



Primera revisión de la Dirección

Buenas prácticas institucionales del SGC

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Mérida, Yucatán
22 de febrero de 2017



Buenas prácticas del SGC

ORDEN DEL DÍA

1. Resultados de auditorías.
2. Realimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
4. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de Seguimiento de revisiones por la Dirección previas.
6. Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Recomendaciones para la mejora.
8. Acuerdos.



RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Buenas prácticas del SGC

Auditorías realizadas 2015			
Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Calidad	Auditoría interna	1	1
	Auditoría externa	1	1
Control Escolar	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
CTIC	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	1	1
Administración de documentación de personal	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
Contabilidad	Auditoría interna	1	2
	Auditoría externa	0	0
Servicio Social	Auditoría interna	1	1
	Auditoría externa	0	0

Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Facultad de Educación	Auditoría interna 2015	1	4
	Auditoría externa 2015	1	2



RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Buenas prácticas del SGC

Auditorías realizadas 2016			
Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Calidad	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	1	0
Control Escolar	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	1	0
CTIC	Auditoría interna	1	1
	Auditoría externa	0	0
Secretaría Administrativa/Contrataciones y prestaciones	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
Contabilidad	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	1	1
Servicio Social	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0

Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Facultad de Educación	Auditoría interna 2016	1	1
	Auditoría externa 2016	1	1



RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Buenas prácticas del SGC

Auditoría interna 2016

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
1	AC16-FEDU-CTIC-01	En CTIC se detectó que 4 de 4 Minutas de reunión (F-FEDU-CTIC-05) del servicio solicitado "Sistema integral de tutorías" no cuenta con las firmas del solicitante para validación.

Auditoría externa 2016

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
1	AC16-FEDU-SAD-02	Se detecta la orden de servicio no 351 de servicio de jardinería sin verificación del servicio recibido. Esto en 1 de 7 casos de compras muestreados.



REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

Propuesta de los procesos del alcance

SITIOS CERTIFICADOS

Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias

Campus de Ciencias de la Salud

Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades

Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías

Campus de Arquitectura, Arte y Diseño

Administración Central

Coordinación de Bibliotecas

PROCESOS

Servicios a Estudiantes

Selección de aspirantes
Inscripción
Control Escolar
Titulación

Servicios Financieros

Adquisiciones
Selección y evaluación de proveedores

Servicios Bibliotecarios

Préstamo bibliotecario

USUARIOS

Estudiantes

Personal Universitario

Estudiantes
Personal universitario
Sociedad

Procedimientos homologados y documentados por Campus



REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

CTIC

Para el **año 2015** se logró alcanzar el **98.104 %** de satisfacción en el nivel excelente y bueno y para el **año 2016** se logró alcanzar 98.458% en el nivel de excelente y bueno . La meta que se planteó fue mantener un 90% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC.

En el **2016** se registraron **72** felicitaciones, **10** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Siempre me han tratado amablemente y casi siempre me atienden cuando lo necesito
Agradecimientos por los servicios eficientes.

Sugerencias

Mantener más limpias las áreas
Tratar de hacer más ágil y rápido el préstamo de equipo fuera de la institución
Difundir más los servicios que ofrecen, así como los procesos necesarios para solicitarlos.
Los tripiés deben ser reemplazados y las cámaras de video deben ser descargadas de los videos. El SIGERTI es medio complicado de usar.

Capacitación constante en nuevas tecnologías y cursos de mantenimiento preventivo y correctivo

