# Primera revisión de la Dirección

## FACULTAD DE EDUCACIÓN

**Mérida, Yucatán**

**14 de enero de 2021**

# 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

| Revisión de la Dirección 28 enero 2020 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Oportunidad de Mejora** | **Responsable** | **Beneficios esperados** | **Recursos necesarios** | **Fecha de realización** | **Estado** | **Avances** |
| 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.<br>Instructor | Diciembre de 2020 | Atendido | Se llevó a cabo capacitación del personal los días 13 y 14 de julio a 14 personas del comité de calidad |

# Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

| Acuerdos Revisión Dirección 28 enero 2020 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Acuerdo**<br>**Oportunidad de mejora** | **Responsable** | **Fecha de término** | **Estado** | **Avances** |
| 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 | Atendido | Los documentos que se encuentran en los micro sitios de Innovación Mediática y Admón. De tecnologías se encuentran actualizados |
| 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 | Atendido | El baner de calidad se encuentra actualizado |

# Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

| Acuerdos Revisión Dirección 28 enero 2020 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Acuerdo**<br>**Oportunidad de mejora** | **Responsable** | **Fecha de término** | **Estado** | **Avances** |
| 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 | Atendido | Se llevó a cabo reunión de trabajo los días 22 de junio con Contabilidad y 29 jun con CE |
| 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 | Atendido | Se envió correo electrónico el 09 de febrero 2020 con la herramienta actualizada |

# Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

| Acuerdos Revisión Dirección 28 enero 2020 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Acuerdo** | **Responsable** | **Fecha de término** | **Estado** | **Avances** |
| **Necesidades de cambio del SGC** | | | | |
| Actualizar los procedimientos de buenas prácticas institucionales de calidad. | Responsable de calidad y jefes de área de buenas prácticas de calidad | 31 agos 2020 | En proceso | La fecha se modifica a 31 de diciembre de 2021 ya que DGPLANEI se encuentra trabajando en un modelo institucional |
| **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 feb 2020 | Atendido | Se llevó a cabo capacitación de los auditores Jesús Aguilar, Tania Ávila, Cecilia Novelo y Yheny López los días 10, 11 y 12 de febrero 2020. |

# Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2019

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Contar con un Reglamento actualizado y consistente con la normatividad vigente. | 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. | Director, Secretario Académico, Secretario Administrativo, Jefe de Posgrado | 15-jul-21 | Alta dirección | | **La UADY está trabajando en un reglamento a nivel institucional que impacta a todas las dependencias.** |
| 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. | n/a | Creación del micrositio de innovación mediática, 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 mediática y de administración de tecnologías de la información en el sitio web de la Facultad de Educación. |
| | n/a | Creación del micrositio 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. | | 31-dic-19 | | | |

# Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2019

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| n/a | 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. | Dirección y Secretaría Académica | 31-dic-19 | Alta dirección | | 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 progrmas sigan acreditados. | n/a | 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 | 01-oct-21 | Administración de tecnologías de la información y comunicación | | Se está conformando comités para obtener información de los indicadores para CEPPE. Se comisiona a la persona responsable de elaborar el repositorio de evidencias para la Re-acreditación. Debido a la contingencia sanitaria y el programa nacional "quédate en casa", la actividad se ha aplazado, contemplando una nueva fecha. En el mes de octubre se elaborarán las comisiones para los responsables y en ese mismo mes se dará inicio el proceso de elaboración del repositorio. **Se tiene una liga para recabar la información en la nube hasta que se termine el repositorio.** |

# Cambios en cuestiones externas e internas 2019

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Desarrollar planes de trabajo para ofertar nuevos servicios. | n/a | 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-mar-21 | Alta dirección | | Se revisó las medidas de austeridad institucional para plasmar posteriormente en el documento descrito en la estrategia. Se han realizado acciones como carteles para fomentar el uso de las escaleras y el cuidado del aire acondicionado. Debido a la contingencia sanitaria y el programa nacional "quédate en casa", la actividad se ha aplazado, contemplando una nueva fecha. En el sitio web de la Facultad se tiene un baner que promueve el cuidado de los recursos materiales. |
| Los alumnos estan cubriendo el perfil de egreso del plan de estudios y satisfacen los estandares nacionales de Educación. Al egresar con esta modalidad aumenta la competitidad a nivel laboral. | n/a | 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 llevo a cabo al 100% al otorgar apoyo económico a seis alumnos para presentar el EGAL (antes EGEL) como modalidad de titulación. 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. **Por seguridad, las evidencias se resguardan en el departamento de contabilidad.** |

# Cambios en cuestiones externas e internas 2019

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ofertar actividades culturales basadas en los interes de los estudiantes de la DES. | n/a | 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 |
| Oportunidad de interacturar con la sociedad a través de las actividades culturales. | n/a | Socializar a través de medios electrónicos las actividades culturales de la DES. | | 01-feb-21 | | | Se realizó la socialización de las actividades culturales a través de medios virtuales como la plataforma institucional TEAMS y redes sociales. |
| Optimizar recursos con trabajo colaborativo. | n/a | Reunión(es) de trabajo entre directivos de las DES del CCSEAH para actualizar el plan de desarrollo del campus. | Funcionarios del campus | 31-dic-21 | Alta dirección | | Se han reiniciado reuniones en línea vía TEAMS entre directores de las DES del campus. Debido a la contingencia sanitaria y el programa nacional "quédate en casa", la actividad se ha aplazado, contemplando una nueva fecha. |
| Posibilidad de aumentar la matricula que permita un ingreso mayor de estudiantes en licenciatura. | n/a | 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 2020

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| n/a | Aumento de contagios y reducción de personal para laborar. | Capacitar al personal para prevenir, para filtros y sanitización. Establecer horarios para la educación a distancia y la disposición de salones de acuerdo a las políticas de la sana distancia. | Alta dirección | 30 de octubre 2020 | Alta dirección | | Se llevó a cabo la capacitación al personal para la prevención del COVID, para la instalación de filtros y la sanitización. Se establecieron horarios para la educación a distancia y de salones. De acuerdo con las indicaciones de Rectoría, no se llevarán a cabo actividades de docencia presenciales con alumnos. |
| Oportunidad para mejorar la conectividad a Internet en los estudiantes de la Facultad de Educación de la UMT para tener mayor cobertura. | Deficiente conexión a Internet en la UMT. | Adquisición de equipos para mejorar la cobertura y la velocidad de la conexión a Internet en la FEDU-UMT. | Alta dirección de la FEDU y coordinación administrativa de la UMT | 31 de julio 2022 | Alta dirección | | La Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación (CGTIC), ha realizado un diagnóstico de necesidades de recursos tecnológicos en el CCSEAyH, incluyendo a la UMT. **Debido al efecto producido por las lluvias y huracanes del 2020, la conectividad del campus UMT se ha visto afectada, lo que atrasará la conectividad prevista al inicio.** |
| Preparar los cursos en la modalidad en línea y aprovechar más las herramientas en los entornos virtuales. | n/a | Capacitación del personal docente en entornos virtuales y modificar las planeaciones didácticas. | Alta dirección | 18-dic-20 | Alta dirección | | Las actividades virtuales de las asignaturas se iniciaron a partir de abril de 2020 y la capacitación de los docentes se relizó en el mes de junio, julio, agosto y septiembre. Las planeaciones didácticas se modificaron en agosto-septiembre de 2020. |

