1ra revisión de la Dirección

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Mérida, Yucatán

22 de febrero de 2022

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 29 noviembre 2021 OPORTUNIDAD DE MEJORA				
Oportunidad de Mejora	**Responsable**	**Fecha de realización**	**Estado**	**Avances**
Proporcionar una atención adicional a los usuarios a través de herramientas digitales para la solicitud a los trámites de los documentos oficiales.	Personal de control escolar	31 agosto de 2023	En proceso	Se han llevado a cabo conversaciones con la secretaria administrativa y la web master respecto al proceso de la solicitud.

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

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 proces o	Se trabajará institucionalmente de acuerdo al calendario del proyecto 10 “Hacia un sistema de buenas prácticas institucionales de calidad” del Plan de Desarrollo del CCSEAyH 2021-2030

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

ACUERDOS 1ra. Revisión Dirección 14 enero 2021				
Acuerdo	**Responsable**	**Fecha de término**	**Estado**	**Avances**
Oportunidad de mejora				
Capacitación al personal del SGC con base en las necesidades detectadas para la mejora del servicio.	Comité de calidad, Responsable de Calidad, Autoridades de la Facultad	Diciembre 2021	Atendido	Se realizó en la modalidad virtual el curso “Constructor de paz” .
Necesidades de cambio del 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	Atendido	Las actividades de calidad como reuniones de trabajo y la auditoría de septiembre se llevaron a cabo de forma virtual a través de la plataforma TEAMS.
Necesidades de recursos				
Capacitación del personal administrativo y manual en el manejo de recursos digitales.	Autoridades de la Facultad, responsable de Calidad, responsables de Administración de tecnologías e innovación mediática	**Enero-feb 2022.** Fecha límite: junio 2022	En proceso	Se elaboró un plan de trabajo para llevar a cabo el diagnóstico, diseño e implementación en recursos digitales. Se llevó a cabo el diagnóstico y el análisis de los datos se entregaron a los responsables de Administración de tecnologías de la información e Innovación mediática.

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

ACUERDOS 2da. Revisión de la Dirección del 29 de noviembre de 2021				
Acuerdo	**Responsable**	**Fecha de término**	**Estado**	**Avances**
Oportunidades de mejora				
Llevar a cabo el taller “Entendimiento de la política de gestión” con los alumnos de los programas de la FEDU.	Responsable de calidad Autoridades de la Facultad	Diciembre 2022	En proceso	Se programará con las autoridades el periodo de tiempo para llevarla a cabo.
Necesidad de cambio en el SGC				
Continuar con la implementación de las evaluaciones del servicio en la modalidad virtual y con los mismos ítems del 2021.	Personal de contabilidad y de control escolar	Diciembre 2022	En proceso	Las evaluaciones se implementarán durante el año 2022.
Necesidades de recursos				
Adecuar la herramienta de las evaluaciones de satisfacción del servicio para los resultados del 2022 al 2025.	Responsable de calidad	Enero 2022	Atendido	La herramienta se adecuó al 2025 y se envió a los responsables de área el 06 enero 2022.

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

A continuación, se presenta los cambios en las cuestiones internas y externas del 2019 y 2020 que estaban pendientes de realizar desde el análisis de la revisión de la dirección última (29 noviembre 2021).

Los puntos verdes indican que ya se realizaron.

Los puntos amarillos indican que están en proceso.

Se presenta la información completa del análisis de las cuestiones internas y externas del 2021.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2019

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
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.	Director, Secretario Académico, Secretario Administrativo, Jefe de Posgrado	15 diciembre 2022	Alta dirección	La UADY está trabajando en un reglamento a nivel institucional que impacta a todas las dependencias, por lo que **no será necesario obtener la aprobación del consejo universitario de un reglamento interior.**
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.	Profesores de los programas de licenciatura y responsable del depto. De administración de tecnologías	28 feb 22	Administración de tecnologías de la información y comunicación	Debido al repunte por la contingencia sanitaria y el programa nacional "Quédate en casa", el desarrollo de la actividad se ha aplazado a enero de 2022. El repositorio de evidencias consistirá de una liga para recabar la información en la nube (One Drive-Google Drive). Los comités para obtener información de los indicadores para el CEPPE se conformarán mediante comisiones. **En la Secretaría Académica y en las Coordinaciones de Licenciatura, se dará seguimiento a la elaboración del repositorio de evidencias para la reacreditación.**

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2019

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
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.	Autoridades de la DES, coordinadores y jefes de departamento	31 marzo 21	Alta dirección	Se elaboró el plan en materia de disciplina presupuestal, racionalidad y austeridad en el ejercicio del gasto durante el 2020, **el cual sigue vigente en el 2021,** 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. En el sitio web de la Facultad se tiene un baner que promueve el cuidado de los recursos materiales**.** Se elaboró **un plan de ingresos 2021 de la dependencia denominado "Procuración de fondos 2021".**
Optimizar recursos con trabajo colaborativo.	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	El plan de desarrollo del CCSEAyH se encuentra publicado. https://www.dgplanei.uady.mx/planes/PDCCSEAH.pdf

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2020

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
Oportunidad: para mejorar la conectividad a Internet en los estudiantes de la Facultad de Educación de la UMT para tener mayor cobertura. **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.	Alta dirección de la FEDU y coordinación administrativa de la UMT	31 julio 22	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.**
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.	Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación, coordinadora de la MINE y grupo formulado	30 nov 22	Alta dirección	Se inició en octubre del 2020 el proceso de la modificación del programa de posgrado de la Maestría en Innovación Educativa. Sin embargo, la modificación del MEFI detuvo la modificación de los planes de estudio. **Esta en proceso**.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2020