Quejas

No se registraron quejas



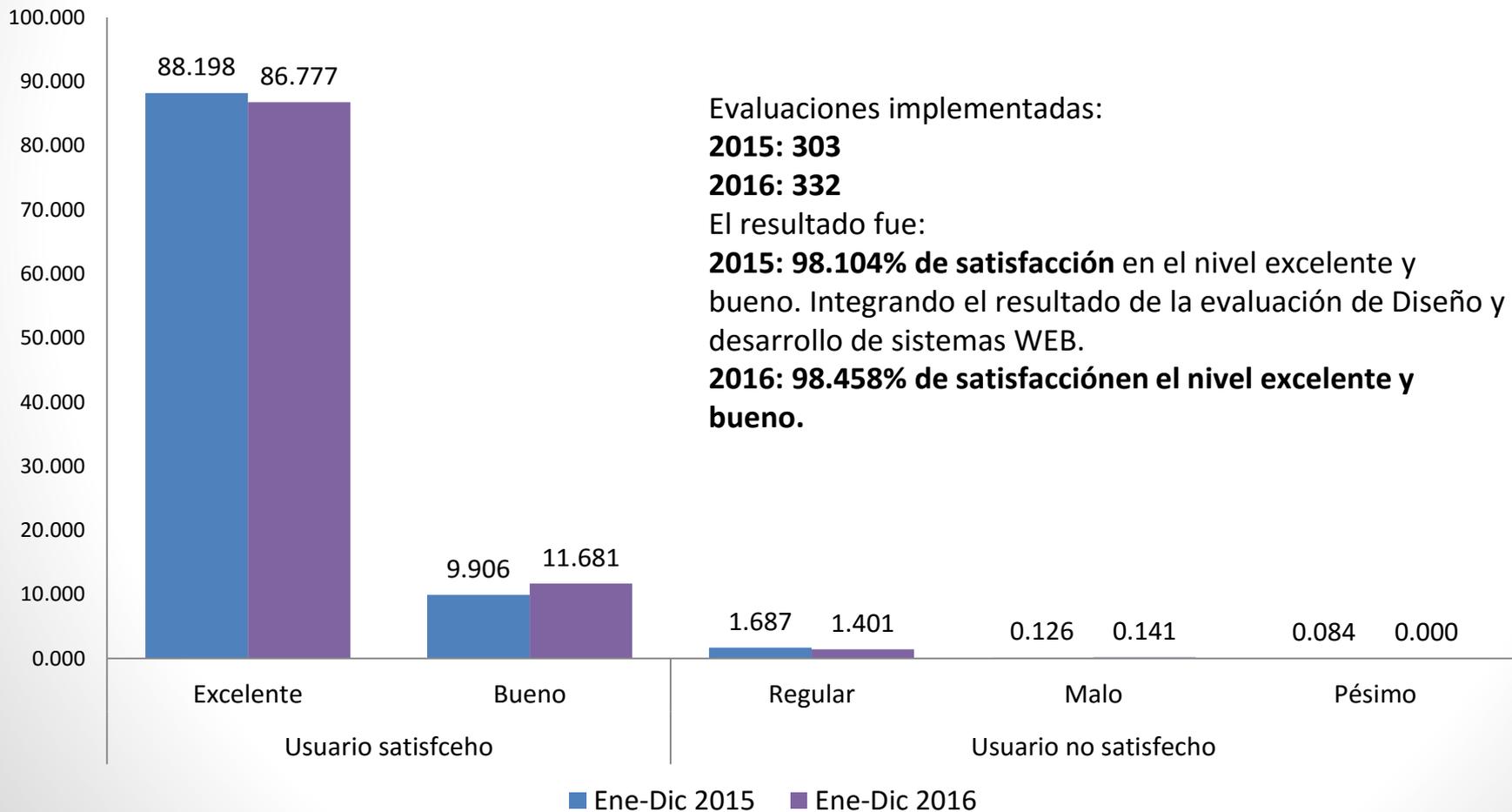
REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

CTIC

Objetivo: Mantener anualmente en un 90% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de CTIC

2015 y 2016





REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Contrataciones de docentes y becarios de nuevo ingreso y Prestaciones

Para el **año 2015** se logró alcanzar el **100%** de satisfacción en el nivel excelente y bueno y para el **año 2016** se logró alcanzar **98.98 %** en el nivel de excelente y bueno . La meta que se planteó fue mantener un **95%** de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno.

En el **2016** se registraron **12** felicitaciones, **0** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Siempre soy atendido con amabilidad y prontitud. Se agradece