# Cambios en cuestiones externas e internas 2020

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Generación de espacios para la reflexión, la discusión y el aprendizaje de nuevos conocimientos a partir del intercambio de experiencias docentes, investigación e innovación educativa, para reforzar el aprendizaje de los estudiantes de posgrado. | Que el CONACYT no apruebe la solicitud de apoyo económico. | Organizar un congreso virtual de posgrado para difundir los resultados de los estudiantes de los diferentes programas de posgrado como medio para incrementar la producción académica de los mismos con sus asesores. | Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación y coordinador de apoyo a la investigación | 31-dic-20 | Alta dirección | | El congreso virtual de posgrado denominado "Congreso docencia, investigación e innovación educativa 2020" Se llevó a cabo del 19 al 22 de octubre de 2020. |
| Oportunidad de aumentar la atención a la demanda del servicio educativo. | n/a | Gestionar los espacios físicos para la atención a los estudiantes. Organización de horarios para tener la disponibilidad de salones para impartir las clases presenciales. | Secretaría Académica | 26-feb-20 | Alta dirección | | Se realizó la programación de los horarios y espacios físicos para atender a los estudiantes de forma presencial, sin embargo, este no se llevó a cabo debido a que por disposiciones de Rectoría la atención a los estudiantes se llevó y se seguirá llevando a cabo en línea. |
| Mantener el programa de la especialización en docencia en el PNPC del CONACYT. | n/a | Cumplir con los nuevos indicadores del PNPC para programas profesionalizantes. | Jefe de la Unidad de Posgrado e Invesitgación y coordinador de la ED | 31-mar-21 | Alta dirección | | Se mantuvo la especialización en docencia en el PNPC del CONACYT en el nivel de desarrollo. Se tiene ya el dictamen resguardado en UPI con el Coordinador del programa de la Especialización en Docencia. |

# Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2020

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Mantener el programa educativo de la Maestría en Innovación Educativa en el PNPC de CONACYT. | n/a | Modificar para posterior envío al H. Consejo Universitario-UADY, el plan de estudios de la Maestría en Innovación Educativa a fin de atender las recomendaciones emitidas por el CONACYT en la última evaluación. | Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación, coordinadora de la MINE y grupo formulador | 31-dic-21 | Alta dirección | | Se inició en octubre del 2020 el proceso de la modificación del programa de posgrado de la Maestría en Innovación Educativa. |
| Contar con más espacios para brindar mayor atención a los estudiantes. | No mantener el incremento de matricula anualmente. | Gestionar los recursos para concluir con la construcción de las instalaciones. | Dirección | 31-dic-21 | Alta dirección | | La construcción está en un 95% de avance |
| Oportunidad de preparar a los estudiantes para el entorno laboral de acuerdo a las actuales tendencias laborales. | n/a | Ofertar asignaturas que promuevan en los estudiantes una mayor formación para enfrentar el campo laboral y la promoción de la internacionalización. | Secretaría Académica | 31-dic-21 | Alta dirección | | Se está trabajando con asignaturas optativas para que los estudiantes las cursen en agosto diciembre 2021. Respecto a la internacionalización, el Dr. Canto y el Dr. Pinto impartieron una asignatura con colegas de una Universidad Colombiana y el próximo año el Dr. Geovany y el Dr. España impartirán una asignatura similar con pares académicos en Colombia. Se está trabajando en la movilidad virtual como parte del proceso de internacionalización. |
| Mantener el programa de cultura en la Facultad de Educación y el fomento al deporte. | Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de COVID. | Realizar actividades culturales mediante la diversificación de estas desde diferentes medios y modalidades. | Responsable de cultura FEDU | 31-dic-20 | Secretaría académica | | En el 2020 se han realizado diversas actividades culturales de forma virtual en la Facultad de Educación. |

# Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2020

| Oportunidad | Amenaza | Estrategia | Responsable | Plazo | Proceso | Estatus | Observaciones / seguimiento |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fomentar la cultura del cuidado del medio ambiente en la comunidad FEDU. | n/a | Elaborar un programa del cuidado del medio ambiente. | Responsalbe del medio ambiente FEDU | 30-abr-21 | Alta dirección | | Se entregó el oficio comisión de la persona responsable de elaborar el programa de cuidado del medio ambiente, se elaboró el programa respectivo y se entregó a Dirección. |
| n/a | Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de COVID. | Evento protocolario virtual que permita el cierre de las actividades académicas y la entrega virtual de cartas de pasante. | Secretaría Académica | 18-dic-20 | Alta dirección | | Se llevó a cabo el 02 de octubre la ceremonia virtual de cartas de pasante de los programas de licenciatura. |
| n/a | Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de COVID. | Organización de un evento virtual que incluya actividades deportivas, académicas y culturales, todas no presenciales. | Secretaría Académica | 18-dic-20 | Alta dirección | | Se realizó un conversatorio el 29 de octubre con la Asociación Iberoamericana de Docencia Universitaria. Se llevó a cabo una entrevista en el marco de los 50 aniversario de Antropologia y 36 aniversario de la Fac. de Educación. Se llevó a cabo los días 28, 29 y 30 de noviembre, las actividades cultuales, académicas de la semana de aniversario de la Facultad. |
| n/a | Afectación del servicio de pago a proveedores y de las inscripciones, reinscripciones y expedición de los documentos para los alumnos debido a la suspensión de las actividades presenciales en todas sus dependencias. | Planear la ejecución de las actividades administrativas de forma no presencial para continuar prestando los servicios durante la contingencia sanitaria. | Contabilidad Control Escolar | 21-sep-20 | | | Se presentarán como evidencias: Minuta de trabajo del 1 de abril de 2020 (reunión académica-administrativa); Minuta de trabajo del 8 de julio de 2020 (convocatoria periodo intensivo extraordinario); Minuta de trabajo del 13 de julio de 2020 (convocatoria posgrado); La Convocatoria para el Periodo Intensivo Extraordinario a cursos de Licenciatura; La Convocatoria para Inscripciones y Reinscripciones a cursos de Licenciatura Septiembre 2020 – Febrero 2021; La Convocatoria para Inscripciones y Reinscripciones a cursos de Posgrado Septiembre 2020 – Febrero 2021. |

# Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Ante la contingencia sanitaria, las áreas de control escolar y contabilidad, elaboraron sus respectivas evaluaciones de satisfacción del servicio en formato electrónico, el cual se implementó a partir de agosto del 2020. Los ítems de dichas evaluaciones se modificaron, por lo que se presentan los resultados del primer monitoreo por separado del segundo monitoreo.

| **Ítems de contabilidad** | |
|---|---|
| La atención que recibió del personal fue: | Ítem conservado |
| Disposición del personal para atender sus dudas | Este ítem fue eliminado de la evaluación electrónica |
| El cumplimiento de lo estipulado lo calificaría como: | Ítem conservado |
| El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada | Este ítem fue eliminado de la evaluación electrónica |
| La información proporcionada por el personal es oportuna | Este ítem fue eliminado de la evaluación |
| El servicio prestado por este departamento es: | Ítem conservado |
| La claridad de la información proporcionada fue: | Ítem agregado |

# Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Los ítems de las evaluaciones de control escolar se modificaron quedando como:

| Ítems de control Escolar | |
|---|---|
| La atención que recibió del personal fue: | Ítem conservado |
| Disposición del personal para atender sus dudas | Este ítem fue eliminado de la evaluación electrónica |
| El cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servico: | Ítem conservado |
| El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada | Este ítem fue eliminado de la evaluación electrónica |
| La información proporcionada por el personal es oportuna | Este ítem fue eliminado de la evaluación |
| El servicio prestado por este departamento es: | Ítem conservado |
| La claridad de la información proporcionada por el personal: | Ítem conservado |

# 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 1er monitoreo Enero-Junio 2020 y 2do monitoreo Julio-Dic 2020**

Evaluaciones implementadas:

**2018: 539**

**2019:339**

**Enero-Junio 2020: 108**

**Julio-Diciembre 2020: 312**

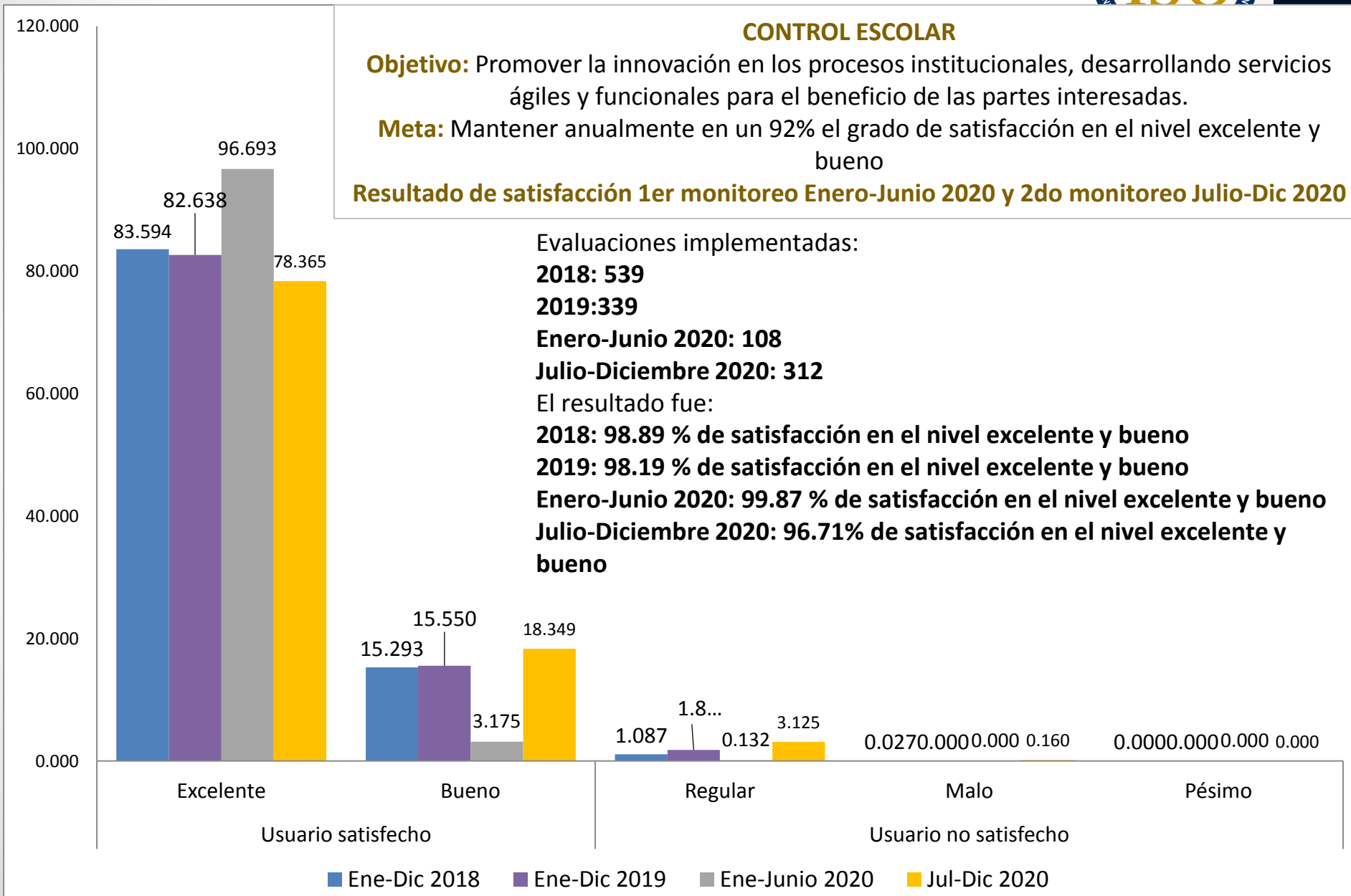
El resultado fue:

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

**2019: 98.19 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno**

**Enero-Junio 2020: 99.87 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno**

**Julio-Diciembre 2020: 96.71% de satisfacción en el nivel excelente y bueno**



# Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

## CONTROL ESCOLAR

Para el año **2018** se logró alcanzar **98.89%** de satisfacción, en el nivel de excelente y bueno, para el **2019** se logró alcanzar **98.19 %** en el nivel de excelente y bueno y para **enero-junio de 2020** se logró alcanzar el **99.87%** en el nivel de excelente y bueno y para **julio-diciembre de 2020** se logró alcanzar el **96.71%** en el nivel de excelente y bueno, derivado de esta tendencia, el objetivo y la meta que se planteó para el 2020 fue mantener el **92%** de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

**Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas.** En el **2020** se registraron **0** quejas, **19** sugerencias y **326** felicitaciones. Entre las más significativas se encuentran:

**Quejas.** Cero

**Sugerencias**

+El servicio fue realmente rápido y fácil en esta opción en línea, por lo que consideró que debería ser una opción para agilizar la entrega de los documentos solicitados.

+El proceso y trámite es excelente, solo que en algunos momentos resultó complicado saber qué paso seguir, por lo que sería muy bueno agregar a la presentación ya existente una lista de pasos específicos para dar seguimiento adecuado.

**Felicitaciones**

+Las respuestas son rápidas, eficaces y eficientes.

+Felicidades en la atención y disposición para los estudiantes, a pesar de las circunstancias que se están viviendo actualmente.

