Segunda revisión de la Dirección

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Mérida, Yucatán

29 de noviembre 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 14 enero 2021				
Oportunidad de Mejora	**Responsable**	**Fecha de realización**	**Estado**	**Avances**
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	Junio 2021	Atendido	Se llevó a cabo el taller “Entendimiento de la política de gestión” a los alumnos de los diversos programas de la facultad en el periodo comprendido de abril a julio 2021.

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Revisión de la Dirección 14 enero 2021				
Oportunidad de Mejora	**Responsable**	**Fecha de realización**	**Estado**	**Avances**
Elaborar un catalogo donde se describa el tipo de documento solicitado en el formato “Solicitud de documentos/alumnos”	Personal de control escolar	marzo 2021	Atendido	El personal de control escolar elaboró un catálogo de documentos con ejemplos que el personal utiliza internamente para consulta y muestra al alumno en ventanilla cuando hay duda de su trámite.

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

Acuerdos 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	En proceso	Se está llevando a cabo el curso “Constructor de paz” y se encuentra programado otros cursos de acuerdo a la matriz de capacitación para el próximo año.
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.

Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Acuerdos Revisión Dirección 14 enero 2021				
Acuerdo	**Responsable**	**Fecha de término**	**Estado**	**Avances**
Necesidades de recursos				
Capacitación del personal administrativo y manual en el manejo de recursos digitales.	Autoridades de la Facultad Responsable de calidad	Junio 2022	En proceso	Se elaboró un plan de trabajo para llevar a cabo el diagnóstico, diseño e implementación en recursos digitales. La capacitación se llevará a cabo en los meses de enero-febrero de 2022.

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.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2019

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
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 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	Se llevaron a cabo reuniones en línea vía TEAMS entre directores de las DES del campus. El plan de desarrollo del campus se encuentra finalizado y se está en espera de la entrega del documento.

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.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2020

Oportunidad/amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo	Área	Avances
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	n/a
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	n/a
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	El documento de MEFI modificado está en proceso de publicación.

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	n/a
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	n/a

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 la entrega de carta de pasantes de manera virtual
	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	Las actividades se están programando de manera virtual, mismas que dependiendo de la situación de la contingencia sanitaria, podrían modificarse a híbrido o presencial controlado.
	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 actividades del 37 aniversario de la Facultad de Educación de manera virtual.

Cambios en cuestiones externas e internas/Análisis del contexto 2021

Legal

Observación. Se tiene pendiente la entrega del **reglamento interno** para su revisión y posterior aprobación del H. Consejo Universitario, ya que se está en espera del documento institucional que la UADY está trabajando. 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 sigue realizando en el 2021.

