Primera revisión de la Dirección

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Mérida, Yucatán

22 de febrero de 2017

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

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

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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

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

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

CONTABILIDAD

Para el **año 2015** se logró alcanzar el **95.579%** de satisfacción en el nivel excelente y bueno y para el **año 2016** se logró alcanzar **99.49 %** en el nivel de excelente y bueno . La meta que se planteó fue mantener un 92% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno.

En el **2016** se registraron **196** felicitaciones, **7** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

procedimiento para cobranza de servicios: "muy amables, sigan así"

procedimiento para pago de proveedores: "gracias por el servicio"

solicitud de material didáctico: "por su buena labor y disposición para atender al personal"

Sugerencias

Que le cambien la computadora a la cajera, demasiado lento

Mejorar la conexión a internet. El trámite fue largo por la espera a que el sistema avance.

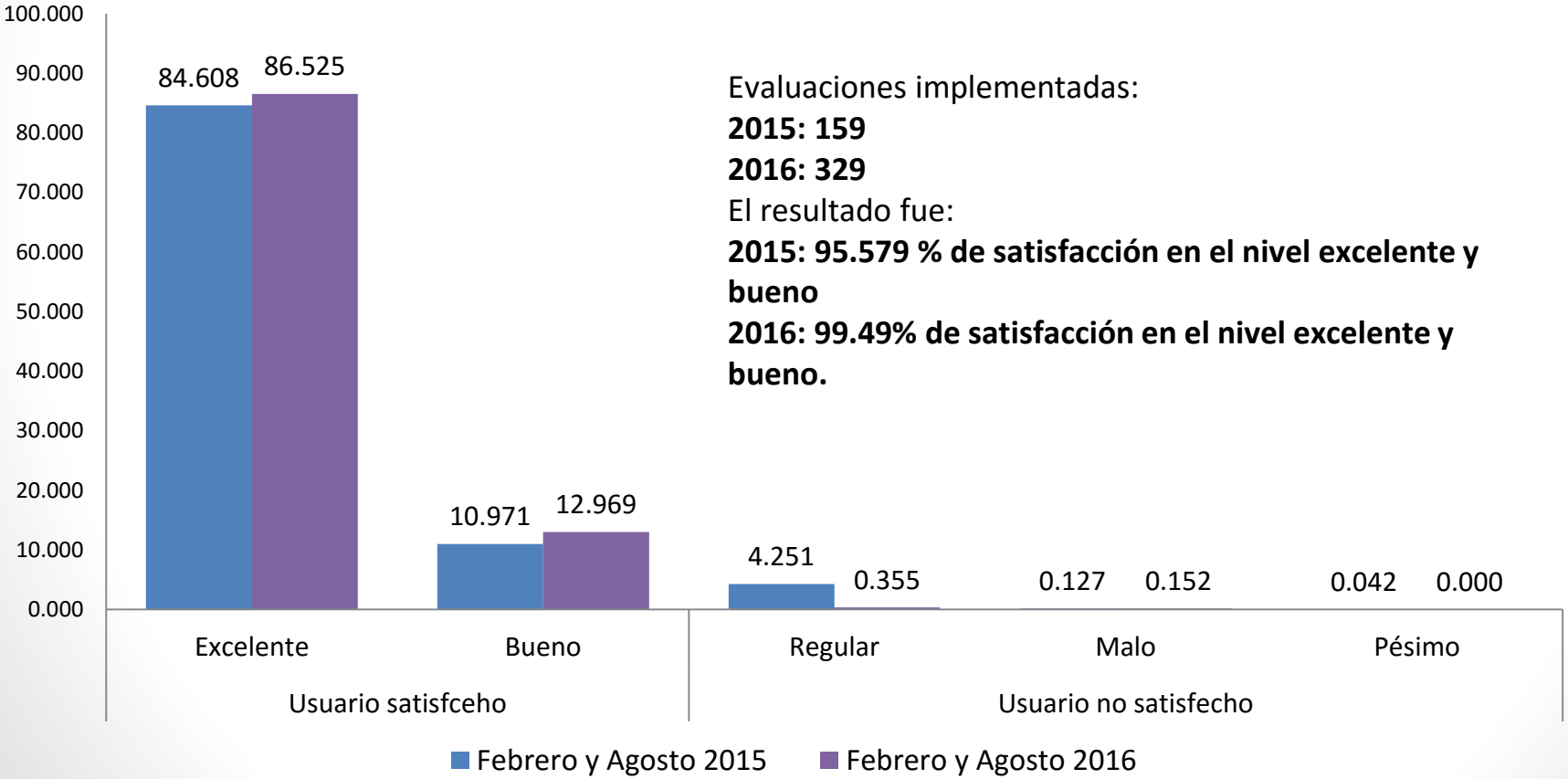
Quejas

No se registraron quejas.

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

CONTABILIDAD
2015 y 2016

Objetivo: Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios de contabilidad



Evaluaciones implementadas:
2015: 159
2016: 329
El resultado fue:
2015: 95.579 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno
2016: 99.49% de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

CONTROL ESCOLAR

Para el año **2015** se logró alcanzar **93.556 %** en el nivel de excelente y bueno y para el **2016** se logró alcanzar el **93.44 %** en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó fue mantener un 92% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno.