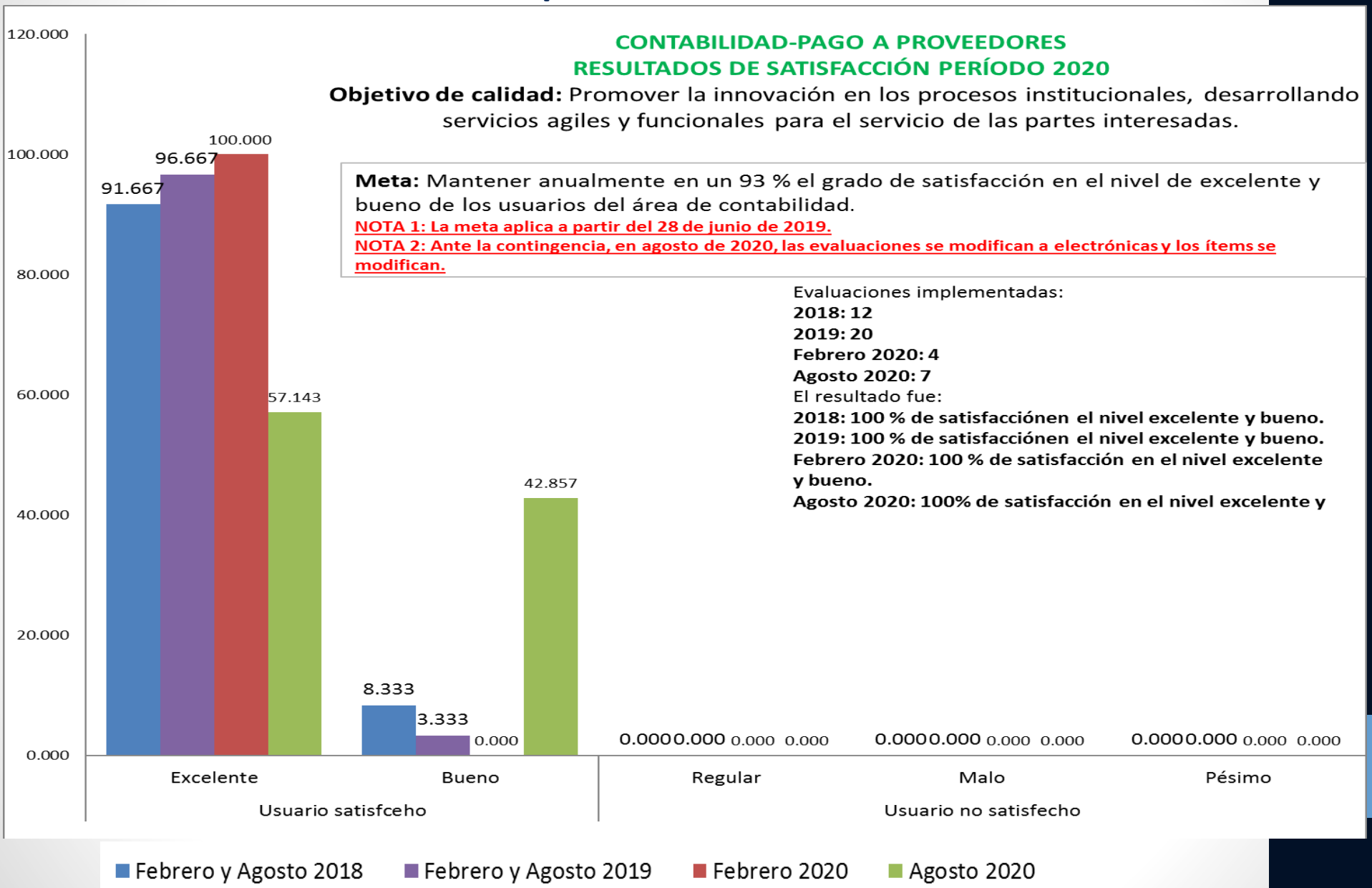
# Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

## 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 realizar un cambio del área deteriorada del mostrador de madera. El cambio de mostrador se llevó a cabo en noviembre de 2020.

# Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes



# Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes



## CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES

Para el **año 2018** se logró alcanzar el **100 %** en el nivel de satisfacción de excelente y bueno, para **el 2019** se logró alcanzar un **100 %** en el nivel de excelente y bueno, derevivado de esta tendencia, el objetivo y la meta que se planteó para el **2020** fue obtener el **93 %** de satisfacción del usuario en el nivel de excelente y bueno.

Los resultados de **2020** se dividieron en dos, febrero y agosto ya que ante la contingencia, en el mes de agosto las evaluaciones se modificaron al formato electrónico y los ítems también se modificaron.

Resultado de las evaluaciones de **febrero 2020** fue del **100 %** en el nivel de excelente y bueno.

Resultado de las evaluaciones de **agosto 2020** fue del **100 %** en el nivel de excelente y bueno.

**Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas**

En el 2020 se registraron **0 quejas, 1 sugerencia y 9 felicitaciones**. Entre las más significativas se encuentran:

**Felicitaciones**

**- Excelente tiempo de respuesta**

**- Que se mantengan con actitud positiva y a seguir con el profesionalismo que se les caracteriza.**

**Sugerencias**

**-Contestar los correos confirmando de recibido los archivos o datos.**

**Quejas. 0**

# Logro de los objetivos de la calidad

| Objetivo de calidad | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | | Cumple | No cumple |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 1er monit | 2do monit | | |
| 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% | 99.87% | 96.71 | ✓ | |
| 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% | 100% | 100% | ✓ | |

# Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

| Área: Control Escolar | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PERIODOS | TOTAL 2020 | | | | | | | | | | |
| SERVICIO | Licenciatura Mérida | | | Posgrado Mérida | | | | | | | TOTAL 2020 |
| Expedición doctos. oficiales | LE | LEII | Subtotal | MAOE | MIE | MINE | MOCE | ED | OTROS | Subtotal | |
| Constancias | 199 | 62 | **261** | 0 | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | **7** | **268** |
| Carta de pasante | 3 | 3 | **6** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | **6** |
| Kardex | 40 | 4 | **44** | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | **2** | **46** |
| Boletas | 2 | 0 | **2** | 0 | 13 | 22 | 0 | 27 | 0 | **62** | **64** |
| Certificados | 30 | 5 | **35** | 0 | 7 | 8 | 0 | 13 | 0 | **28** | **63** |
| Cartas de No Ex. ED | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | **0** |
| **Total Exp. Doc. Of.** | **274** | **74** | **348** | **0** | **21** | **37** | **0** | **41** | **0** | **99** | **447** |
| Inscripciones | 94 | 39 | **133** | 0 | 16 | 18 | 0 | 19 | 0 | **53** | **186** |
| Reinscripciones | 454 | 193 | **647** | 0 | 7 | 16 | 0 | 22 | 0 | **45** | **692** |
| **Total** | **548** | **232** | **780** | **0** | **23** | **34** | **0** | **41** | **0** | **98** | **878** |
| **Total Servicios** | **822** | **306** | **1128** | **0** | **44** | **71** | **0** | **82** | **0** | **197** | **1325** |

# Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios



En el **2020** **se registró 1 salida (producto) no conforme**, lo que representa el **0.07547%** del total de **1,325** servicios otorgados de **ENERO a DICIEMBRE del 2020**, lo cual indica que el desempeño del procedimiento ha sido satisfactorio para alcanzar los resultados planificados.

| Año | Número de servicios no conforme | Descripción del producto no conforme |
|---|---|---|
| 2020 | 1 | Se genera un certificado de estudios sin ingresar al alumno al SICEI. |

Las acciones que se llevaron a cabo para corregir la salida no conforme fueron:
Se le notifica a la supervisora para que realice el cambio de parcial a completo.

# Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

| Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros y materiales<br>Área: Contabilidad<br>PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A PROVEEDORES | | | |
|---|---|---|---|
| **Periodo** | **Enero-Junio** | **Julio-Diciembre** | **Total 2020** |
| Número de servicios. Número de pago a proveedores de ingresos propios | **60** | **85** | **145** |

# Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios



En el **2020** **se registró 0 salida (producto) no conforme**, lo que representa el **0%** del total de servicios otorgados de **enero a diciembre del 2020**, lo cual indica que el desempeño del procedimiento ha sido satisfactorio para alcanzar los resultados planificados.

| Año | Número de servicios no conformes | Descripción del producto no conforme |
|---|---|---|
| 2020 | 0 | No aplica |

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

# 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 | 0 | 0 | 1 | 0 | N/A |
| | AC19-FEDU-CE-02 | 7.1.3 | 0 | 0 | 1 | 0 | N/A |
| **Total por estado de acción** | | | **0** | **0** | **3** | **0** | |
| **TOTAL** | | | **3** | | | | |

No se documentaron acciones correctivas del 2020

# 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 cerrada, con fecha de término del 18 de diciembre de 2020. Está pendiente la verificación.**

**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 cerrada, con fecha de término del 31 de agosto de 2020. Está pendiente hacer la verificación.**

# 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 | Observaciones |
|---|---|---|
| **8.5.1** | Elaborar un instructivo para la solicitud de recursos.<br>Autorizar y publicar el instructivo para la solicitud de recursos.<br>Socializar el instructivo para la solicitud de recursos. | Se elaboró, autorizo y socializó 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.<br>Modificar el procedimiento P-FEDU-CE-05 tramite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas respectivas.<br>Modificar los procedimientos de control escolar.<br>Publicación de la actualización de los procedimientos en los puntos de uso.<br>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. | Se realizó reunión anual de servicios escolares, se modificó los procedimientos de control escolar y publicó la actualización. Se llevó a cabo reunión de trabajo semestral con el personal del departamento 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. | Se gestionó la reparación del mostrador exterior de control escolar. Se cuenta con nuevo mostrador exterior. |

# Resultados de seguimiento y medición

| Indicadores de servicios proporcionados<br>Área: Contabilidad<br>Pago a proveedores de ingresos propios | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Año** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **No. De servicios** | 188 | 219 | 87 | 56 | 145 |

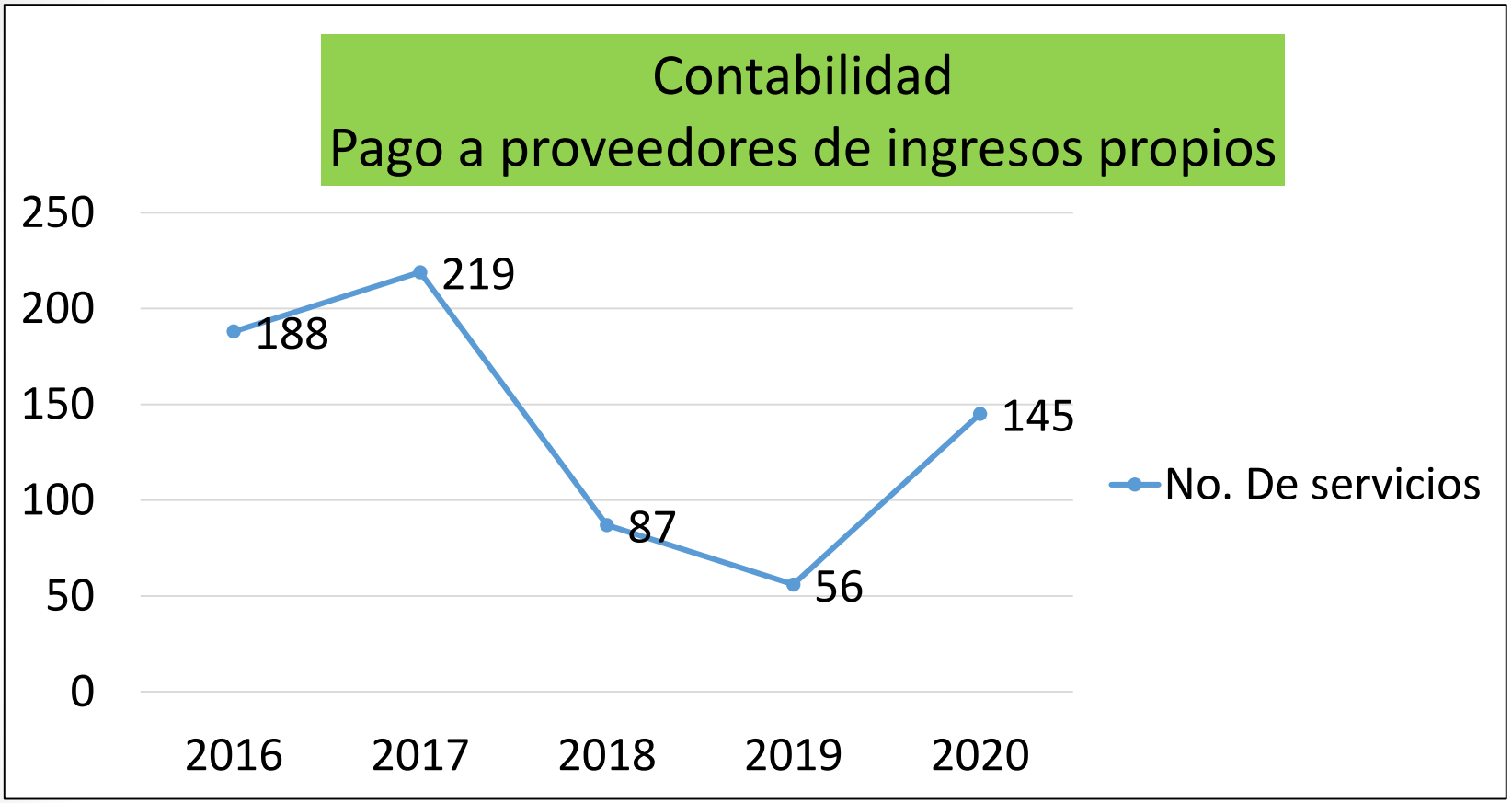
Con respecto a los indicadores del número de servicios proporcionados, para el 2016 se dieron 188 servicios, para el 2017 se dieron 219 servicios, para el 2018 se dieron 87 servicios, para el 2019 se dieron 56 servicios y para el 2020 se dieron 145 servicios.

# Resultados de seguimiento y medición

| Indicadores de servicios proporcionados | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ÁREA. Control Escolar | | | | | |
| **Año** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado | 997 | 970 | 1011 | 814 | 878 |
| Expedición de documentos oficiales | 924 | 1231 | 741 | 709 | 447 |
| **Total** | **1921** | **2201** | **1752** | **1523** | **1325** |