Muy buen servicio y atención a otros. Gracias por la paciencia

Sugerencias: No se registraron sugerencias

Quejas: No se registraron quejas



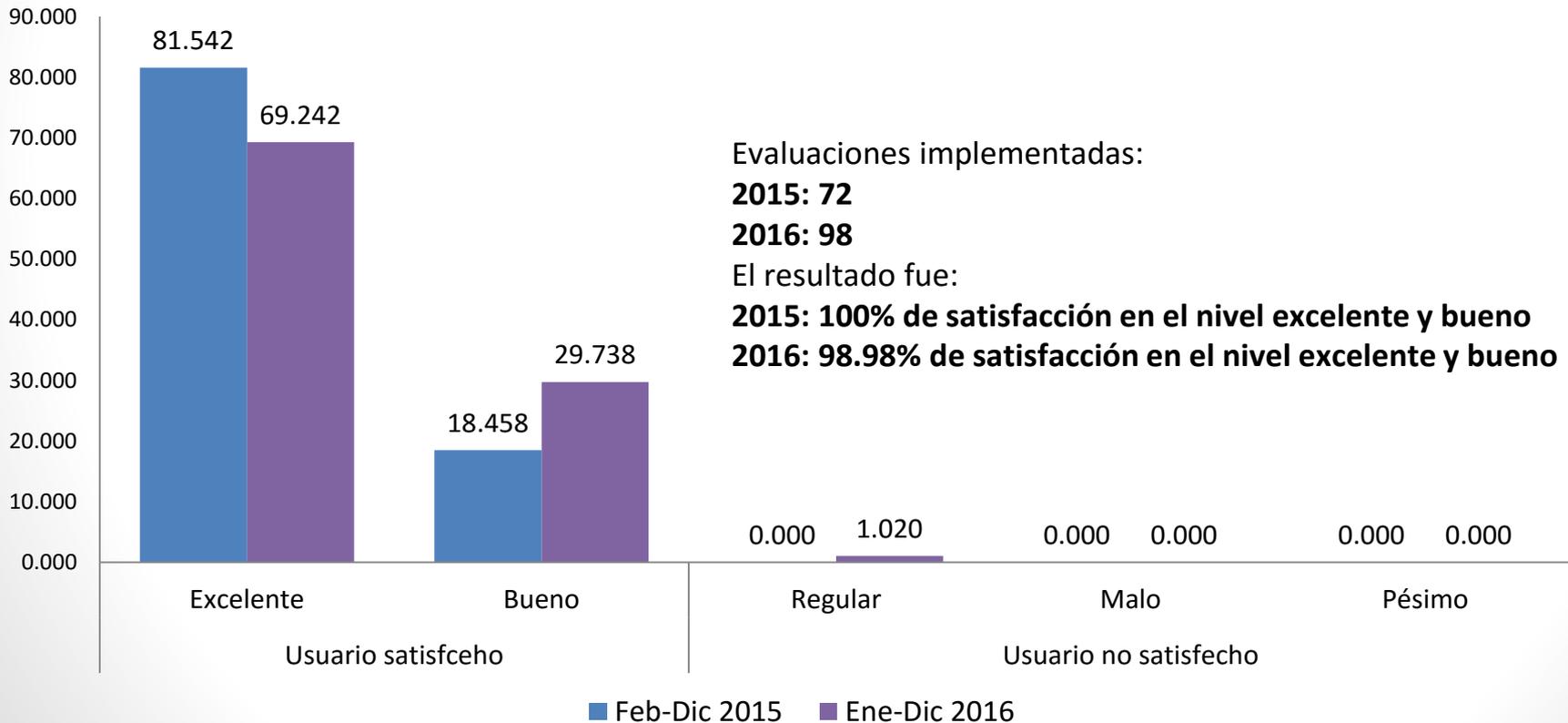
REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Contrataciones de docentes y becarios de nuevo ingreso y Prestaciones 2015 y 2016

Objetivo: Mantener anualmente en un 95% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios para contrataciones de nuevo ingreso y





REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SERVICIO SOCIAL

Para el **año 2015** se logró alcanzar el **100%** de satisfacción en el nivel excelente y bueno y para el **año 2016** se logró alcanzar **99.853 %** en el nivel de excelente y bueno . La meta que se planteó fue mantener un 98% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno.

En el **2016** se registraron **25** de felicitaciones, **2** sugerencias y **0** de quejas.

Felicitaciones

Siempre fue amable y accesible
Amabilidad y disposición al 100%

Sugerencias

Tener claro que las actividades deben ser educativas, mejorar la comunicación entre los estudiantes y el responsable

Estar pendientes de la página web puesto que los requisitos para liberación no cargaban