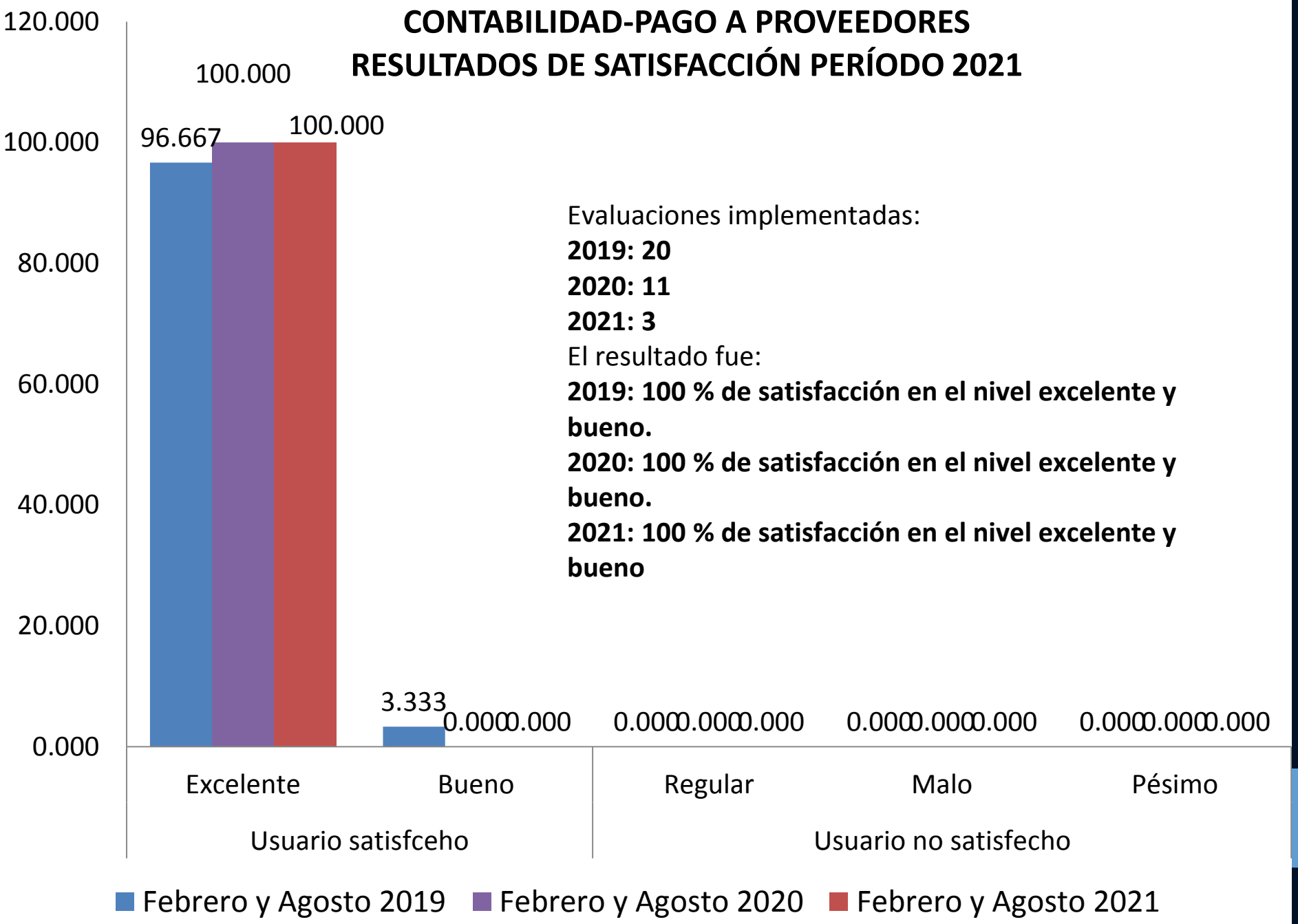
Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

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.