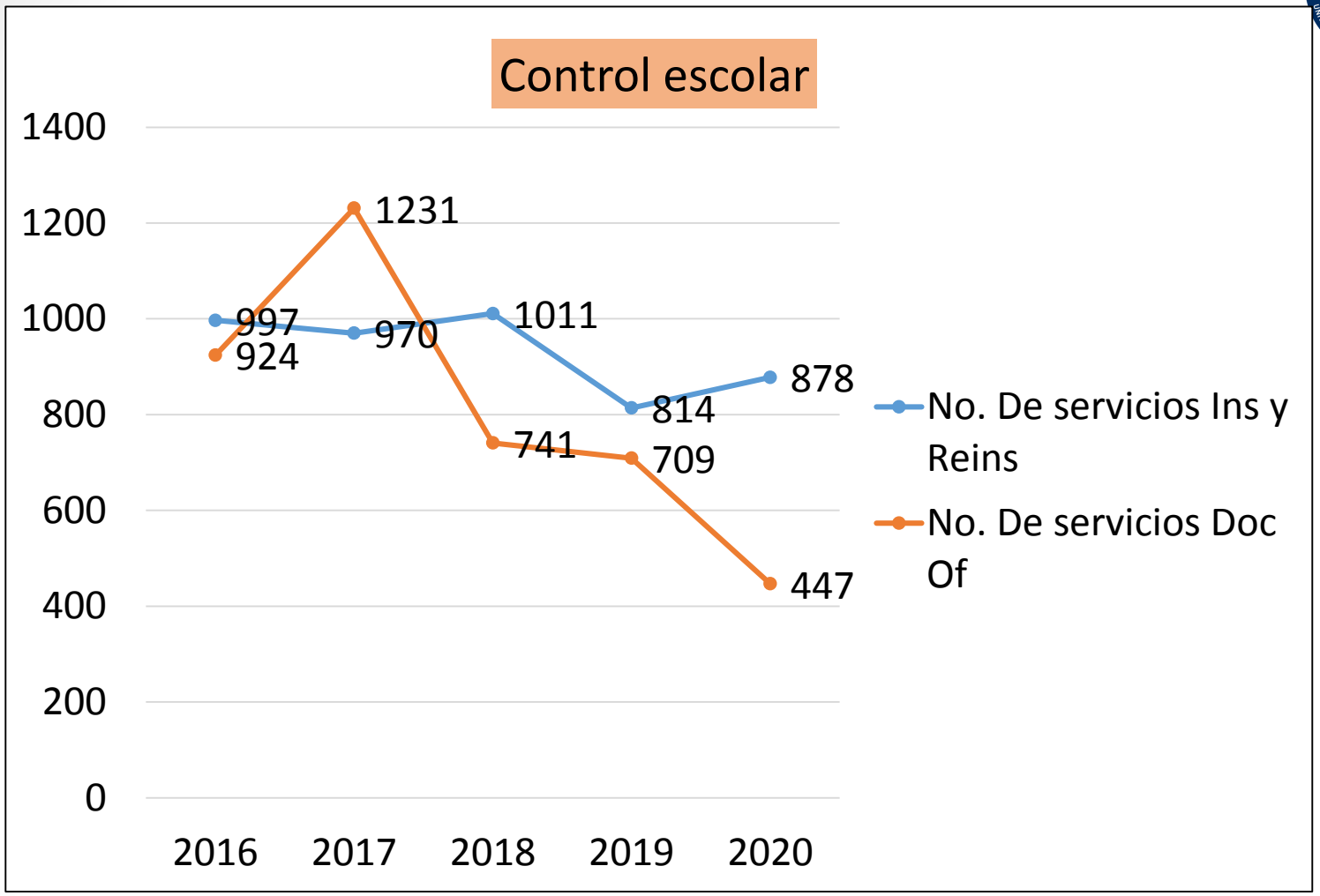
Con respecto a los indicadores del número de servicios en control escolar, el mayor número de servicios totales sumando los procedimientos para inscripciones y reinscripciones y el procedimiento para la expedición de documentos oficiales fue en el 2017 con 2,201 servicios, seguido de 1,921 servicios en el 2016, 1,752 servicios en el 2018, 1,523 servicios en el 2019 y 1,325 servicios en el 2020.

# Resultados de seguimiento y medición




El gráfico muestra los números de servicios de pago a proveedores de ingresos propios otorgados del 2016 al 2020. El año donde más número de servicios se ha dado ha sido 2017.

# Resultados de seguimiento y medición




Se presenta en el gráfico el número de servicios otorgados por control escolar desde el 2016 y hasta el 2020 respecto a las inscripciones y reinscripciones y la expedición de documentos oficiales. El año en el que se ha otorgado el mayor número de servicios de inscripciones y reinscripciones ha sido 2018 y de expedición de documentos oficiales fue 2017.

# RESULTADOS DE AUDITORÍAS

| Auditorías realizadas 2020 | | | |
|---|---|---|---|
| **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 llevó a cabo del **18 al 25 de septiembre del 2020.**
- Estamos en espera de la fechas para que se lleve a cabo la **auditoría externa del SGC** ya que este proceso es institucional.

# 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

- El personal de contabilidad y de control escolar, participan en cursos de capacitación relacionados con la calidad, el trabajo en equipo y las medidas de protección y seguridad en el trabajo ante la contingencia sanitaria.
- Se adecuó la infraestructura, el equipo y se adquirió material sanitizante como gel anti bacterial, micas de acrílico y desinfectantes para poder prestar el servicio presencial.
- Se adecuaron los recursos tecnológicos para que se pueda prestar el servicio en la modalidad en línea y llevar a cabo reuniones de trabajo no presenciales.
- Se establecieron roles en el personal de las áreas para que asistan de forma presencial en días diferentes, cuidando que no asistan más de 2 personas por área.
- La asistencia de los estudiantes para un servicio de forma presencial o de los profesores para realizar algún trámite, se realiza previa cita con el área correspondiente.

# Adecuación de los recursos

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

| Recurso | Descripción |
|---|---|
| Personal del alcance del SGC y de toda la facultad | Se capacitó al personal con cursos de medidas de seguridad y prevención ante la contingencia sanitaria. |
| Servicio | Se adecuaron los servicios administrativos y educativos para que puedan prestar en modalidad en línea. |
| Instalaciones | Se adecuaron las instalaciones de la facultad para que se pueda prestar el servicio presencial con sana distancia y siguiendo los protocolos sanitarios. |
| Tecnología | Se utiliza la plataforma educativa TEAMS para llevar a cabo las reuniones de trabajo y la docencia. |
| Profesores | Se capacitó a los profesores de la facultad para que puedan brindar el servicio docente, las tutorías y asesorías en la modalidad virtual. |
| Procedimientos | Los procedimientos de buenas prácticas institucionales de calidad se encuentran en revisión. |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades. 2019

| 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 elaboró la propuesta de la modificación del reglamento. Sin embargo, se está elaborando un reglamento institucional que impactará a las dependencias. |
| **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 | Se crearon en diciembre de 2019, el micro sitio de innovación mediática y de administración de tecnologías de la información en el sitio web de la Facultad de Educación. |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2019

| 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. | Se está conformando comités para obtener información de los indicadores para CEPPE. Se comisiona a la persona responsable de elaborar el repositorio de evidencias para la Re-acreditación. Se cuenta con un aliga para recabar la información hasta que se termine el repositorio |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2019

| 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. | Se revisó las medidas de austeridad institucional para plasmar posteriormente en el documento descrito en la estrategia. Se han realizado acciones como carteles para fomentar el uso de las escaleras y el cuidado del aire acondicionado. Debido a la contingencia sanitaria y el programa nacional "quédate en casa", la actividad se ha aplazado, contemplando una nueva fecha. En el sitio web de la Facultad se tiene un baner que promueve el cuidado de los recursos materiales. |
| **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. 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. Las evidencias se resguardan en el departamento de contabilidad. |
| **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 2019