Quejas

No se registraron quejas

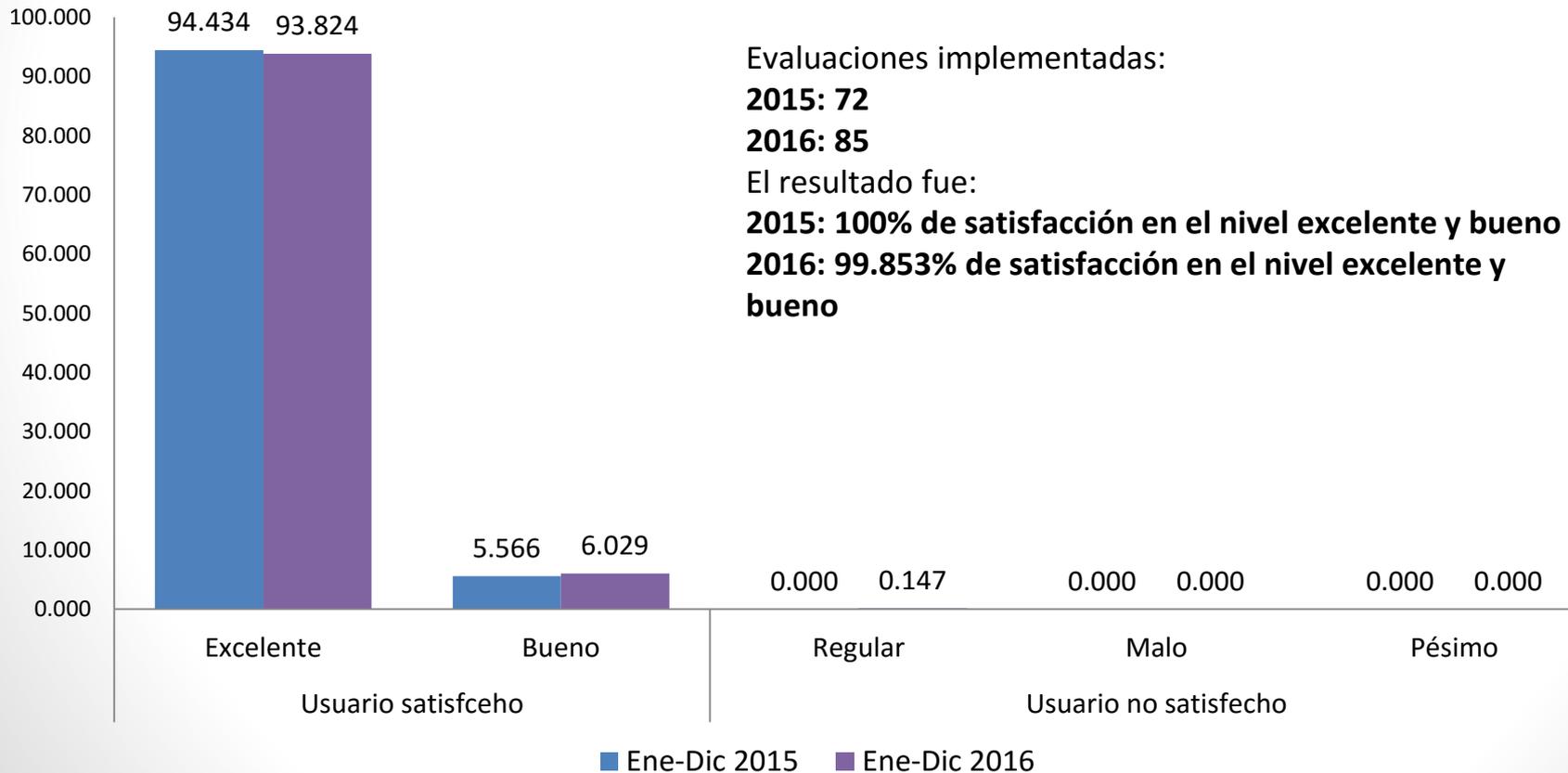


REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SERVICIO SOCIAL 2015 y 2016

Objetivo: Mantener anualmente en un 98% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de servicio social





DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

SERVICIO SOCIAL

Objetivo: Entregar en un máximo de diez días hábiles, a partir de la fecha de pre asignación, la carta de asignación al 90% de los prestadores de Servicio Social en los periodos establecidos para ello”.

Para el año **2015** las asignaciones otorgadas a los prestadores de servicio social en un máximo de 10 días hábiles fueron 108 de 111, lo que representa el **97%** de cumplimiento con el objetivo.

Para el año **2016** las asignaciones otorgadas a los prestadores de servicio social en un máximo de 10 días hábiles fueron 81 de 82, lo que representa el **98.78%** de cumplimiento con el objetivo.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social				
Área: Servicio Social				
Periodo	TOTAL 2016			
Nombre del servicio	Mérida		Tizimín	TOTAL 2016
	LE	LEII	LE	
Asignación	40	19	23	82
Liberación	43	20	28	91
Total	83	39	51	173

Las buenas prácticas institucionales del SGC de **Servicio Social de la FEDU Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín**, se conforma por el procedimiento para la asignación y liberación del servicio social. En el **2016** se registró **1 producto no conforme**, lo que representa del total de **173** servicios otorgados el **0.5780%**.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

Las buenas prácticas institucionales del SGC del área de **contabilidad** abarca el **procedimiento para la cobranza de servicios de la Facultad de Educación** y el **procedimiento para la solicitud y control de material didáctico y de oficina**. En el **2016 no se han registrado productos no conformes** del total de **1,679** servicios otorgados.