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
Oportunidad. Contar con más espacios para brindar mayor atención a los estudiantes **Amenaza.** No mantener el incremento de matricula anualmente.	Gestionar los recursos para concluir con la construcción de las instalaciones.	Dirección	31-dic-21	Alta dirección	Las instalaciones están terminadas en un 100%.
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.	Secretaría académica	31 dic 21	Alta dirección	Respecto a las asignaturas orientadas a promover la internacionalización y el desarrollo de competencias para enfrentar el campo laboral, el Dr. Canto y el Dr. Pinto impartieron la asignatura Teoría Curricular en colaboración con colegas de una Universidad Colombiana, dirigidos a alumnado de las instituciones participantes. De igual forma, la Dra. Baeza, la Mtra. Torre y los Doctores Méndez y Beltrán, así como el alumnado correspondiente, participaron en cursos internacionales, sin embargo, en estos últimos casos, dado el conflicto político-social que vivió Colombia en el mes de mayo de 2021, no permitió concluir con dichas intervenciones. Adicionalmente, se está trabajando en la movilidad virtual como parte del proceso de internacionalización, por lo que se aceptaron a 3 estudiantes provenientes de universidades extranjeras en cursos de licenciatura. En el mismo tenor, se ofreció la asignatura Sexualidad, género y educación, de la Licenciatura en Educación, a estudiantes de otras universidades nacionales, así como se autorizó que un estudiante nuestro llevara un curso en la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2021

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
No dar el servicio a los estudiantes con la calidad y oportunidad que se requiere.	Gestionar la obtención de recursos para mantener actualizado el centro de cómputo y la conectividad de Internet.	Equipo directivo y ATIS de Mérida y la UMT	28-feb-22	Secretaría Administrativa	Se incluyeron en el PTA 2022 la gestión de los recursos para mantener actualizado el centro de cómputo y la conectividad a Internet.
El no modificar el plan de estudios, pone en riesgo la permanencia del programa en el PNPC	Realizar el proceso establecido en la modificación del MEFI para la actualización o modificación del plan de estudio de la Maestría en Investigación Educativa, para su posterior envío al H. Consejo Universitario.	Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación, coordinador de la MIE y grupo formulador	30-nov-22	Alta dirección	Se está trabajando en la modificación del plan de estudios de la MIE con base en el MEFI actualizado.
Oportunidad para actualizar o modificar los programas de Licenciatura para asegurar que la facultad ofrece programas educativos actualizados y pertinentes.	Realizar el proceso establecido en la modificación del MEFI para la actualización o modificación del plan de estudio de las licenciaturas en Educación y Enseñanza del Idioma Inglés, para su posterior envío al H. Consejo Universitario.	Secretaria académica, coordinadores de LE y LEII y grupo formulador	30-nov-22	Alta dirección	Se está trabajando en la modificación del plan de estudios de los programas de licenciatura en Educación y Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés con base en el MEFI actualizado.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2021

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
Generar más ingresos propios para la FEDU	Elaborar un proyecto para la generación de recursos económicos en la FEDU.	Responsable de vinculación, coordinadora de educación continua, Secretaria Académica y Dirección	31-dic-21	Dirección	El proyecto se encuentra elaborado y resguardado por el personal responsable de vinculación.
Oportunidad para identificar posibles unidades receptoras para la práctica formativa.	Elaboración de un catálogo de unidades receptoras potenciales de prácticas formativas.	Secretaría académica y coordinadores de programas de licenciatura	30-jun-23	Secretaría académica	El documento de MEFI modificado está en proceso de publicación. Adicionalmente, la estrategia requiere reuniones con coordinadores de programas, unidades receptoras, establecimiento de acuerdos, etc. Por lo que se requiere un plazo prolongado.
Oportunidad. Aprovechar un espacio que se tiene en la FEDU. **Amenaza.** Focos de contaminación que genere enfermedades y su transmisión.	Elaborar un proyecto para acondicionar y educar en el manejo de la basura.	Responsable del cuidado del medio ambiente y secretaría administrativa	30 de abril 2022	Secretaría Administrativa	El responsable del cuidado de medio ambiente se encuentra elaborando el proyecto.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2021

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de la población enferma de COVID	Entrega virtual de carta de pasante para los alumnos de los programas de licenciatura.	Secretaría Academica y coordinadores de programas	31-ene-22	Secretaría Académica	Se llevó a cabo de manera virtual la entrega de carta de pasante de los alumnos de los programas de licenciatura el 15 de octubre de 2021.
	Ceremonia virtual de graducación para los alumnos de los programas de posgrado.	Coordinadores de programas de la Unidad de Posgrado e Investigación	31-ene-22	Unidad de Posgrado e Investigación	Se llevó a cabo el 03 de diciembre de 2021 la ceremonia virtual de graduación de los alumnos de programas de posgrado.
	Realizar actividades virtuales para conmemorar el 37 aniversario de la Facultad de Educación.	Secretaría Académica y responsables de eventos	31-ene-22	Secretaría Académica	Se llevó a cabo el 37 aniversario de la Facultad de Educación de forma virtual los días 11,12 y 13 de noviembre del 2021.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2021

Legal

Observación. La UADY está trabajando en un **reglamento a nivel institucional** que impacta a todas las dependencias, por lo que no será necesario obtener la aprobación del consejo universitario de un reglamento interior. **Esta es una cuestión identificada en 2019.**

Organizacional

Observación. La **dinámica de trabajo** del personal que labora en las áreas de la Facultad de Educación se modificó con roles y horarios para continuar prestando el servicio ante la actual contingencia sanitaria. Esto se consideró en la cuestión organizacional del 2020 y se siguió realizando en el 2021.

