitos

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Cambios en cuestiones externas e internas

- Análisis del contexto interno y externo. **Se realiza cada año.**
- Información de las partes interesadas (Se revisa y si hay cambios, se actualiza).
- Plan estratégico de calidad (Se revisan los objetivos).
- Análisis de riesgos (Se revisa y si cambia el riesgo se actualiza).

correouady.sharepoint.com/sites/sgc/fedu/ar/Site

ADY SharePoint

Facultad de Educación SGC Acciones Correctivas

Nuevos requisitos

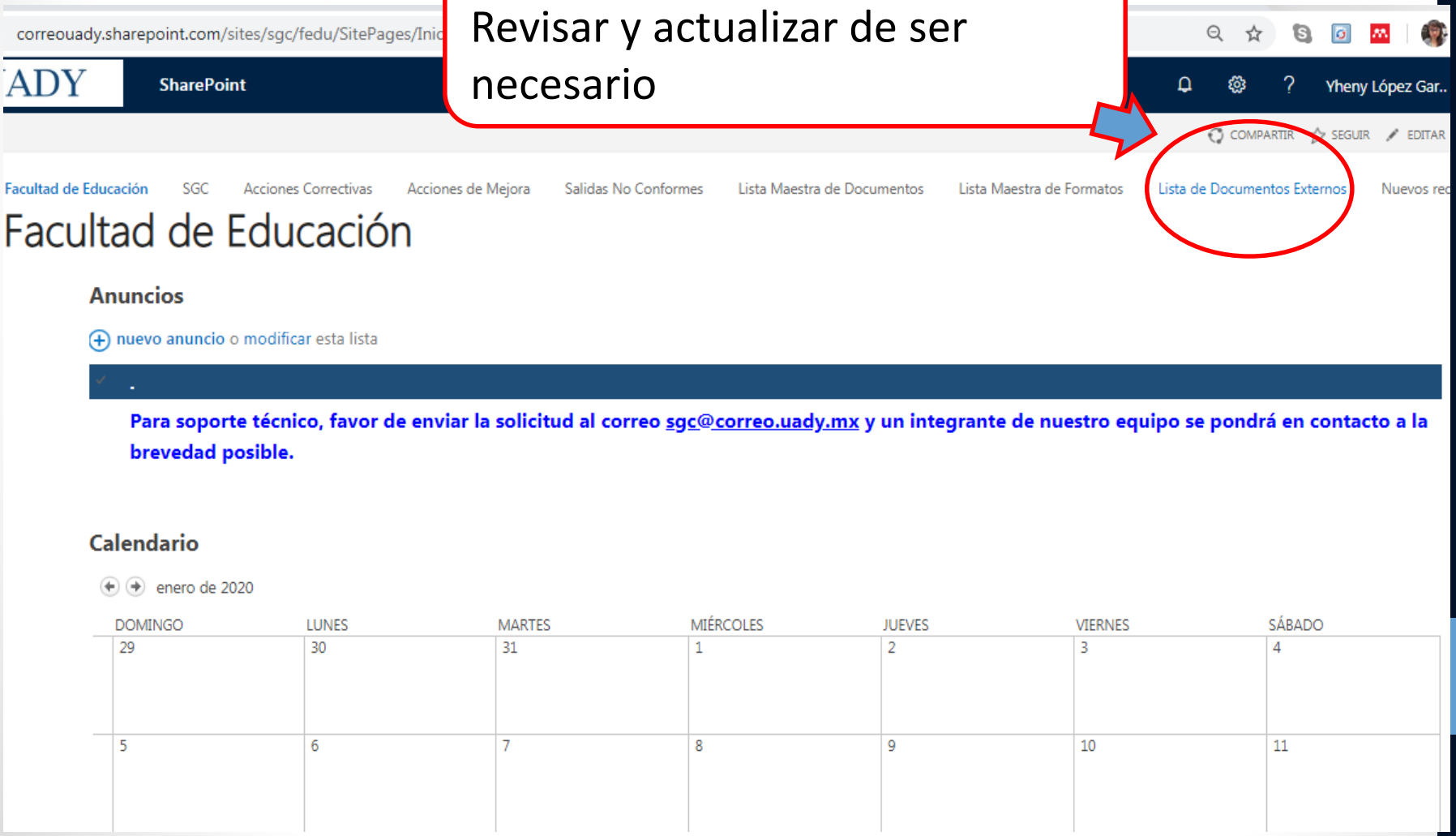
Nuevos requisitos

nuevo elemento o modificar esta lista

Editar	Área	Documento	Proceso	Fecha de emisión	Fecha de modificación
	CE/SAD	Análisis del contexto interno y externo	Provisión y gestión de servicios escolares-Provisión de servicios financieros y materiales	25/05/2018	17/06/2019
	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	25/05/2018
	CE	Plan Estratégico de Calidad	Provisión y gestión de servicios escolares	25/05/2018	25/05/2018
	SAD	Plan Estratégico de Calidad	Provisión de servicios financieros y materiales	25/05/2018	25/05/2018
	CE	Análisis y evaluación de riesgos del proceso	Provisión y gestión de servicios escolares	25/05/2018	25/05/2018
	SAD	Análisis y evaluación de riesgos del proceso	Provisión de servicios financieros y materiales	25/05/2018	14/06/2018