Contabilidad	Enero-Junio	Julio-Diciembre	Total 2016
Alumnos (cobranza)	819	822	1641
Personal de la FEDU (Solicitud y control de materiales)	16	22	38
Total	835	844	1679

Nota: El servicio para la solicitud y control de material didáctico y de oficina del periodo enero-junio incluye oficios de solicitudes extemporáneas que no se consideraron en la información de la 2da. Revisión de la Dirección de septiembre del 2016.

Instructivo para el Control de Bienes Muebles SERVICIOS OTORGADOS

Periodo	Ene-Junio 2016					Julio-Dic 2016					TOTAL 2016
	Altas	Transferencias patrimonio	Bajas patrimonio	Bajas control interno	Total Ene-Jun 16	Altas	Transferencias patrimonio	Bajas patrimonio	Bajas control interno	Total Julio-Dic 16	
Dirección	0	2	0	2	4	0	4	1	0	5	9
UPI	1	5	1	0	7	1	5	2	0	8	15
S. Académica	41	32	29	64	166	9	58	47	0	114	280
S. Administrativa	4	19	7	33	63	319	36	8	67	430	493
UMT	0	0	0	1	1	0	12	1	0	13	14
Total	46	58	37	100	241	329	115	59	67	570	811



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

Secretaría Administrativa/ Contrataciones de nuevo ingreso y prestaciones					
Nombre del servicio	Becarios	Docentes	Adm	Man	Total 2016
	s				
Contrataciones	3	3	0	0	6
Días económicos	n/a	31	30	41	102
Días adicionales de vacaciones	n/a	41	3	3	47
Licencias	n/a	4	3	18	25
Total servicios contrataciones de nuevo ingreso	3	3	0	0	6
Total servicios prestaciones	0	76	36	62	174
GRAN TOTAL SERVICIOS					180

Las buenas prácticas institucionales del SGC del área de **Secretaría Administrativa/Contrataciones de nuevo ingreso y prestaciones**, abarca el procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso y el procedimiento para la gestión de prestaciones. En el **2016 no se han registrado productos no conformes** del total de **180** servicios otorgados.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

Proceso: Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones

Periodo	ENERO-DICIEMBRE 2016						
	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Salas de cómputo	Externos	TOTAL 2016
Servicio de soporte técnico	2	39	29	3	67	0	140
Préstamo de equipo (NoNotebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	0	162	0	343	0	0	505
Préstamo de sala de clases (sala de clases, LABID y por oficio)	0	99	0	0	0	0	99
Total	2	300	29	346	67	0	744

Las buenas prácticas de calidad del **Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC)** está conformado por los servicios de **soporte técnico y préstamo de equipo y asignación de sala de clases**. En el **2016** se registraron **3 productos no conformes** los cuales representan el **0.432%** de **744** servicios.

Nota: A partir del 01 de enero de 2017, el procedimiento para el **diseño y desarrollo de sistemas web** dejó de formar parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. **En el 2016, se concluyó un servicio de ese procedimiento.**



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

Servicios otorgados 2016	Áreas por certificar			Total	Buenas prácticas SGC				TOTAL
	Conta/Pro go prov	CE	Calidad		SS	Conta/Cobr y mat. didáctico	Sec Adm/Contr y prest	CTIC	
Documentos controlados	2	7	0	9	2	4	3	7	16
Formatos controlados	1	6	2	9	4	4	2	9	19
Acciones correctivas y preventivas documentadas	1	3	1	5	1	1	1	4	7
Servicios no conformes documentados	1	2	1	4	1	0	0	3	4
Auditorías					1				
Revisiones de la Dirección realizadas					2				

CALIDAD

NOTA: El procedimiento de **diseño y desarrollo de sistemas web** deja de formar parte del alcance del SGC, por lo que **se excluye** de los documentos controlados al igual que los **7 formatos que se utilizaban para el registro del servicio**.

De los **25 documentos controlados, uno se utiliza tanto para el proceso por certificar y para buenas prácticas en el área de contabilidad** este es el instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio.

De los 28 formatos controlados, el formato de evaluación de servicio de contabilidad se utiliza para el proceso por certificar y para buenas prácticas. **Por lo anterior, el total de servicios para calidad es de 74.** En el **2016** se registró **1 producto no conforme** correspondiente al servicio de revisiones de la Dirección el cual representa el **1.351%** del total de **74** servicios otorgados por el área de Calidad (Responsable de calidad, coordinador de documentos y de auditorías).