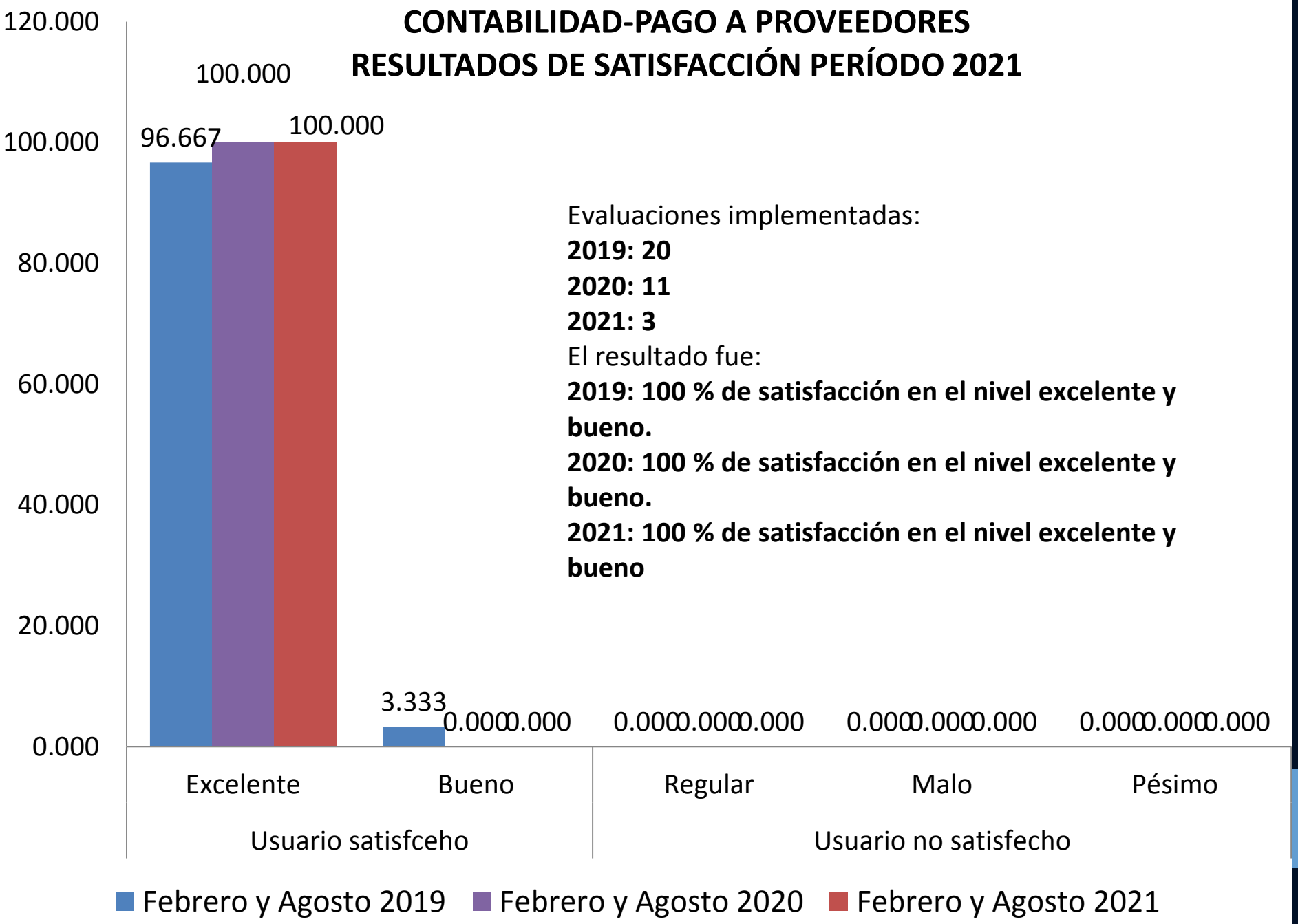
Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Contabilidad
Pago a proveedores

Recordatorio. Los ítems de las evaluaciones de satisfacción del servicio de contabilidad se modificaron e implementaron en formato electrónico a partir de agosto del 2020 y durante el 2021.

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

Meta de contabilidad. Mantener **anualmente en un 93% el grado de satisfacción** en el nivel de **excelente y bueno** de los usuarios del área de Contabilidad.


CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN PERÍODO 2021
120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0.000
96.667
100.000
100.000
3.333
0.000
0.000
0.000
0.000
0.000
0.000
0.000
0.000
0.000
0.000
0.000
Evaluaciones implementadas:
2019: 20
2020: 11
2021: 3
El resultado fue:
2019: 100 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno.
2020: 100 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno.
2021: 100 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno
Excelente
Bueno
Regular
Malo
Pésimo
Usuario satisfceho
Usuario no satisfecho
Febrero y Agosto 2019
Febrero y Agosto 2020
Febrero y Agosto 2021

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES

En el año **2019** se logró alcanzar un **100 %** en el nivel de excelente y bueno, en el año **2020** se logró alcanzar el **100%** de satisfacción en el nivel de excelente y bueno, derivado de esta tendencia, el objetivo y la meta que se planteó para el **2021** fue mantener el **93 %** de satisfacción del usuario en el nivel de excelente y bueno.