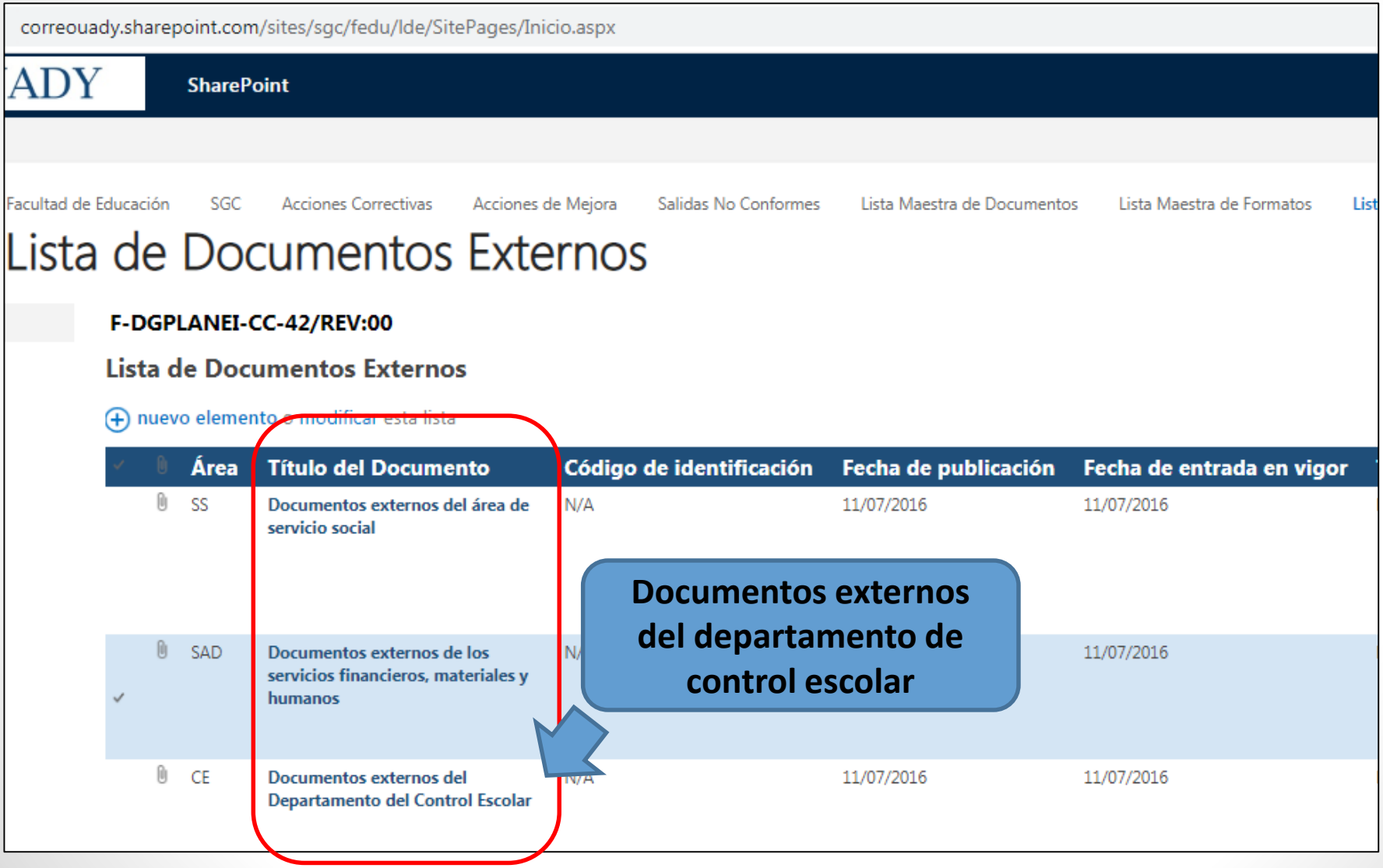
Cambios en cuestiones externas e internas

Lista de documentos externos.
Revisar y actualizar de ser necesario



Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Cambios en cuestiones externas e internas

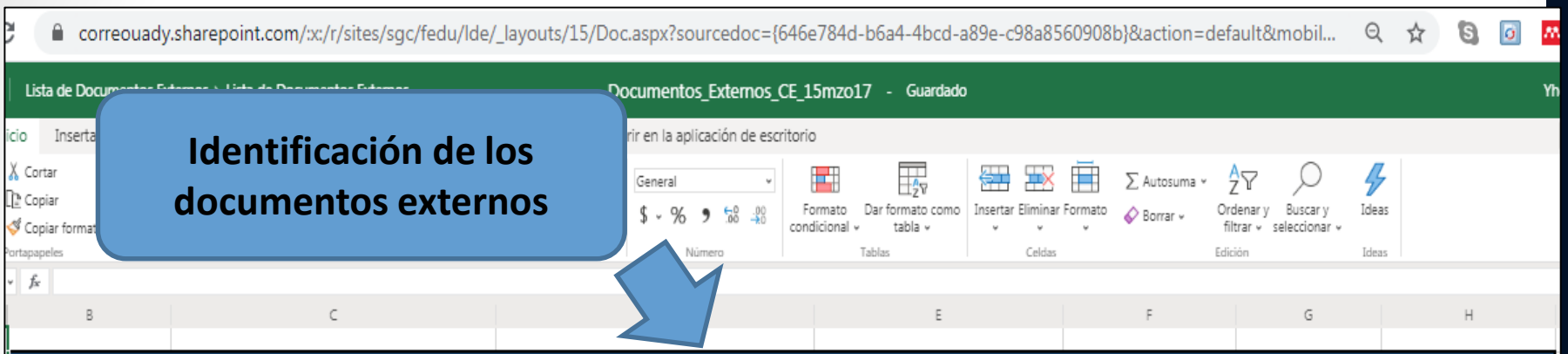


Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Cambios en cuestiones externas e internas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Identificación de los documentos externos



IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

(1)ÁREA	(2)PROCESO	(3)TÍTULO DEL DOCUMENTO	(4)**CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	(5)FECHA DE PUBLICACIÓN	(6)**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	(7)TIPO DE MEDIO
CE	Provisión y gestión de servicios escolares	Calendario de actividades académicas	n/a	Aprobado el 27 de enero de 2016 por Consejo Universitario	01/07/2016	Electrónico
		Calendario Universitario	n/a	Aproximadamente dos meses antes del próximo año escolar	A partir del inicio del año escolar	Electrónico
		Convocatoria para el año escolar / Ingreso a licenciatura	n/a	06/07/2016	06/07/2016	Electrónica
		Convocatoria para el año escolar / Ingreso a licenciatura	n/a	18/01/2017	18/01/2017	Electrónico
		Convocatoria para el año escolar / Ingreso al posgrado	n/a	14/03/2016	14/03/2016	Electrónico
		Convocatoria para el año escolar / Ingreso al posgrado	n/a	18/01/2017	18/01/2017	Electrónico
		Estatuto general reformado	n/a	08/11/2012	09/11/2012	Electrónico
		Reglamento de inscripciones y exámenes de la UADY	n/a	29/01/1987	01/08/1987	Electrónico
		Reglamento interno	n/a	21/06/2004	22/06/2004	Impreso
		Reglamento de incorporación y revalidación de estudios de la UADY	n/a	27/11/1987	01/01/1988	Electrónico
		Reglamento de posgrado e investigación de la				

Cambios en cuestiones externas e internas

Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con el personal de control escolar, el responsable del área de calidad de la Facultad de Educación, la DGPLANEI y el asesor externo de UADY en materia de calidad y con base en el análisis de la información de los procedimientos de control escolar, estos se redujeron de 6 a 2.

Procedimientos de Control Escolar

P-FEDU-CE-01-Procedimiento para las inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado.

P-FEDU-CE-02-Procedimiento para la expedición de documentos oficiales.

Ambos procedimientos tienen fecha de modificación del **02 de octubre de 2019**

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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-Diciembre 2019

Evaluaciones implementadas:

2017: 704

2018:539

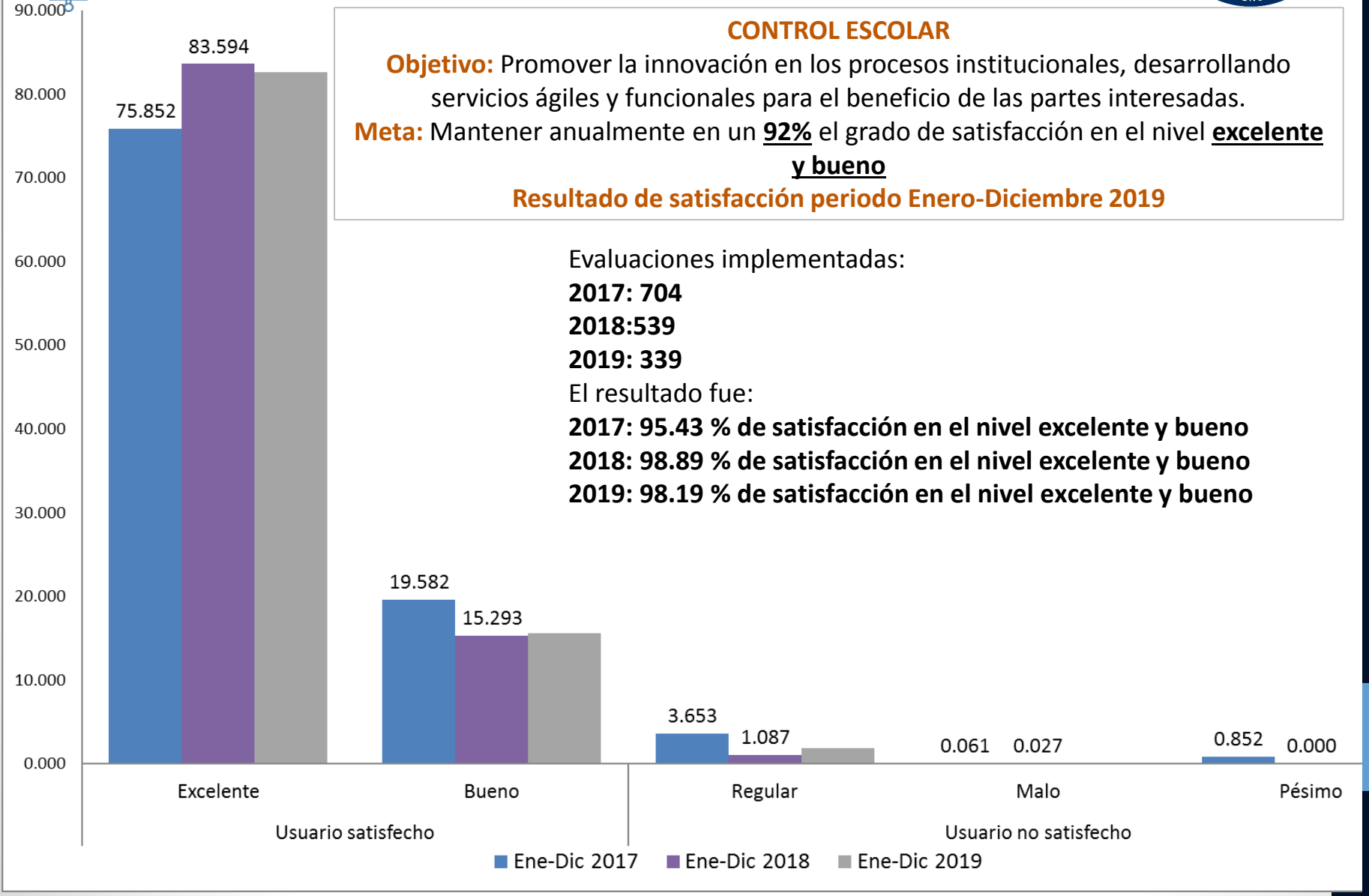
2019: 339

El resultado fue:

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

2018: 98.89 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

2019: 98.19 % 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 **95.43%** de satisfacción, en el nivel de excelente y bueno, para el **2018** se logró alcanzar **98.89 %** en el nivel de excelente y bueno y para el **2019** se logró alcanzar el **98.19%** en el nivel de excelente y bueno, derivado de esta tendencia, el objetivo y la meta que se planteó para el 2019 fue mantener el **92%** de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

En el **2019** se registraron **2** quejas, **4** sugerencias y **84** felicitaciones. Entre las más significativas se encuentran:

Quejas: El espacio para escribir está muy maltratado

Sugerencias: Informar todo lo requerido en redes sociales; No dejar los buenos tratos

Felicitaciones: Servicio simple, eficaz y atento. Gracias.