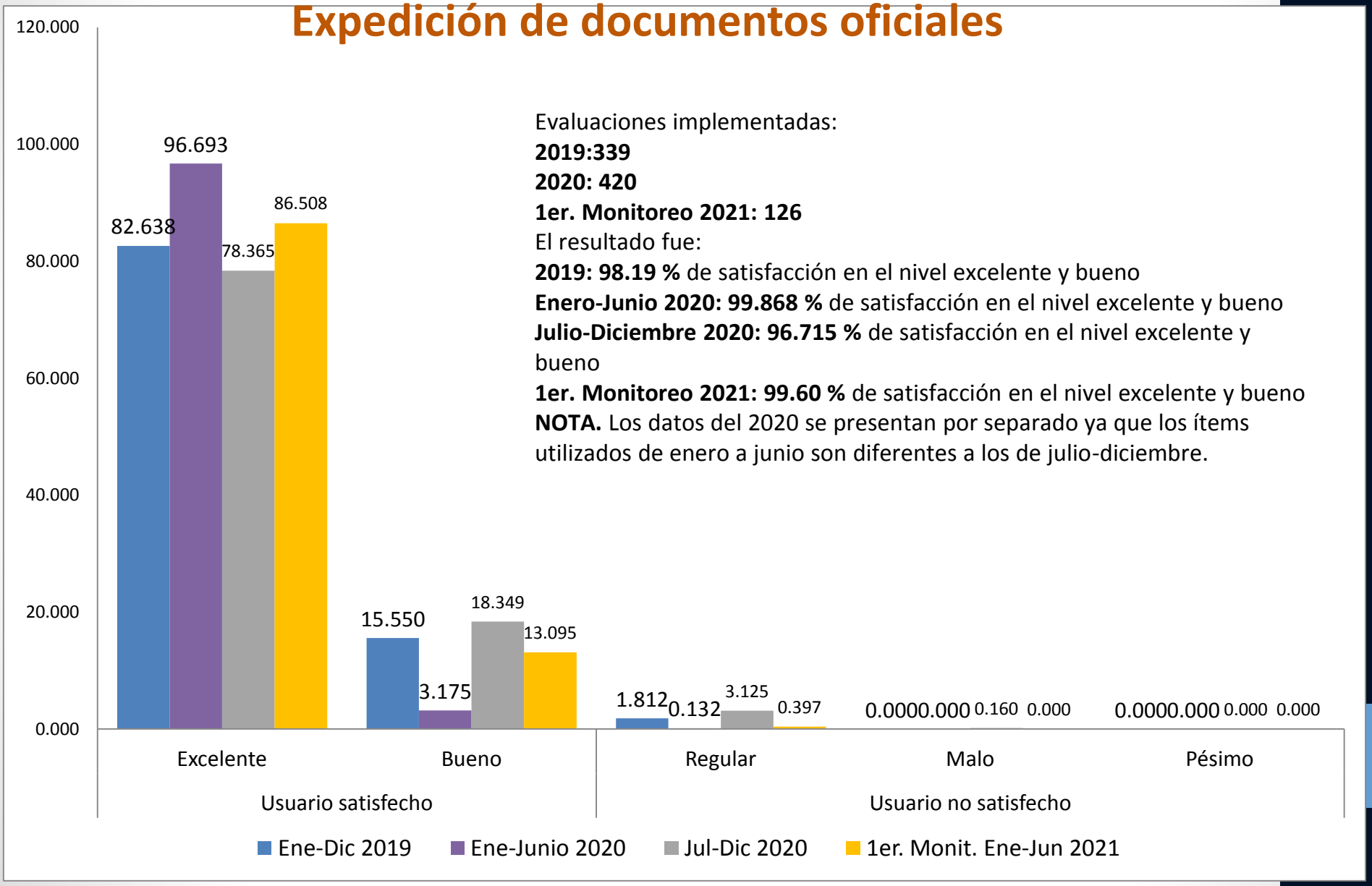
Objetivo de calidad. Promover la innovación en los procesos institucionales, desarrollando servicios agiles y funcionales para el servicio de las partes interesadas.

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



Evaluaciones implementadas:
2019:339
2020: 420
1er. Monitoreo 2021: 126
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
1er. Monitoreo 2021: 99.60 % 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 1er. Monitoreo del 2021 fue: 99.60 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

Quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas

En el 1er. monitoreo del 2021 se registraron: **0** quejas, **5** sugerencias y **110** felicitaciones. Entre las más significativas se encuentran:

Quejas: 0

Sugerencias: 1 Hacer un poco más claro el proceso y Podrían decir en cuánto tiempo

Felicitaciones: 1 Aún en éstos tiempos difíciles, las señoritas de control escolar siguen brindando el mejor servicio posible y Excelente servicio. Todo en tiempo y forma. Algo que siempre he apreciado de la Facultad de Educación es la calidad del servicio de Control Escolar. Todos muy atentos y amables siempre :)

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	1er. Monitoreo 99.60%	✓
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**	**-**	**19**

Nota. El número de servicio para Julio-Diciembre de 2021 se registrará en enero de 2022, después de cerrar 2021.