Los resultados de **2021** fueron del **100 %** de satisfacción en el nivel de excelente y bueno.

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

En el 2021 se registraron **0 quejas, 0 sugerencias y 2 felicitaciones**. Entre las más significativas se encuentran:

Felicitaciones

-Las felicito por la rapidez del servicio

-Servicio en tiempo y forma

Sugerencias. 0

Quejas. 0

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Control Escolar
Inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado
Expedición de documentos oficiales

Recordatorio. Los ítems de las evaluaciones de satisfacción del servicio de control escolar se modificaron e implementaron en formato electrónico a partir de agosto del 2020 y durante el 2021.

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

Meta de control escolar. Mantener **anualmente en un 92% el grado de satisfacción** en el nivel de **excelente y bueno** de los usuarios del área de Control escolar.

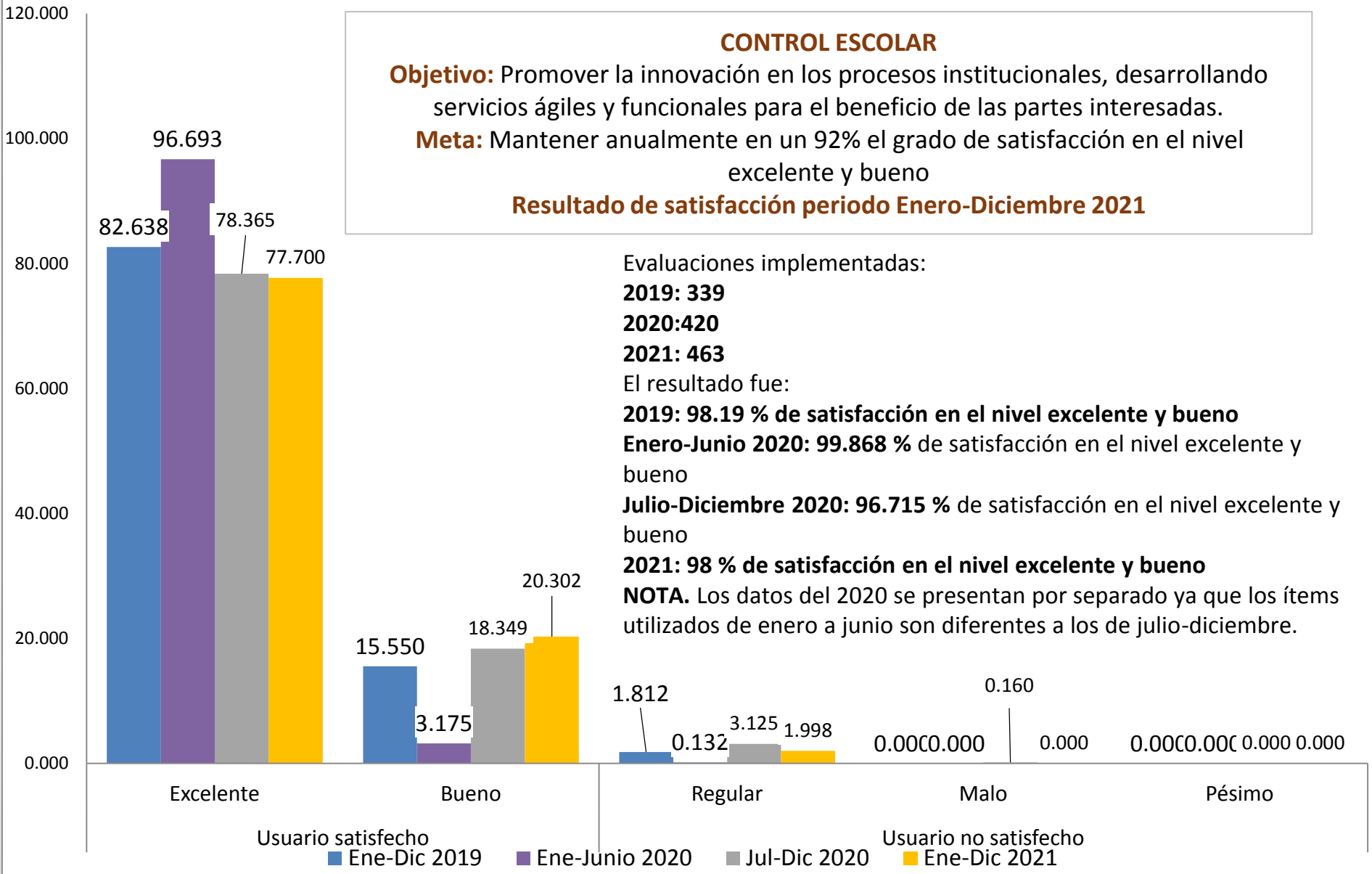
Control Escolar
Inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado
Expedición de documentos oficiales

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 2021



Evaluaciones implementadas:

2019: 339

2020:420

2021: 463

El resultado fue:

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

Enero-Junio 2020: 99.868 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

Julio-Diciembre 2020: 96.715 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

2021: 98 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

NOTA. Los datos del 2020 se presentan por separado ya que los ítems utilizados de enero a junio son diferentes a los de julio-diciembre.