La disposición para aclarar dudas es excelente

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTROL ESCOLAR

Las actividades que el personal de control escolar ha estado realizando y que han contribuido a incrementar el porcentaje de satisfacción en el servicio son:

La gestión para el mantenimiento del espacio exterior (mostrador de madera) donde los alumnos escriben, la cual se llevó a cabo en diciembre de 2019, así como la gestión para que este año se realice un mantenimiento más duradero o cambio del área deteriorada del mostrador de madera.

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

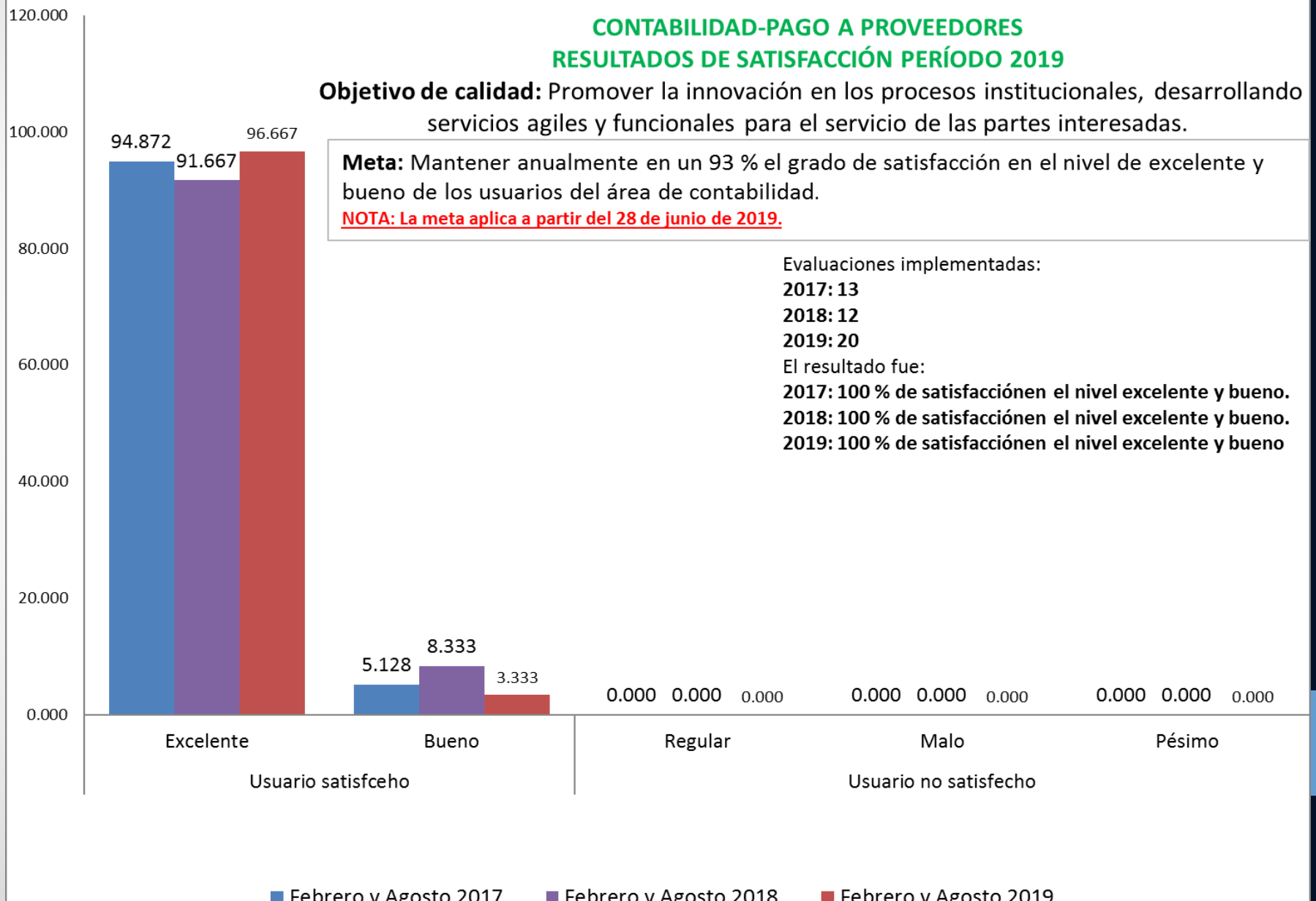
CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN PERÍODO 2019

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 93 % el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de contabilidad.

NOTA: La meta aplica a partir del 28 de junio de 2019.

Evaluaciones implementadas:
2017: 13
2018: 12
2019: 20
El resultado fue:
2017: 100 % de satisfacciónen el nivel excelente y bueno.
2018: 100 % de satisfacciónen el nivel excelente y bueno.
2019: 100 % de satisfacciónen el nivel excelente y bueno



CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES

Para el **año 2017** se logró alcanzar el **100 %** en el nivel de satisfacción de excelente y bueno, para **el 2018** 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 **2019** fue obtener el **93 %** de satisfacción del usuario en el nivel de excelente y bueno, a partir del 28 de junio de 2019.