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS CON RESPECTO AL ANÁLISIS DEL PRODUCTO NO CONFORME

Buenas prácticas del SGC

Procesos	Número de producto no conforme	Descripción del producto no conforme
Servicio Social	1	Asignación de Servicio social. Error de captura del nombre del proyecto en el PROISS.
Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones.	3	Préstamo de equipo y asignación de sala de clase. Código incorrecto en el formato de asignación de bitácora de computadora en la sala de clase. (dos veces) Diseño y desarrollo de sistemas web. Código incorrecto del formato de evaluación.
Total	4	

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

- Corregir el nombre del proyecto registrado en PROISS.
- Corregir los códigos de los formatos de asignación en la bitácora de préstamo de computadora y del formato de evaluación de diseño y desarrollo de sistemas web.



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Buenas prácticas del SGC

CORRECTIVAS 2015								
Área de la dependencia	Folio de la acción	Tipo de acción	Clausula	Estado de la acción				Descripción del motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
CONTA	AC15-FEDU-SAD-01	Correctiva	4.2.3 b)	1	0	0	0	n/a
CONTA	AC15-FEDU-SAD-02		7.5.1 e)	1	0	0	0	n/a
SS	AC15-FEDU-SS-01		4.2.3	1	0	0	0	n/a
Prestaciones y contrataciones	AC15-FEDU-SAD-03		7.5.1	1	0	0	0	n/a
CTIC	AC15-FEDU-CTIC-01		7.5.1	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				5	0	0	0	
TOTAL				5				

Nota: La AC15-FEDU-SAD-01 impacta al procedimiento de cobranza y al de pago a proveedores.



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Buenas prácticas del SGC

CORRECTIVAS 2016								
Área de la dependencia	Folio de la acción	Tipo de acción	Clausula	Estado de la acción				Descripción del motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
CONTA	AC16-FEDU-SAD-01	Correctivas	7.1	1	0	0	0	n/a
SS	AC16-FEDU-SS-01		7.2.3 a)	1	0	0	0	n/a
CTIC	AC16-FEDU-CTIC-01		6.3 c)	1	0	0	0	n/a
CTIC	AC16-FEDU-CTIC-02		7.2.3 a)	1	0	0	0	n/a
CTIC	AC16-FEDU-CTIC-03		7.5.1	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				5	0	0	0	
TOTAL				5				



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Buenas prácticas del SGC

PREVENTIVAS 2015								
Área de la dependencia	Folio de la acción	Tipo de acción	Clausula	Estado de la acción				Descripción del motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
SS	AP15-FEDU-SS-01	Preventiva	7.5	1	0	0	0	n/a
CONTA	AP15-FEDU-SAD-01		7.5.1	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				2	0	0	0	
TOTAL				2				

PREVENTIVAS 2016								
Área de la dependencia	Folio de la acción	Tipo de acción	Clausula	Estado de la acción				Descripción del motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
Contr y Prest	AP16-FEDU-SAD-01	Preventiva	6.3	1	0	0	0	n/a
CTIC	AP16-FEDU-CTIC-01		6.3	0	1	0	0	n/a
Total por estado de acción				1	1	0	0	
TOTAL				2				



Integración de las acciones correctivas y preventivas documentadas - Buenas prácticas del SGC

A: Abierta C: Cerrada T: Total

2015

Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Contabilidad	0	2	2	0	1	1	0	0	0
Servicio Social	0	1	1	0	1	1	0	0	0
Contrataciones y prestaciones	0	1	1	0	0	0	0	2	2
CTIC	0	1	1	0	0	0	1	0	1
			5			2			3