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

CONTROL ESCOLAR

Para el año **2019** se logró alcanzar el **98.19%** en el nivel de excelente y bueno, para **enero-junio de 2020** se logró alcanzar el **99.868%** en el nivel de excelente y bueno y **para julio-diciembre de 2020** se logró alcanzar el **96.715** en el nivel de excelente y bueno, derivado de esta tendencia, el objetivo y la meta que se planteó para el 2021 fue **mantener el 92% de satisfacción en el nivel excelente y bueno.**

El resultado del 2021 fue: 98 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

En el **2021** se registraron **0** quejas, **23** sugerencias y **407** felicitaciones. Entre las más significativas se encuentran:

Quejas. 0

Sugerencias

Seguir así, mantener asistencia vía remota y telefónica1 Seguir así, mantener asistencia vía remota y telefónica

Es muy trabajoso marcar la X en el formato de solicitud.

Felicitaciones

Aún en éstos tiempos difíciles, las señoritas de control escolar siguen brindando el mejor servicio posible.

Felicidades por tener un buen trabajo en equipo y muy bien organizado.

Logro de los objetivos de la calidad

Objetivo de calidad	2019	2020		2021	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**	98.19%	99.868%	96.715	98%	✓
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%	✓

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros y materiales Área: Contabilidad PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO A PROVEEDORES			
Periodo	**Enero-Junio**	**Julio-Diciembre**	**Total 2021**
Número de servicios. Número de pago a proveedores de ingresos propios	**19**	**6**	**25**

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

En el **2021** **se registró 0 salida (producto) no conforme**, lo que representa el **0%** del total de servicios otorgados de **enero a junio del 2021**, 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
2021	0	No aplica

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

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares Área: Control Escolar											
PERIODOS	**TOTAL 2021**										
SERVICIO	**Licenciatura Mérida**			**Posgrado Mérida**							**TOTAL 2021**
Expedición doctos. oficiales	**LE**	**LEII**	**Subtotal**	**MAOE**	**MIE**	**MINE**	**MOCE**	**ED**	**OTROS**	**Subtotal**	
Constancias	145	40	**185**	0	2	4	0	6	0	**12**	**197**
Carta de pasante	3	4	**7**	0	0	0	0	0	0	**0**	**7**
Kardex	42	19	**61**	0	0	1	0	1	0	**2**	**63**
Boletas	2	0	**2**	0	1	1	0	12	0	**14**	**16**
Certificados	46	34	**80**	0	6	14	0	17	0	**37**	**117**
Cartas de No Ex. ED	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total Exp. Doc. Of.	**238**	**97**	**335**	**0**	**9**	**20**	**0**	**36**	**0**	**65**	**400**
Inscripciones	70	35	**105**	0	9	15	0	27	0	**51**	**156**
Reinscripciones	519	201	**720**	0	37	52	0	21	0	**110**	**830**
Total	**589**	**236**	**825**	**0**	**46**	**67**	**0**	**48**	**0**	**161**	**986**
Total Servicios	**827**	**333**	**1160**	**0**	**55**	**87**	**0**	**84**	**0**	**226**	**1386**

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

En el **2021** **se registraron 2 salidas (producto) no conformes**, lo que representa el **0.2932%** del total de **682** servicios otorgados de **ENERO a JUNIO del 2021**, lo cual indica que el desempeño del procedimiento ha sido satisfactorio para alcanzar los resultados planificados.

Año	No. Serv. no conforme	Descripción del producto no conforme	Acciones realizadas
2021	1	Se genera el Acta con el nombre del Trabajo Terminal incompleto	Se escribe completo el nombre del Trabajo Terminal.
	2	Se capturo erróneo el folio del derecho de certificado de estudios completos de licenciatura	La supervisora lo reportó y se hizo la modificación en el SICEI.

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

En el **2021** **se registró 1 salida (producto) no conforme**, en el área de calidad respecto a la presentación de la revisión de la Dirección.

Año	No. Serv. no conforme	Descripción del producto no conforme	Acciones realizadas
2021	1	Error en el gráfico del 2020 de Control Escolar respecto a los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio,. Diapositivas 20, 21 y 22.	Se corrigió la información de las diapositivas 20, 21 y 22 de la revisión de la dirección. Se notificó a la persona responsable del sitio web de calidad de la actualización del archivo de la revisión de la dirección. Se notificó al comité de calidad del cambio de información en la presentación de la dirección de noviembre de 2021.

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	AC21-FEDU-SAD-01	8.4.1	1	0	0	0	N/A
Total por estado de acción			**1**	**0**	**0**	**0**	
TOTAL			**1**				

La propuesta de acción correctiva obedece al punto de la Norma **8.4.1.** “La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos”.

La causa raíz detectada fue:

El proceso para evaluar los proveedores contratados por la facultad no se encuentra totalmente definido.

No conformidades y acciones correctivas

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

Acción inmediata	Responsable	Fecha de término
Presentar los resultados de las evaluaciones de proveedores externos contratados por la dependencia durante el 2021 a las autoridades de la Facultad de Educación.	**Personal de contabilidad**	02 marzo 2022

Acciones para eliminar la causa raíz	Responsable	Fecha de término
Llevar a cabo reunión(es) con las autoridades de la facultad de educación para determinar las políticas de evaluación de proveedores externos.	**Jefe de contabilidad y autoridades de la FEDU**	31 mayo 2022
Dar seguimiento a la implementación de las evaluaciones de proveedores de acuerdo a las políticas establecidas y llevar a cabo el análisis de los resultados.	**Jefe de Contabilidad Responsable de almacén**	31 marzo 2023

Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área: Contabilidad Pago a proveedores de ingresos propios						
Año	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
No. De servicios	188	219	87	56	145	25

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, para el 2020 se dieron 145 servicios y para el 2021 fueron 25 servicios.

Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área. Control Escolar						
AÑO	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Inscripciones y reinscripciones	997	970	1011	814	878	986
Expedición de documentos oficiales	924	1231	741	709	447	400
Total	**1921**	**2201**	**1752**	**1523**	**1325**	**1,386**

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, 1,325 servicios en el 2020 y para el 2021 fueron 1,386 servicios.

RESULTADOS DE AUDITORÍAS

- Por **cinco años consecutivos**, no se ha detectado no conformidades derivadas de auditoría interna.
- La auditoría interna del 2021 se llevó a cabo del **10 al 22 de septiembre de 2021** en la modalidad **virtual**.

Auditorías realizadas 2021

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

Desempeño de los proveedores externos

El área de contabilidad presentará a más tardar el **02 de marzo del 2022**, los resultados del desempeño de los proveedores externos.

Se ha documentado una acción correctiva AC21-FEDU-SAD-01 para establecer el proceso y las políticas de evaluación de proveedores externos.

Adecuación de los recursos

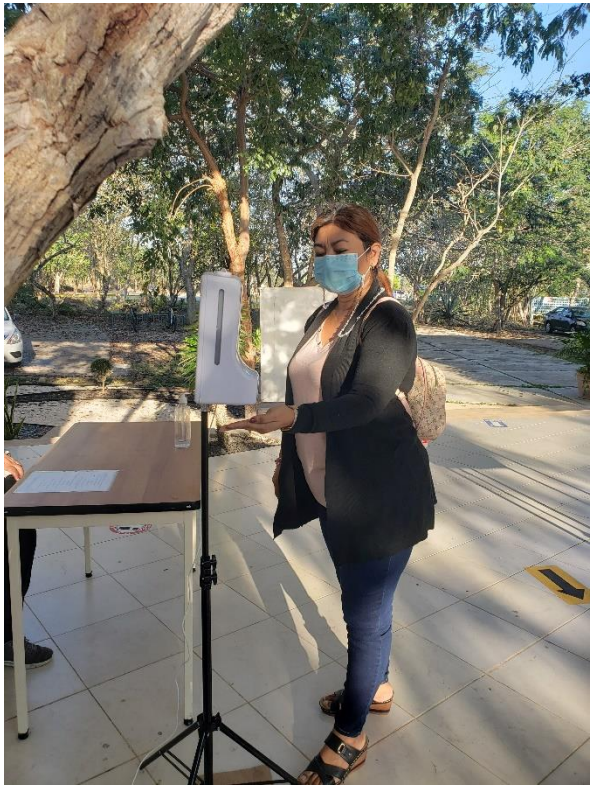
Ante el regreso a las oficinas y aulas de clase, se adecuó la infraestructura y los recursos para que se pueda prestar el servicio en la modalidad híbrida.

Uso de salones con aforo restringido y respetando la sana distancia

Adecuación de los recursos

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

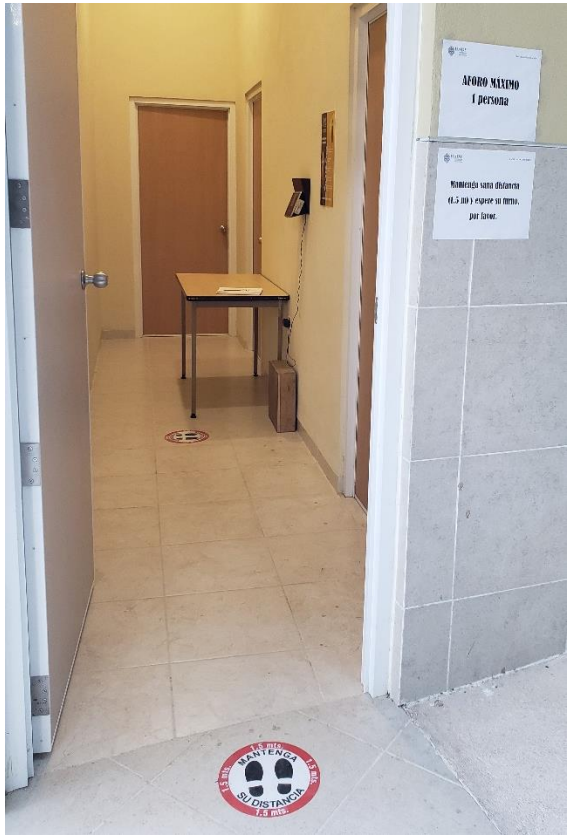
Letreros con recomendaciones ante COVID-19 en las áreas de servicio.



Instalación de termómetros, gel y filtro en la entrada

Adecuación de los recursos

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



Señaléticas para el acceso, salida, sana distancia.

Puntos para deshechos de cubre boca.