Los resultados de **2019** son del 100 **%** en el nivel de excelente y bueno.

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

En el 2019 se registraron **0 quejas, 0 sugerencias y 6 felicitaciones**. Entre las más significativas se encuentran:

Felicitaciones

- Mucha amabilidad

Sugerencias: 0

Quejas: 0

Logro de los objetivos de la calidad

Objetivo de calidad	2017	2018	2019	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**	95.43 %	98.89 %	98.19%	✓	
Mantener anualmente en un **93%** 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

Sistema d

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares
Área: Control Escolar

PERIODOS	ENERO-DICIEMBRE 2019										
SERVICIO	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							Ene-Dic 2019
Expedición doctos. oficiales	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS	Subtotal	
Constancias	208	169	**377**	0	6	19	0	13	0	**38**	**415**
Carta de pasante	2	4	**6**	0	0	0	0	0	0	**0**	**6**
Kardex	84	19	**103**	1	0	0	0	0	0	**1**	**104**
Boletas	0	0	**0**	0	0	0	0	21	0	**21**	**21**
Certificados	71	27	**98**	8	9	29	0	19	0	**65**	**163**
Cartas de No Ex. ED	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total Exp. Doc. Of.	**365**	**219**	**584**	**9**	**15**	**48**	**0**	**53**	**0**	**125**	**709**
Exámen profesional	63	18	**81**	0	0	0	0	0	0	**0**	**81**
Exámen de posgrado	0	0	**0**	8	10	20	0	18	0	**56**	**56**
Trámite de títulos, diplomas grados	63	18	**81**	8	10	20	0	18	0	**56**	**137**
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	113	81	**194**	0	24	20	0	17	0	**61**	**255**
Ex. Extraordinarios	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Ex. Especiales	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Acompañamiento	14	11	**25**	0	0	0	0	0	0	**0**	**25**
Inscripciones	73	30	**103**	0	12	23	0	18	0	**53**	**156**
Reinscripciones	466	132	**598**	0	18	27	0	15	0	**60**	**658**
Total	**792**	**290**	**1082**	**16**	**74**	**110**	**0**	**86**	**0**	**286**	**1368**
Total Servicios	**1157**	**509**	**1666**	**25**	**89**	**158**	**0**	**139**	**0**	**411**	**2077**

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Hasta antes del 02 de octubre del 2019, el proceso de **Provisión y gestión de servicios escolares** estaba conformado por seis procedimientos documentados en control escolar. A partir del 02 de octubre del 2019, control escolar está conformado por 2 procedimientos.

En el **2019** **se registró 1 salida (producto) no conforme**, lo que representa el **.04814%** del total de **2,077** servicios otorgados de **enero a diciembre del 2019**, 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
2019	1	Error en el certificado de Acta de Examen de Grado. Se capturó mal la matrícula.

Las acciones que se llevaron a cabo para corregir la salida no conforme fueron:

- Se corrigió la matricula y se imprimió de nuevo el certificado de acta de examen de grado.

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

El proceso de **Provisión de servicios financieros y materiales** estaba conformado por el procedimiento de contabilidad “Procedimiento para pago a proveedores”.

En el **2019** **se registró 1 salida (producto) no conforme**, lo que representa el **1.7857%** del total de **56** servicios otorgados de **enero a diciembre del 2019**, 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
2019	1	Se escribió incorrectamente la cantidad en letras del cheque no. 7263

La acción que se llevó a cabo para corregir la salida no conforme fue:

- La cancelación del cheque incorrecto y corrección de la cantidad con letras en un cheque nuevo.

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	
Contabilidad	AC19-FEDU-SAD-01	8.5.1	0	0	1	0	N/A
Control Escolar	AC19-FEDU-CE-01	8.2.4	1	0	0	0	N/A
	AC19-FEDU-CE-02	7.1.3	1	0	0	0	N/A
Total por estado de acción			**2**	**0**	**1**	**0**	
TOTAL			**3**				

No conformidades y acciones correctivas

En el 2019 se documentaron tres acciones correctivas derivada de las cláusulas de la norma ISO 9001-2015:

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio. La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Se cuenta con todas las evidencias en el área de contabilidad.

8.2.4. La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información; documentada pertinente sea modificada.

La acción se encuentra en tiempo, con fecha de término del 18 de diciembre de 2020.

7.1.3. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios

La acción se encuentra en tiempo, con fecha de término del 31 de agosto de 2020.

No conformidades y acciones correctivas

El impacto del incumplimiento se está atendiendo con las siguientes acciones para eliminar la causa raíz del problema:

Punto de la norma	Acciones para eliminar la cauda raíz
8.5.1	Elaborar un instructivo para la solicitud de recursos. Autorizar y publicar el instructivo para la solicitud de recursos. Socializar el instructivo para la solicitud de recursos.
8.2.4	Asistir a la reunión anual de servicios escolares en la que se tratan entre otros asuntos, los relacionados con la titulación de los alumnos. Modificar el procedimiento P-FEDU-CE-05 tramite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas respectivas. Modificar los procedimientos de control escolar. Publicación de la actualización de los procedimientos en los puntos de uso. Llevar a cabo reunión de trabajo semestral con el personal del departamento de control escolar para revisar los requisitos del SGC que puedan afectar las actividades de control escolar.
7.1.3	Gestionar con las autoridades la reparación del mostrador exterior de madera que se encuentra instalada en la ventanilla de atención a usuarios de control escolar.

Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área: Contabilidad Pago a proveedores de ingresos propios				
Año	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
No. De servicios	188	219	87	56

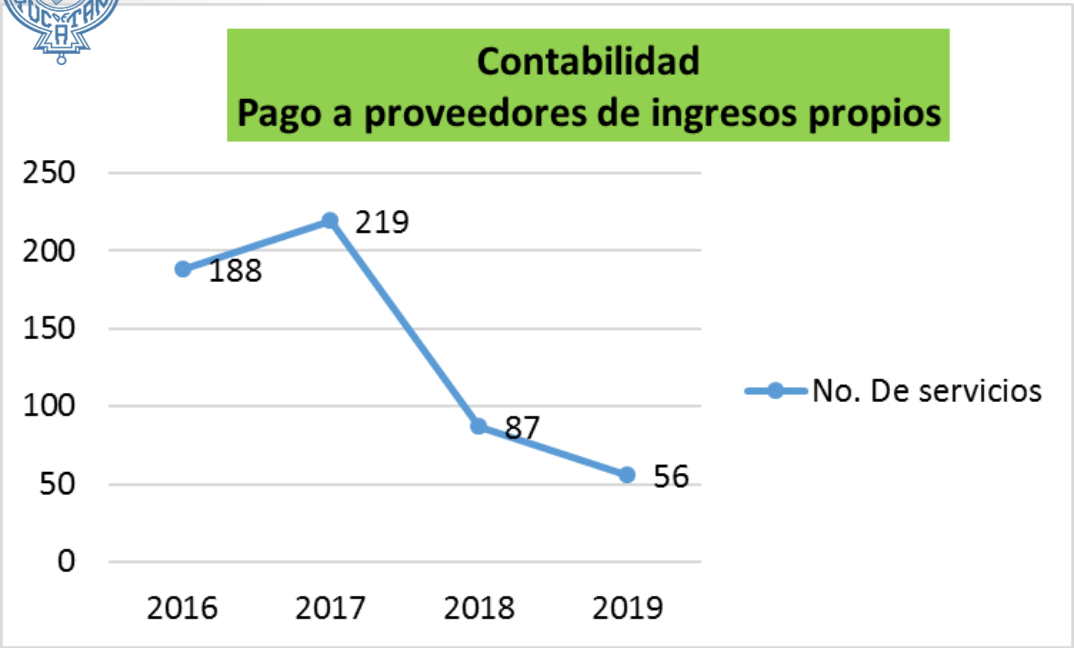
Con respecto a los indicadores del número de servicios proporcionados, para el 2016 se dieron 188 servicios, para el 2017 se dieron 219 servicios, para el 2018 se dieron 87 servicios y para el 2019 se dieron 56 servicios.

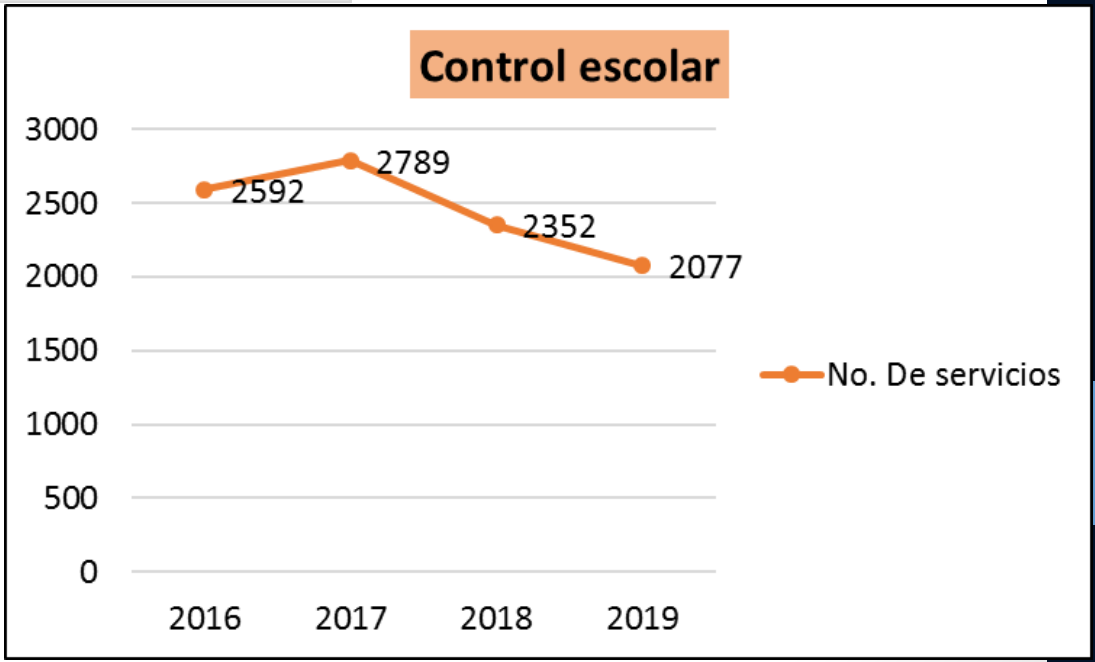
Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área: CONTROL ESCOLAR				
Procedimiento	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado	997	970	1011	814
Expedición de documentos oficiales	924	1231	741	709
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	283	238	260	255
Gestión de exámenes profesionales, de especialización y de grado	126	127	132	137
Trámite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas	126	127	132	137
Trámite, registro y control de calificaciones de exámenes extraordinarios, de acompañamiento y especiales	136	96	76	25
Total	**2592**	**2789**	**2352**	**2077**

Con respecto a los indicadores del número de servicios en control escolar, para el 2016 se proporcionó 2,592 servicios, para el 2017 se proporcionó 2,789 servicios, registrando un aumento con respecto al año 2016, para el 2018 se proporcionó 2,352 servicios y para el 2019 se proporcionó 2077 servicios.