| 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. | Se realizó la socialización de las actividades culturales a través de medios virtuales como la plataforma institucional TEAMS y redes sociales. |
| **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. | Se han reiniciado reuniones en línea vía TEAMS entre directores de las DES del campus. Debido a la contingencia sanitaria y el programa nacional "quédate en casa", la actividad se ha aplazado, contemplando una nueva fecha. |
| **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 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. |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2020

| Descripción de la amenaza u oportunidad | Plan de acción | Eficacia de las acciones |
|---|---|---|
| **Amenaza:** Aumento de contagios y reducción de personal para laborar. | Capacitar al personal para prevenir, para filtros y sanitización. Establecer horarios para la educación a distancia y la disposición de salones de acuerdo a las políticas de la sana distancia. | Se llevó a cabo la capacitación al personal para la prevención del COVID, para la instalación de filtros y la sanitización. Se establecieron horarios para la educación a distancia y de salones. De acuerdo con las indicaciones de Rectoría, no se llevarán a cabo actividades de docencia presenciales con alumnos. |
| **Oportunidad:** para mejorar la conectividad a Internet en los estudiantes de la Facultad de Educación de la UMT para tener mayor cobertura.<br>Amenaza. Deficiente conexión a Internet en la UMT. | Adquisición de equipos para mejorar la cobertura y la velocidad de la conexión a Internet en la FEDU-UMT. | La Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación (CGTIC), ha realizado un diagnóstico de necesidades de recursos tecnológicos en el CCSEAyH, incluyendo a la UMT. **Debido al efecto producido por las lluvias y huracanes del 2020, la conectividad del campus UMT se ha visto afectada, lo que atrasará la conectividad prevista al inicio.** |
| **Oportunidad:** Preparar los cursos en la modalidad en línea y aprovechar más las herramientas en los entornos virtuales. | Capacitación del personal docente en entornos virtuales y modificar las planeaciones didácticas. | Las actividades virtuales de las asignaturas se iniciaron a partir de abril de 2020 y la capacitación de los docentes se está realizando en el mes de junio y continuará en el periodo agosto-diciembre. La modificación a las planeaciones didácticas se realizaran en agosto-septiembre 2020. |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2020

| Descripción de la amenaza u oportunidad | Plan de acción | Eficacia de las acciones |
|---|---|---|
| **Oportunidad.** Generación de espacios para la reflexión, la discusión y el aprendizaje de nuevos conocimientos a partir del intercambio de experiencias docentes, investigación e innovación educativa, para reforzar el aprendizaje de los estudiantes de posgrado. **Amenaza.** Que el CONACYT no apruebe la solicitud de apoyo económico. | Organizar un congreso virtual de posgrado para difundir los resultados de los estudiantes de los diferentes programas de posgrado como medio para incrementar la producción académica de los mismos con sus asesores. | El congreso virtual de posgrado denominado "Congreso docencia, investigación e innovación educativa 2020" Se llevó a cabo del 19 al 22 de octubre de 2020. |
| **Oportunidad** de aumentar la atención a la demanda del servicio educativo. | Gestionar los espacios físicos para la atención a los estudiantes. Organización de horarios para tener la disponibilidad de salones para impartir las clases presenciales. | Se realizó la programación de los horarios y espacios físicos para atender a los estudiantes de forma presencial, sin embargo, este no se llevó a cabo debido a que por disposiciones de Rectoría la atención a los estudiantes se llevó y se seguirá llevando a cabo en línea. |
| **Oportunidad.** Mantener el programa de la especialización en docencia en el PNPC del CONACYT. | Cumplir con los nuevos indicadores del PNPC para los programas profesionalizantes. | Se mantuvo la especialización en docencia en el PNPC del CONACYT en el nivel de desarrollo. Se tiene ya el dictamen resguardado en UPI con el Coordinador del programa de la Especialización en Docencia. |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2020

| Descripción de la amenaza u oportunidad | Plan de acción | Eficacia de las acciones |
|---|---|---|
| **Oportunidad.** Mantener el programa educativo de la Maestría en Innovación Educativa en el PNPC de CONACYT. | Modificar para posterior envío al H. Consejo Universitario-UADY, el plan de estudios de la Maestría en Innovación Educativa a fin de atender las recomendaciones emitidas por el CONACYT en la última evaluación. | Se inició en octubre del 2020 el proceso de la modificación del programa de posgrado de la Maestría en Innovación Educativa. |
| **Oportunidad.** Contar con más espacios para brindar mayor atención a los estudiantes.<br>**Amenaza.** No mantener el incremento de matricula anualmente. | Gestionar los recursos para concluir con la construcción de las instalaciones. | La construcción está en un 95% de avance. |
| **Oportunidad** de preparar a los estudiantes para el entorno laboral de acuerdo a las actuales tendencias laborales. | Ofertar asignaturas que promuevan en los estudiantes una mayor formación para enfrentar el campo laboral y la promoción de la internacionalización. | Se está trabajando con asignaturas optativas para que los estudiantes las cursen en agosto diciembre 2021. Respecto a la internacionalización, el Dr. Canto y el Dr. Pinto impartieron una asignatura con colegas de una Universidad Colombiana y el próximo año el Dr. Geovany y el Dr. España impartirán una asignatura similar con pares académicos en Colombia. Se está trabajando en la movilidad virtual como parte del proceso de internacionalización. |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2020

| Descripción de la amenaza u oportunidad | Plan de acción | Eficacia de las acciones |
|---|---|---|
| **Oportunidad.** Mantener el programa de cultura en la Facultad de Educación y el fomento al deporte. **Amenaza.** Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de COVID. | Realizar actividades culturales mediante la diversificación de estas desde diferentes medios y modalidades. | En el 2020 se han realizado diversas actividades culturales de forma virtual en la Facultad de Educación. |
| **Oportunidad.** Fomentar la cultura del cuidado del medio ambiente en la comunidad FEDU. | Elaborar un programa del cuidado del medio ambiente. | Se entregó el oficio comisión de la persona responsable de elaborar el programa de cuidado del medio ambiente, se elaboró el programa respectivo y se entregó a Dirección. |
| **Amenaza.** Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de COVID. | Evento protocolario virtual que permita el cierre de las actividades académicas y la entrega virtual de cartas de pasante. | Se llevó a cabo el 02 de octubre la ceremonia virtual de cartas de pasante de los programas de licenciatura. |
| **Amenaza.** Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de COVID. | Organización de un evento virtual que incluya actividades deportivas, académicas y culturales, todas no presenciales. | Se realizó un conversatorio el 29 de octubre con la Asociación Iberoamericana de Docencia Universitaria. Se llevó a cabo una entrevista en el marco de los 50 aniversario de Antropología y 36 aniversario de la Fac. de Educación. Se llevó a cabo los días 28, 29 y 30 de noviembre, las actividades cultuales, académicas de la semana de aniversario de la Facultad. |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2020

| Descripción de la amenaza u oportunidad | Plan de acción | Eficacia de las acciones |
|---|---|---|
| **Amenaza.** Afectación del servicio de pago a proveedores y de las inscripciones, reinscripciones y expedición de los documentos para los alumnos debido a la suspensión de las actividades presenciales en todas sus dependencias. | Planear la ejecución de las actividades administrativas de forma no presencial para continuar prestando los servicios durante la contingencia sanitaria. | Se presentarán como evidencias: Minuta de trabajo del 1 de abril de 2020 (reunión académica-administrativa); Minuta de trabajo del 8 de julio de 2020 (convocatoria periodo intensivo extraordinario); Minuta de trabajo del 13 de julio de 2020 (convocatoria posgrado); La Convocatoria para el Periodo Intensivo Extraordinario a cursos de Licenciatura; La Convocatoria para Inscripciones y Reinscripciones a cursos de Licenciatura Septiembre 2020 – Febrero 2021; La Convocatoria para Inscripciones y Reinscripciones a cursos de Posgrado Septiembre 2020 – Febrero 2021. |