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

Oportunidad/amenaza	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.	**Finalizada.** La UADY está trabajando en un reglamento a nivel institucional que impacta a todas las dependencias, por lo que **no será necesario obtener la aprobación del consejo universitario de un reglamento interior.**
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.	**Finalizada.** El repositorio de evidencias consiste de una liga para recabar la información en la nube (One Drive-Google Drive). E**n la Secretaría Académica y en las Coordinaciones de Licenciatura, se dará seguimiento a la elaboración del repositorio de evidencias para la reacreditación.**

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

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Desarrollar planes de trabajo para ofertar nuevos servicios.	Elaborar **un <u>plan de ahorro</u>** y **<u>optimización de recursos</u>** y elaboración de un **<u>plan para captar mayores recursos</u>** a través de nuevos servicios.	**Finalizado.** Se elaboró el **plan en materia de disciplina presupuestal, racionalidad y austeridad** en el ejercicio del gasto durante el 2020, **<u>el cual siguió vigente en el 2021,</u>** Se elaboró **un plan de ingresos 2021 de la dependencia denominado "Procuración de fondos 2021".**
Optimizar recursos con trabajo colaborativo.	Reunión(es) de trabajo entre directivos de las DES del CCSEAH para actualizar el plan de desarrollo del campus.	**Finalizado.** El plan de desarrollo del CCSEAyH se encuentra publicado. https://www.dgplanei.uady.mx/planes/PDCCSEAH.pdf

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2020

Sistema de

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Eficacia de las acciones
Oportunidad: para mejorar la conectividad a Internet en los estudiantes de la Facultad de Educación de la UMT para tener mayor cobertura. **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.	Alta dirección de la FEDU y coordinación administrativa de la UMT	31 julio 22	Alta dirección	**En proceso. Debido al efecto producido por las lluvias y huracanes del 2020, la conectividad del campus UMT se ha visto afectada, aplazando el plan de acción para 31 de julio de 2022.**
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.	Jefe de la Unidad de Posgrado e Investigación, coordinadora de la MINE y grupo formulado	30 nov 22	Alta dirección	**En procesos.** Se inició en octubre del 2020 el proceso de la modificación del programa de posgrado de la Maestría en Innovación Educativa. Sin embargo, la modificación del MEFI detuvo la modificación de los planes de estudio.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2020

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Oportunidad. Contar con más espacios para brindar mayor atención a los estudiantes **Amenaza.** No mantener el incremento de matricula anualmente.	Gestionar los recursos para concluir con la construcción de las instalaciones.	**Finalizado.** Las instalaciones están terminadas en un 100% y se encuentran en uso.
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.	**Finalizado.** Se impartieron asignaturas como Teoría Curricular en colaboración con colegas de una Universidad Colombiana, dirigidos a alumnado. De igual forma, profesores de la DES participaron en cursos internacionales, mismos que no se pudieron concluir dado el conflicto político-social que vivió Colombia en el mes de mayo de 2021. Adicionalmente, se está trabajando en la movilidad virtual como parte del proceso de internacionalización, por lo que se aceptaron a 3 estudiantes provenientes de universidades extranjeras en cursos de licenciatura. En el mismo tenor, se ofreció la asignatura Sexualidad, género y educación, de la Licenciatura en Educación, a estudiantes de otras universidades nacionales, así como se autorizó que un estudiante nuestro llevara un curso en la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2021

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Eficacia de las acciones
No dar el servicio a los estudiantes con la calidad y oportunidad que se requiere.	Gestionar la obtención de recursos para mantener actualizado el centro de cómputo y la conectividad de Internet.	**En proceso.** Se incluyeron en el PTA 2022 la gestión de los recursos para mantener actualizado el centro de cómputo y la conectividad a Internet.
El no modificar el plan de estudios, pone en riesgo la permanencia del programa en el PNPC	Realizar el proceso establecido en la modificación del MEFI para la actualización o modificación del plan de estudio de la Maestría en Investigación Educativa, para su posterior envío al H. Consejo Universitario.	**En proceso.** Se está trabajando en la modificación del plan de estudios de la MIE con base en el MEFI actualizado.
Oportunidad para actualizar o modificar los programas de Licenciatura para asegurar que la facultad ofrece programas educativos actualizados y pertinentes.	Realizar el proceso establecido en la modificación del MEFI para la actualización o modificación del plan de estudio de las licenciaturas en Educación y Enseñanza del Idioma Inglés, para su posterior envío al H. Consejo Universitario.	**En proceso.** Se está trabajando en la modificación del plan de estudios de los programas de licenciatura en Educación y Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés con base en el MEFI actualizado.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2021

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Generar más ingresos propios para la FEDU	Elaborar un proyecto para la generación de recursos económicos en la FEDU.	**Finalizado.** El proyecto se encuentra elaborado y resguardado por el personal responsable de vinculación.
Oportunidad para identificar posibles unidades receptoras para la práctica formativa.	Elaboración de un catálogo de unidades receptoras potenciales de prácticas formativas.	**En proceso.** El documento de MEFI modificado está en proceso de publicación. Adicionalmente, la estrategia requiere reuniones con coordinadores de programas, unidades receptoras, establecimiento de acuerdos, etc. Por lo que se requiere un plazo prolongado.
Oportunidad. Aprovechar un espacio que se tiene en la FEDU. **Amenaza.** Focos de contaminación que genere enfermedades y su transmisión.	Elaborar un proyecto para acondicionar y educar en el manejo de la basura.	**En proceso.** El responsable del cuidado de medio ambiente se encuentra elaborando el proyecto.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2021