2016

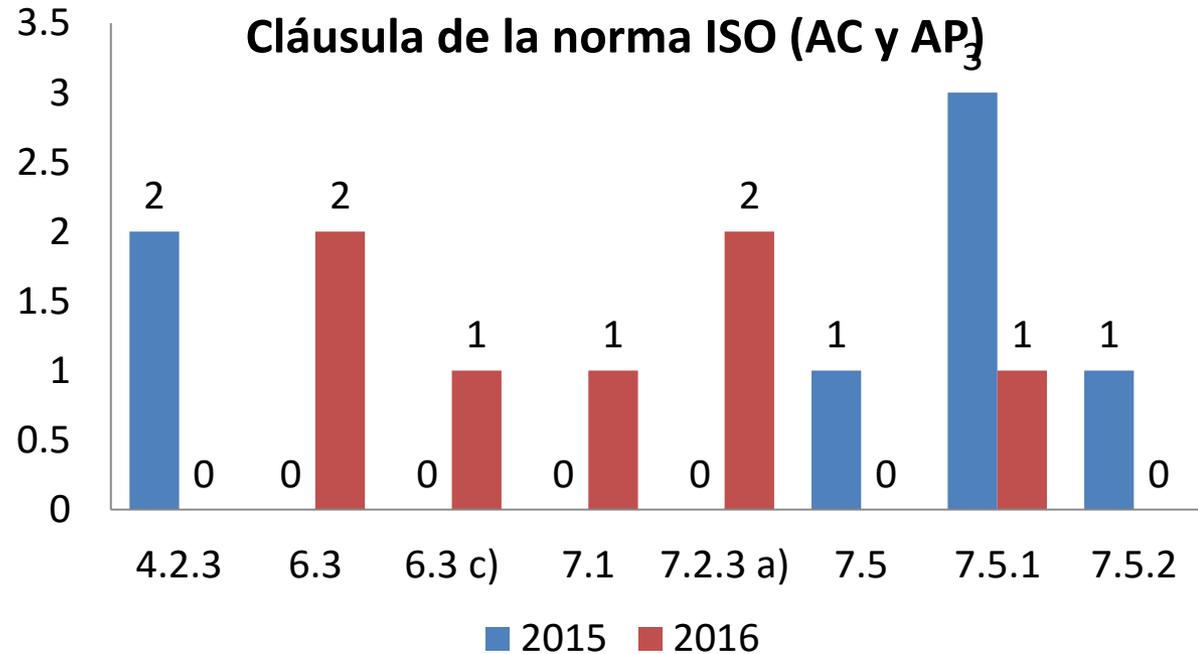
Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Contabilidad	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Servicio Social	0	1	1	0	0	0	0	1	1
CTIC	0	3	3	1	0	1	1	0	1
Contrataciones y prestaciones	0	0	0	0	1	1	0	0	0
			5			2			3



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Buenas prácticas del SGC

Cláusula	2015	2016
4.2.3	2	0
6.3	0	2
6.3 c)	0	1
7.1	0	1
7.2.3 a)	0	2
7.5	1	0
7.5.1	2	1
7.5.1 e)	1	0
7.5.2	1	0
Total	7	7



Sumando 2015 y 2016, el mayor número de veces en que se repitió un incumplimiento a la Norma para buenas prácticas de calidad fue en el punto **7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio** en las áreas de CTIC y contrataciones de nuevo ingreso y prestaciones. En el **2016** las cláusulas que más se repitieron fueron la **6.3 Infraestructura** en las áreas de CTIC y contrataciones de nuevo ingreso y prestaciones y **7.2.3 a) Comunicación con el cliente/Información sobre el producto** en las áreas de servicio social y CTIC.



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Acciones realizadas-Buenas prácticas del SGC

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Área	Acciones realizadas
Prestaciones y contrataciones)	<ul style="list-style-type: none"> Se gestionó para que Secretaría Administrativa se encargue de recabar la firma de las solicitudes de prestación del personal docente en el sindicato.
CTIC	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró un programa de mantenimiento preventivo y se programó recordatorios de éstos para el personal responsable del CTIC. Se recabó firmas en las minutas de reunión de diseño y desarrollo de sistemas web, se modificó el formato minuta de reunión y se definió medios de comunicación entre el personal de CTIC para tratar asuntos de calidad.

6.3 Infraestructura

Área	Acciones realizadas
Prestaciones y contrataciones	<ul style="list-style-type: none"> Se adquirió mobiliario nuevo (escritorio con módulo, mesa de trabajo lateral, mueble con dos cajones y credenza).
CTIC	<ul style="list-style-type: none"> Se adquirieron e instalaron cámaras de vigilancia en el LABID, sala de clases y entrada del CTIC.

7.2. 3 a) Comunicación con el cliente/Información sobre el producto

Área	Acciones realizadas
Servicio Social	<ul style="list-style-type: none"> Se adquirió y colocó señalética de la oficina de servicio social en la Facultad de Educación de la Unidad Multidisciplinaria Tizimín.
CTIC	<ul style="list-style-type: none"> Se atendió directamente la configuración de red inalámbrica de los diversos dispositivos de usuarios, se elaboró un tutorial para la conexión al servicio de red inalámbrica, se publicó en la página web y en el Facebook y se envió correo electrónico al personal docente y administrativo con indicaciones para que se puedan conectar a la red inalámbrica.



Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

Buenas prácticas del SGC

Acuerdos de la segunda Revisión de la Dirección del 30 de noviembre de 2015

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Notificar a las áreas cuando hay una modificación de la estructura de la página de la Facultad de Educación.	CTIC	Cada modificación de la estructura de la página de la facultad.	Atendido	Se envió notificación de la modificación en la estructura de la página web de la Facultad de Educación a las autoridades, responsables de área y coordinadores de programas con fecha del 22 de febrero de 2017 vía mail.



Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

Buenas prácticas del SGC

Acuerdos de la primera Revisión de la Dirección del 26 de febrero de 2016

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Solicitar reunión con los responsables académicos y administrativos de la oferta institucional de asignaturas libres.	Autoridades de la FEDU	Julio de 2016	Atendido	Se llevó a cabo la reunión y se levantó una minuta con fecha del 13 de julio de 2016.
Concientizar a la comunidad de la FEDU en el cuidado de recursos.	Autoridades de la FEDU Jefes de área Líderes estudiantiles Vinculación	Diciembre de 2016	Atendido	Se elaboró una presentación denominada "Cultura del cuidado de los recursos materiales" la cual se proyecta en las pantallas de televisión en los pasillos de la FEDU.
Realizar reunión con autoridades y control escolar con respecto a las solicitudes extemporáneas de inscripción y reinscripción de los estudiantes.	Autoridades Responsable de calidad	Diciembre de 2016	Atendido	Se llevaron a cabo dos reuniones, una con la Secretaria Académica y otra con el jefe de Posgrado y se levantó minutas con fecha del 05 y del 19 de diciembre de 2016 respectivamente con acuerdos.



Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas Buenas prácticas del SGC

Acuerdos de la primera Revisión de la Dirección del 01 de septiembre de 2016

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Llevar a cabo reunión de trabajo para establecer acuerdos en el control del patrimonio de la FEDU	Jefe de Contabilidad Responsable de patrimonio Jefe de CTIC Responsable de calidad	31 enero 2017	Atendido	Se llevó a cabo la reunión con fecha del 12 de septiembre de 2016 y se levantó una minuta con acuerdos.



CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SGC

Buenas prácticas del SGC

Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
La modificación de las actividades del trámite del certificado del Servicio Social en las dependencias.	Reunión de los responsables de servicio social en Mérida y FEDU Unidad Multidisciplinaria Tizimín para modificar el procedimiento. Notificación por red social, página web de FEDU y carteles en los aviseros de las actividades que realiza el servicio social y el CAE con respecto al trámite de certificado de SS.
El nuevo alcance de los procesos que se certificarán a nivel campus con la Norma ISO 9001-2015	Notificación a las áreas del nuevo alcance de los procesos que se certificarán con la Norma ISO 9001-2015 y los procedimientos de buenas prácticas. La sensibilización al personal de la norma ISO 9001-2015



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Seguimiento

Buenas prácticas del SGC

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización	Estado	Avance
Involucrar a la comunidad de la FEDU en las actividades del SGC	Autoridades Comité de calidad	Mejorar la actitud de la comunidad	Diciembre 2016	Atendido	La FEDU participó en las IV Jornadas Internacionales para la gestión de la calidad educativa los días 21, 22 y 23 de septiembre de 2016. Se llevó a cabo inducción al SGC con los alumnos de nuevo ingreso de los programas LE y LEII el día 13 de julio de 2016
Revisar la herramienta para solicitar e integrar la información de la revisión de la Dirección	Área de calidad	Que la información de la revisión de la dirección se prepare de acuerdo a los lineamientos solicitados	Agosto 2016	Atendido	Se modificó la herramienta incluyendo pestañas del 2016, 2017 y 2018 y se enviaron a los responsables de procedimientos. La herramienta se utilizó para la información de entrada de esta revisión de la Dirección.



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Buenas prácticas del SGC

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Calendarizar las reuniones de 2017 para el trabajo del SGC con el personal de las áreas por certificar y buenas prácticas.	Responsable de calidad Personal de las áreas por certificar y buenas prácticas	Optimizar tiempos	17 marzo 2017
Incluir como ítem en la evaluación de satisfacción del servicio de SS, el objetivo de entrega de cartas de asignación en un máximo de 10 días hábiles.	Servicio social	Dirigir los esfuerzos de calidad en un solo objetivo	31 de marzo de 2017



ACUERDOS

Buenas prácticas del SGC

Acuerdos	Responsables	Fecha de término
Modificar la tabla de servicios otorgados para el control de bienes muebles.	Contabilidad	Próxima reunión de revisión de Dirección
Llevar a cabo reunión de trabajo con el personal de contabilidad para revisar las acciones para realizar la transferencia de bienes muebles.	Jefe de contabilidad, responsable de Patrimonio, jefe de CTIC y área de calidad	31 De marzo 2017
Evaluar el servicio de patrimonio.	Contabilidad	31 de diciembre de 2017



¡GRACIAS!