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	**ENERO-JUNIO 2021**										
SERVICIO	**Licenciatura Mérida**			**Posgrado Mérida**							**Ene-Jun 2021**
Expedición doctos. oficiales	**LE**	**LEII**	**Subtotal**	**MAOE**	**MIE**	**MINE**	**MOCE**	**ED**	**OTROS**	**Subtotal**	
Constancias	85	21	**106**	0	1	3	0	6	0	**10**	**116**
Carta de pasante	2	1	**3**	0	0	0	0	0	0	**0**	**3**
Kardex	21	12	**33**	0	0	1	0	1	0	**2**	**35**
Boletas	1	0	**1**	0	1	1	0	0	0	**2**	**3**
Certificados	17	11	**28**	0	2	0	0	11	0	**13**	**41**
Cartas de No Ex. ED	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total Exp. Doc. Of.	**126**	**45**	**171**	**0**	**4**	**5**	**0**	**18**	**0**	**27**	**198**
Inscripciones	0	1	**1**	0	0	0	0	13	0	**13**	**14**
Reinscripciones	289	118	**407**	0	21	34	0	8	0	**63**	**470**
Total	**289**	**119**	**408**	**0**	**21**	**34**	**0**	**21**	**0**	**76**	**484**
Total Servicios	**415**	**164**	**579**	**0**	**25**	**39**	**0**	**39**	**0**	**103**	**682**

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.

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**				

2020. No se documentaron acciones correctivas.

2021. Se encuentra una acción correctiva documentada por contabilidad en revisión de la DGPLANEI.

No conformidades y acciones correctivas

La propuesta de acción correctiva obedece al punto de la Norma **8.4.1.** respecto a que no se cuenta con información documentada de los resultados de evaluaciones de proveedores externos contratados por la dependencia.

La causa raíz detectada fue:
Se asumió que no era necesario porque la mayoría de nuestros proveedores son institucionales y ya existe una evaluación para ellos.

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
8.4.1	• **Llevar a cabo una reunión con las autoridades, calidad y personal de contabilidad para presentar la información obtenida de los proveedores evaluados en enero-diciembre de 2021 y para determinar las políticas de evaluación de proveedores.** • **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.**	La acción se encuentra en revisión por parte de la DGPLANEI para posterior publicación en la plataforma Share Point.

Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área: Contabilidad Pago a proveedores de ingresos propios						
Año	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**En-Jun 2021**
No. De servicios	188	219	87	56	145	19

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 enero-junio de 2021 fueron 19 servicios.

Resultados de seguimiento y medición

Indicadores de servicios proporcionados Área. Control Escolar						
AÑO	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**Ene-Jun 2021**
Inscripciones y reinscripciones	997	970	1011	814	878	198
Expedición de documentos oficiales	924	1231	741	709	447	484
Total	**1921**	**2201**	**1752**	**1523**	**1325**	**682**

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 enero-junio de 2021 fueron 682 servicios.

RESULTADOS DE AUDITORÍAS

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

- 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 **10 al 22 de septiembre del 2021.**
- Por **cinco años consecutivos**, no se ha detectado no conformidades derivadas de auditoría interna.

Desempeño de los proveedores externos

El área de contabilidad se encuentra estableciendo las acciones necesarias para concluir con las evaluaciones de los proveedores externos que contrata de forma directa la Facultad de Educación.

Se espera obtener un análisis de datos de estos proveedores a finales de 2021.

Adecuación de los recursos

- Se adecuó la infraestructura y el equipo para prestar el servicio en modalidad híbrida.
- Se adquirió material sanitizante y desinfectante para limpiar las áreas y adecuarlas al servicio en modalidad híbrida.
- Se adecuaron los recursos tecnológicos para que se pueda prestar el servicio en la modalidad híbrida.