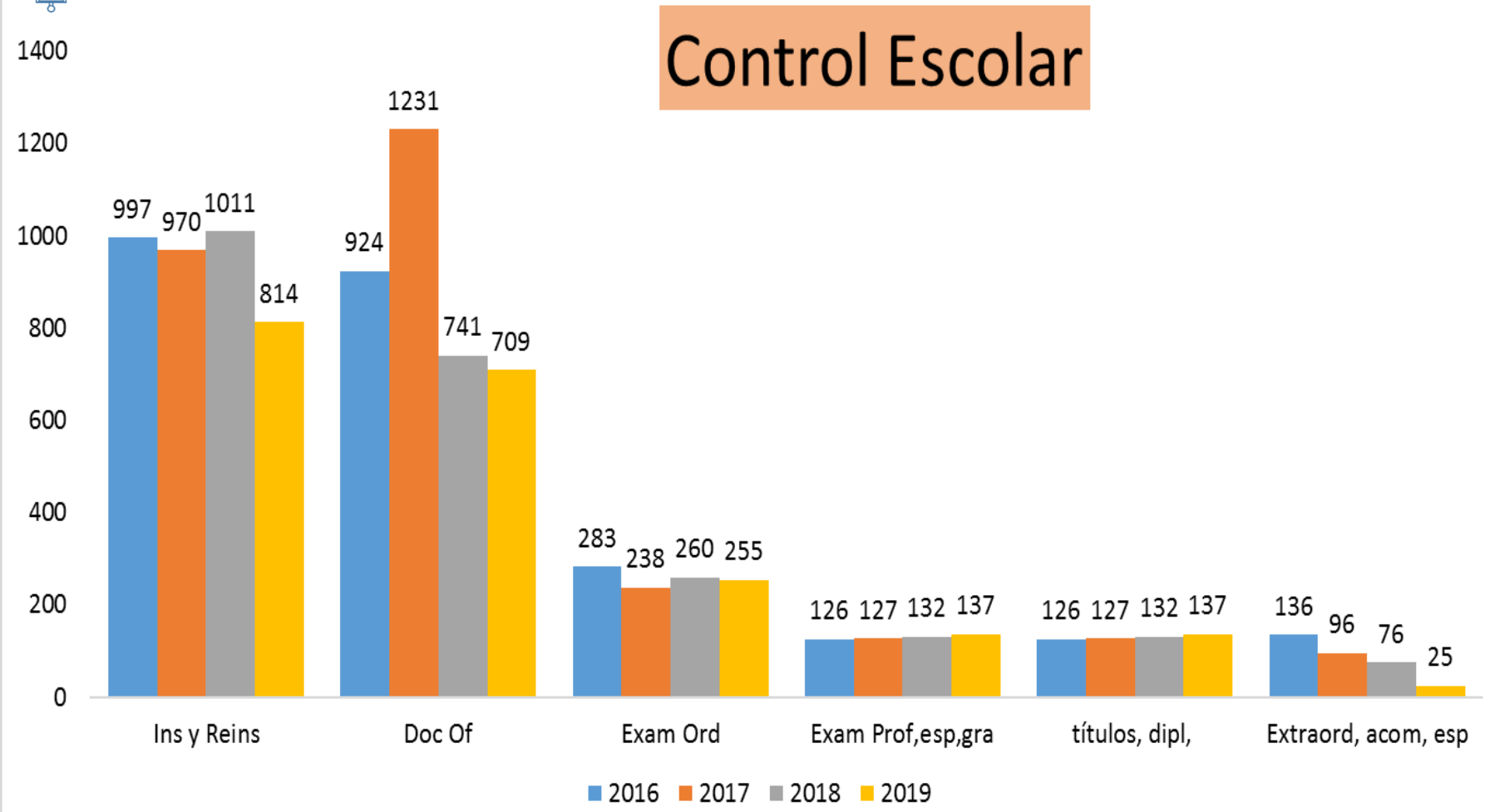
Resultados de seguimiento y medición





Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Resultados de seguimiento y medición



El mayor servicio en control escolar para el 2019 es el de inscripciones y reinscripciones con 814 servicios, seguido de la expedición de documentos oficiales con 709 servicios.

RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Auditorías realizadas 2019			
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 interna a los procesos certificados de la Facultad de Educación, se llevará a cabo en **junio del 2020.**
- Los procesos de la Facultad de Educación, no formaron parte de la muestra para la **auditoría externa del 2019**.

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 de ingresos propios, 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 proveedores son llevadas a cabo de forma institucional por la Universidad.

Adecuación de los recursos

CONTABILIDAD

- El personal de contabilidad participa en cursos de capacitación relacionados con la calidad y el servicio, faltaría programar cursos de capacitación dirigidos al desarrollo de competencias vinculadas con las diversas actividades del área.
- Se cuenta con la infraestructura, equipo y materiales mínimos para llevar a cabo nuestro trabajo.
- El personal se siente competente, la evaluación al desempeño lo respalda.

CONTROL ESCOLAR

- Personal competente que se encuentra a cargo de los procedimientos.
- Personal con los conocimientos y la competencia para darle seguimiento al SGC.