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Riesgo a contagios e incrementar el número de casos de la población enferma de COVID	Entrega virtual de carta de pasante para los alumnos de los programas de licenciatura.	**Finalizada.** Se llevó a cabo de manera virtual la entrega de carta de pasante de los alumnos de los programas de licenciatura el 15 de octubre de 2021.
	Ceremonia virtual de graducación para los alumnos de los programas de posgrado.	**Finalizada.** Se llevó a cabo el 03 de diciembre de 2021 la ceremonia virtual de graduación de los alumnos de programas de posgrado.
	Realizar actividades virtuales para conmemorar el 37 aniversario de la Facultad de Educación.	**Finalizada.** Se llevó a cabo el 37 aniversario de la Facultad de Educación de forma virtual los días 11,12 y 13 de noviembre del 2021.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Control Escolar

Análisis y evaluación de riesgos del proceso | Provisión y gestión de servicios escolares

Nº	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Estatus
T1	Recibir la solicitud errónea, incompleta y/o sin pago de derechos.	Elaboración del documento equivocado, demora en el proceso o afectación al alumno.	**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	
T2	El documento elaborado no coincida con el solicitado.	Demora en el proceso o afectación al alumno.	**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	
	Error de captura.	Documento equivocado. Afectación al alumno.	Validar la información con la versión preliminar del documento	Personal o jefe de Control Escolar	ago-20	
	Se deje de prestar el servicio.	Demora en el proceso ante la contingencia sanitaria y la suspención de actividades presenciales.	Uso de firmas digitalizadas y notas de fechas de recepción del formato.	Personal o jefe de Control Escolar	may-20	

NOTA. La información del análisis de riesgo del 2020 se mantuvo sin cambios para el 2021.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Control Escolar

Análisis y evaluación de riesgos del proceso | Provisión y gestión de servicios escolares

Nº	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Estatus
T2	Se deje de prestar el servicio.	Demora en el proceso ante la contingencia sanitaria y la suspención de actividades presenciales.	Uso de firmas digitalizadas y notas de fechas de recepción del formato.	Personal o jefe de Control Escolar	may-20	
	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.	Hacer una mayor difusión de la convocatoria, enviandola de forma adicional a los correos electrónicos de los alumnos.	Personal de control escolar	sep-20	
T3	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.	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	
T4	Se traspapela o extravía el documento.	El expediente no tenga toda la documentación correspondiente al alumno.	Resguardar en una carpeta electrónica los documentos generados. Enviar al archivo general el expediente físico del alumno.	Personal de control escolar	ago-20	

NOTA. La información del análisis de riesgo del 2020 se mantuvo sin cambios para el 2021.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades Contabilidad/Pago a proveedores

Análisis y evaluación de riesgos del | Provisión de servicios financieros y materiales

Nº	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Estatus
T1	No tener la órden de compra o servicio	El gasto no esté autorizado en el PTA.	Capturar el número de folio de la orden de compra o de servicio, en el contra recibo del SII.	Aux Contable	dic-20	
	No estar registrado el gasto en el SII,	El ejercicio del recurso no sea reportado, ni auditado.	Llevar una bitácora de entrega recepción de folios de Contra Recibo	Aux Contable	dic-20	
	Que se extravie la documentación	Que no se le pague al proveedor.	Llevar una bitácora de entrega recepción de folios de Contra Recibo	Aux Contable	dic-20	
T2	Que se elaboren cheques sin respaldo económico	Que el cheque sea devuelto por el banco, sin abonarle el pago al proveedor	Anotar en el contrarecibo, el folio del cheque o transferencia.	Contador	dic-20	

NOTA. La información del análisis de riesgo del 2020 se mantuvo sin cambios para el 2021.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades Contabilidad/Pago a proveedores

Análisis y evaluación de riesgos del | Provisión de servicios financieros y materiales

Nº	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Estatus
T3	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.	Cotejar el nombre, número de cheque e importe con el contra recibo.	Cajera	dic-20	
T4	Que se pague al proveedor equivocado	Queja por falta de pago al proveedor, poner en riesgo los recursos de la Institución	Solicitar el contrarrecibo al proveedor y cotejar el nombre e importe con el cheque.	Cajera	dic-20	
	Que se duplique el pago.	Poner en riesgo los recursos de la Institución	Sellar de pagado el contrarecibo y archivar.	Cajera	dic-20	

NOTA. La información del análisis de riesgo del 2020 se mantuvo sin cambios para el 2021.

Oportunidades de mejora

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Actualizar y publicar la visión de la Facultad de Educación	Director	Reflejar el crecimiento y desarrollo de la DES	Recurso humano Recurso financiero	28 febrero 2022

ACUERDOS

Acuerdo	Responsable	Fecha de término
Oportunidades de mejora		
n/a	N/a	n/a
Necesidad de cambio en el SGC		
Realizar las actividades correspondientes a la DES, relativas al proyecto 10 “Hacia un sistema de buenas prácticas institucionales de calidad” de acuerdo a las fechas programadas.	Autoridades de la facultad, jefes de área, responsable de calidad	Diciembre 2024
Necesidades de recursos		
Proporcionar los espacios (físicos y/o virtuales) y tiempos para la transición del personal de buenas prácticas institucionales de calidad de la DES.	Autoridades de la facultad, jefes de área	Diciembre 2024

FECHAS IMPORTANTES

2da.Revisión de la Dirección. Septiembre

Auditoría interna al SGC 2022. Julio

Inician las actividades de buenas prácticas de calidad en el CCSEAyH. Durante el 2022

¡GRACIAS!