Adecuación de los recursos

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

Recurso	Descripción
Alumnos	Se ofertó un taller en la modalidad virtual para incrementar el alcance del entendimiento de la política de gestión en los estudiantes de los diversos programas que oferta la DES.
Servicio	Se adecuaron los servicios administrativos y educativos para el regreso presencial de todo el personal.
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 cámaras inteligentes para que se puedan dar las clases de forma híbrida.
Procedimientos	Los procedimientos de buenas prácticas institucionales de calidad siguen en proceso de 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.	**En proceso**. 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	**Finalizado.** 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	**Finalizado.** Se realizó al 100% ya que se llevó a cabo la promoción de la oferta académica en el mes de octubre a lugres como Cobay Rio lagartos y Cecyte Panaba. Así mismo en noviembre en los lugares de Cobay Sucila, Telebachillerato Tixbacab y Tuzic y CBTA Valladolid. También se enviaron correos electrónicos a las instituciones.
Oportunidad para que la Facultad siga siendo reconocida por organismos externos y los programas sigan acreditados.	Elaborar un repositorio de evidencias de los indicadores de evaluación establecidas por el organismo evaluador como estrategia de seguimiento que permitan garantizar el cumplimiento de los procesos de re-acreditación.	**En proceso.** Debido al repunte por la contingencia sanitaria y el programa nacional "Quédate en casa", el desarrollo de la actividad se ha aplazado a febrero 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.

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.	**Finalizado.** Se elaboró el PLAN EN MATERIA DE DISCIPLINA PRESUPUESTAL, RACIONALIDAD Y AUSTERIDAD EN EL EJERCICIO DEL GASTO DURANTE EL 2020, derivado de la revisión de 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. Se elaboró un plan de ingresos 2021 de la dependencia denominado “Procuración de fondos 2021”.

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: 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.	**Finalizado.** 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	**Finalizado.** 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.	**Finalizado.** 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.	**Finalizado**. Se realizaron reuniones en línea vía TEAMS entre directores de las DES del campus y se cuenta con el plan de desarrollo actualizado, el cual se espera sea enviado.
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.	**Finalizado.** 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.	**Finalizado.** 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. 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.	**En proceso.** 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.	**Finalizado.** 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.	**Finalizado.** 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.	**Finalizado.** 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.	**Finalizado**. 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.	**En proceso.** 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.
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.	**Finalizada**. La construcción se encuentra en un 100% de realizada.

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 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.	**Finalizada.** 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.

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.	**Finalizada.** 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.	**Finalizada.** 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.	**Finalizada**. Se llevó a cabo el 02 de octubre la ceremonia virtual de cartas de pasante de los programas de licenciatura.

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. 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.	**Finalizada.** 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.
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.	**Finalizada.** 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 2021

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Amenaza. 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. El plazo es el 28 febrero 2022
Oportunidad. Oportunidad para mantener la matricula de estudiantes de posgrado y con ello generar recursos para la facultad. **Amenaza**. 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. El plazo es el 30 de noviembre de 2022
Oportunidad. 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.	El documento de MEFI modificado está en proceso de publicación.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2021

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Oportunidad. Generar más ingresos propios para la FEDU	Elaborar un proyecto para la generación de recursos económicos en la FEDU.	**En proceso.** El plazo del proyecto es el 31 diciembre 2021.
Oportunidad. 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 plazo del proyecto es el 30 abril 2022.

Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 2021

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
Amenaza. 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.
	Ceremonia virtual de graduación para los alumnos de los programas de posgrado.	**En proceso**. La ceremonia se llevará a cabo en la modalidad virtual el 3 de diciembre.
	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.

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 mantiene 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 mantiene 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 mantiene 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 mantiene sin cambios para el 2021.

Oportunidades de mejora

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
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	Ampliar el alcance de la atención a los usuarios del servicio.	Humanos, tecnológicos	31 agosto 2023

El área de control escolar, ha documentado una propuesta de acción de mejora AM21-FEDU-CE-01, la cual se encuentra en proceso de publicación en la plataforma institucional del share point.

ACUERDOS

Acuerdo	Responsable	Fecha de término
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
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
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

FECHAS IMPORTANTES

Curso "Recursos Digitales". Enero-Febrero

Revisiones de la Dirección 2022. Enero y septiembre

Auditoría interna al SGC 2022. Julio

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

¡GRACIAS!