# 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 | **Expedición de documentos oficiales:** Derechos originales, documentación completa y solicitud correcta. **Inscripciones y reinscripciones:** Listas electrónicas o impresas de estudiantes admitidos y calendarios. | Recibir la solicitud errónea, incompleta y/o sin pago de derechos. | Elaboración del documento equivocado, demora en el proceso o afectación al alumno. | **PO(3) X IM(4) = 12** | **Expedición de documentos oficiales:** Corroborar con el alumno o coordinadores la información y asegurarse de que la solicitud sea enviada a través de la cuenta institucional del estudiante. Si el alumno no tiene cuenta institucional, deberá agregar una identificación oficial con fotografía | Personal de control escolar | sep-20 | **PO(2) X IM(4) = 8** | |
| T2 | Elaborar el documento | **Expedición de documentos oficiales:** Derechos originales, documentación completa y solicitud correcta. **Inscripciones y reinscripciones:** Listas electrónicas o impresas de estudiantes admitidos y calendarios. | El documento elaborado no coincida con el solicitado. | Demora en el proceso o afectación al alumno. | **PO(3) X IM(4) = 12** | **Expedición de documentos e inscripciones y reinscripciones:** Agengar citas en línea para la recepción de documentos y la atención al usuario. | Personal o jefe de Control Escolar | ago-20 | **PO(2) X IM(4) = 8** | |
| | | | Error de captura. | Documento equivocado. Afectación al alumno. | **PO(4) X IM(3) = 12** | Validar la información con la versión preliminar del documento | Personal o jefe de Control Escolar | ago-20 | **PO(3) X IM(3) = 9** | |
| | | | Se deje de prestar el servicio. | Demora en el proceso ante la contingencia sanitaria y la suspención de actividades presenciales. | **PO(4) X IM(4) = 16** | Uso de firmas digitalizadas y notas de fechas de recepción del formato. | Personal o jefe de Control Escolar | may-20 | **PO(3) X IM(3) = 9** | |
| | Preparar documentos para reinscripción | Que la información esté completa y el comprobante de pago adjunto en el formulario. | Al ser un nuevo medio de entrega de documentación, que el estudiante no esté familiarizado con el proceso a seguir. | Que el estudiante no pueda llevar a cabo el proceso de inscripción y reinscripción. | **PO(3) X IM(3) = 9** | Hacer una mayor difusión de la convocatoria, enviandola de forma adicional a los correos electrónicos de los alumnos. | Personal de control escolar | sep-20 | **PO(3) X IM(2) = 6** | |

# 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 | **Expedición de documentos oficiales:** Derechos originales, documentación completa y solicitud correcta. | Que el documento no sea del alumno solicitante, que el documento no esté listo para entregar en el tiempo de atención establecido o que el documento no le llegue al alumno a su correo electrónico. | Afectación al alumno, demora en el proceso. | **PO(3) X IM(3) = 9** | Verificación de los datos antes de la entrega física o electrónica, según el documento. Verificación de adjuntar el documento en el correo electrónico. Pedir solicitud de confirmación de recibido por el alumno. | Personal de control escolar | ago-20 | **PO(2) X IM(2) =4** | |
| T4 | Archivar el documento | Documento correspondiente al archivo. | Se traspapela o extravía el documento. | El expediente no tenga toda la documentación correspondiente al alumno. | **PO(3) X IM(3) = 9** | Resguardar en una carpeta electrónica los documentos generados. Enviar al archivo general el expediente físico del alumno. | Personal de control escolar | ago-20 | **PO(2) X IM(2) = 4** | |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

## Contabilidad
## Pago a proveedores

| Análisis y evaluación de riesgos del proceso | | | | | | Proceso | Provisión de servicios financieros y materiales | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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-20 | 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-20 | 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-20 | 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 | dic-20 | PO(3) X IM(4) = 12 | |

# Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

## Contabilidad

## Pago a proveedores

| Análisis y evaluación de riesgos del proceso | | | | | Proceso | Provisión de servicios financieros y materiales | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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-20 | 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 | dic-20 | 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 | dic-20 | PO(3) X IM(5) = 15 | |

# Oportunidades de mejora

| Mejora | Responsable | Beneficios esperados | Recursos necesarios | Fecha de realización |
|---|---|---|---|---|
| Llevar a cabo una campaña de difusión de la política de gestión de la UADY en la población estudiantil. | Autoridades de la Facultad en conjunto con el área de calidad | La toma de conciencia en el alumno y su papel en el sistema de calidad | Humanos, tecnológicos, tiempo | Junio 2021 |

El área de calidad en conjunto con la Dirección, ha documentado la mejora AM20-FEDU-CC-01 que consiste en la difusión de la política de gestión de calidad de la Universidad en los estudiantes.

# Oportunidades de mejora

| Mejora | Responsable | Beneficios esperados | Recursos necesarios | Fecha de realización |
|---|---|---|---|---|
| Elaborar un catalogo donde se describa el tipo de documento solicitado en el formato “Solicitud de documentos/alumnos” | Personal de control escolar | La satisfacción del cliente, reducción de tiempo al elaborarlo y que obtenga el documento indicado para su trámite | Humanos, tecnológicos, tiempo | marzo 2021 |

El área de control escolar, ha documentado la mejora AM20-FEDU-CE-01 que consiste en la elaboración de un catálogo con la información de los documentos que se encuentran en el formato “Solicitud de documentos/alumnos” para que el solicitante le sea más fácil identificar su tipo de trámite.

# ACUERDOS

| Acuerdo | Responsable | Fecha de término |
|---|---|---|
| **Oportunidades de mejora** | | |
| Capacitación al personal del SGC con base en las necesidades detectadas para la mejora del servicio. | Comité de calidad<br>Responsable de calidad<br>Autoridades de la Facultad | Diciembre 2021 |
| **Necesidad de cambio en el SGC** | | |
| Continuar trabajando en la modalidad virtual en las diversas actividades de calidad como las auditorías y revisiones de dirección. | Comité de calidad de la Facultad en conjunto con la DGPLANEI | Diciembre 2021 |
| **Necesidades de recursos** | | |
| Capacitación del personal administrativo y manual en el manejo de recursos digitales. | Autoridades de la Facultad<br>Responsable de calidad | Diciembre 2021 |

# FECHAS IMPORTANTES

**Curso trabajo en equipo.** Enero-Febrero 2021

**Revisiones de la Dirección 2021.** Enero y septiembre

**Auditoría interna al SGC 2021.** Julio

**Auditoría externa. Procesos certificados**
Pendiente la programación que se realiza de forma institucional

# ¡GRACIAS!