Adecuación de los recursos

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

Recurso	Descripción
Personal del alcance del SGC	Se está capacitando al personal que atiende a los usuarios.
Procedimientos	Los procedimientos de buenas prácticas institucionales de calidad se encuentran en revisión.
Auditores del SGC	Se está capacitando a los auditores y personal en formación de auditor por parte del sistema de calidad institucional.
Personal que usa y transfiere datos personales en la DES	Se generaron los avisos de privacidad en las áreas que manejan datos personales y se encuentran publicados en éstas. Se creó un micro sitio en la página web de la Facultad de Educación para publicar los avisos de privacidad generados. En el menú vertical “Unidad de transparencia”

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Oportunidad: Contar con un Reglamento actualizado y consistente con la normatividad vigente. **Amenaza:** No actualizar el reglamento, esto podría afectar negativamente la implementación de los programas.	Obtener la aprobación del consejo universitario del reglamento interior de la Facultad de Educación.	Se encuentra en proceso
Oportunidad: Para el fortalecimiento de los diferentes planes de estudio de la DES, así como agilizar los tramites en la prestación de los diferentes servicios que ofrecen ambas áreas.	Creación del micro sitio de Innovación Mediática y del micro sitio de Administración de Tecnologías de la información, en la página de la Facultad de Educación, en el apartado "servicios" el cual detalla las diversas actividades que realiza el departamento	La acción se realizó al 100% ya que se encuentran creados ambos micro sitios en la página de la Facultad de Educación.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Amenaza: Disminución de la matricula ante mayor presencia de la oferta académica de la zona no urbana de otras instituciones de educación superior.	Promover nuestra oferta académica en zona no urbana a través de las publicaciones en redes sociales y otros medios que evidencien el trabajo realizado en ambas Unidades	Se realizó al 100% ya que se llevó a cabo la promoción de la oferta académica en el mes de octubre a lugres como Cobay Rio lagartos y Cecyte Panaba. Así mismo en noviembre en los lugares de Cobay Sucila, Telebachillerato Tixbacab y Tuzic y CBTA Valladolid. También se enviaron correos electrónicos a las instituciones.
Oportunidad para que la Facultad siga siendo reconocida por organismos externos y los programas sigan acreditados.	Elaborar un repositorio de evidencias de los indicadores de evaluación establecidas por el organismo evaluador como estrategia de seguimiento que permitan garantizar el cumplimiento de los procesos de re-acreditación.	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: Desarrollar planes de trabajo para ofertar nuevos servicios.	Elaborar un plan de ahorro y optimización de recursos y elaboración de un plan para captar mayores recursos a través de nuevos servicios.	En proceso
Oportunidad: Los alumnos están cubriendo el perfil de egreso del plan de estudios y satisfacen los estándares nacionales de Educación. Al egresar con esta modalidad aumenta la competitividad a nivel laboral.	Apoyo económico de la Facultad para que los alumnos presenten el EGEL y utilizarla como modalidad de titulación.	Se llevo a cabo al 100% al otorgar apoyo económico a seis alumnos para presentar el EGAL (antes EGEL) como modalidad de titulación.
Oportunidad: Ofertar actividades culturales basadas en los intereses de los estudiantes de la DES.	Elaborar un catálogo anual de actividades culturales en el sitio web de la facultad y redes	Se llevó a cabo al 100% ya que se realizó el catalogó anual de actividades culturales del 2020.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Oportunidad: de interactuar con la sociedad a través de las actividades culturales.	Socializar a través de medios electrónicos las actividades culturales de la DES.	En proceso
Oportunidad: Optimizar recursos con trabajo colaborativo.	Reunión(es) de trabajo entre directivos de las DES del CCSEAH para actualizar el plan de desarrollo del campus.	En proceso
Oportunidad: Posibilidad de aumentar la matricula que permita un ingreso mayor de estudiantes en licenciatura.	Realizar un análisis de información para determinar la capacidad de atención a la matricula de estudiantes de licenciatura.	Se llevó a cabo al 100% ya que se realizó un análisis del aumento de la matricula de los estudiantes de licenciatura en la DES y se emitió un documento que lo respalda.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Control Escolar

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 docu	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	

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

Control Escolar

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus
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	

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Contabilidad
Pago a proveedores

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	dic-19	**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	dic-19	**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	dic-19	**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 contra recibo, el folio del cheque o transferencia.	Contador	dic-19	**PO(3) X IM(4) = 12**	

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Contabilidad

Pago a proveedores

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus
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	dic-19	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 contra recibo al proveedor y cotejar el nombre e importe con el cheque.	Cajera	dic-19	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 contra recibo y archivar.	Cajera	dic-19	PO(3) X IM(5) = 15	

Oportunidades de mejora

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Fortalecer al personal en el análisis de la mejora de los servicios	Autoridades de la Facultad de Educación, responsable de calidad y jefes de área	La mejora continua de la institución	Gestión de espacios de tiempo y físico para trabajar con las áreas. Instructor	Diciembre de 2020

ACUERDOS

Acuerdo	Responsable	Fecha de término
Oportunidades de mejora		
Actualizar los documentos que se encuentran en el micro sitio de innovación mediática y de administración de tecnologías de la información.	Responsable de innovación mediática y de tecnologías de la información	15 de julio de 2020
Actualizar el baner de calidad con las actividades del 2020 y la bienvenida con los procedimientos actuales.	Responsable del área de calidad de la FEDU	28 febrero 2020
Analizar con las áreas de control escolar y contabilidad, el apartado de “Documentos externos”	Responsable del área de calidad y personal de contabilidad y control escolar	15 julio 2020
Adecuar la herramienta para el análisis de los resultados de la satisfacción del servicio a los procedimientos de control escolar.	Responsable de calidad	10 de febrero de 2020
Necesidad de cambio en el SGC		
Actualizar los procedimientos de buenas prácticas institucionales de calidad.	Responsable de calidad y jefes de área de buenas prácticas de calidad	31 agosto 2020
Necesidades de recursos		
Consolidar el equipo de auditores de la Facultad de Educación mediante la participación en el curso de auditores líderes que oferta el sistema de calidad institucional.	Auditores de calidad de la FEDU	28 de febrero de 2020

FECHAS IMPORTANTES

Auditoría interna. Procesos certificados
junio de 2020

2da. Revisión de la Dirección
agosto de 2020

Auditoría externa a los procesos certificados del SGC
2020

¡GRACIAS!