En el **2016** se registraron **180** felicitaciones, **15** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Excelente servicio y atención

Muy puntual y muy buen servicio

Sugerencias

Hacer la información más clara

Tal vez una caja más

Quejas

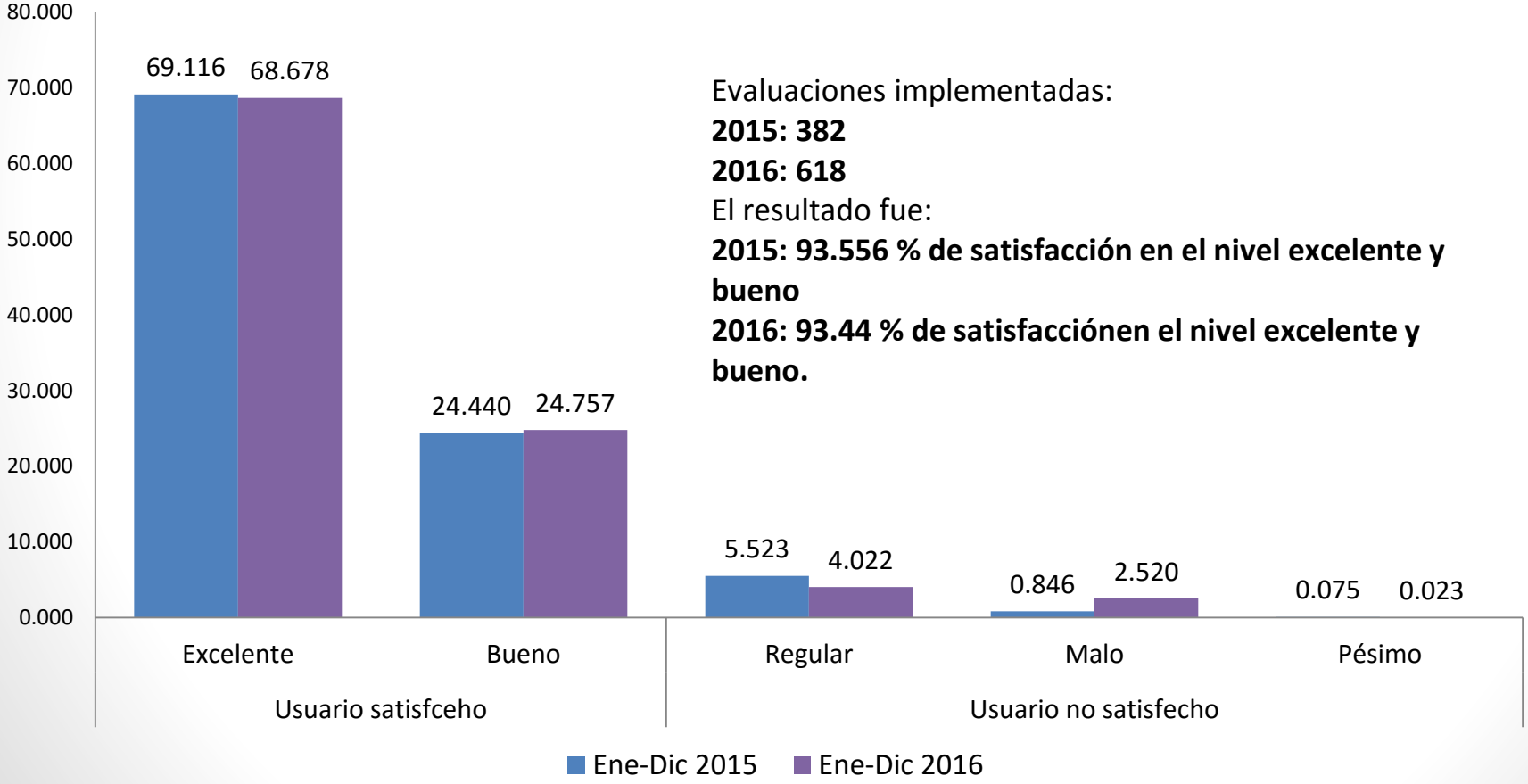
No se registraron quejas

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

CONTROL ESCOLAR

Objetivo: Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de Control Escolar

2015 y 2016



Evaluaciones implementadas:

2015: 382

2016: 618

El resultado fue:

2015: 93.556 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

2016: 93.44 % de satisfacciónen el nivel excelente y bueno.

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

CALIDAD

Para el año **2015** se logró alcanzar **98.413 %** en el nivel de excelente y bueno y para el **2016** se logró alcanzar el **100 %** en el nivel de excelente y bueno.

En el **2016** se registraron **6** felicitaciones, **3** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Gracias por la paciencia y disponibilidad.

Ejemplos muy aterrizados y las expoisiciones son dinámicas e interesantes.

Sugerencias

Todo muy claro. Posterior a la hora y media del curso o capacitación bocadillos.

Variar los tiempos de atención a las áreas, hay que rotar los horarios de atención.

Programar los tiempo y establecer los puntos a tratar llevando un orden para reducir tiempos.

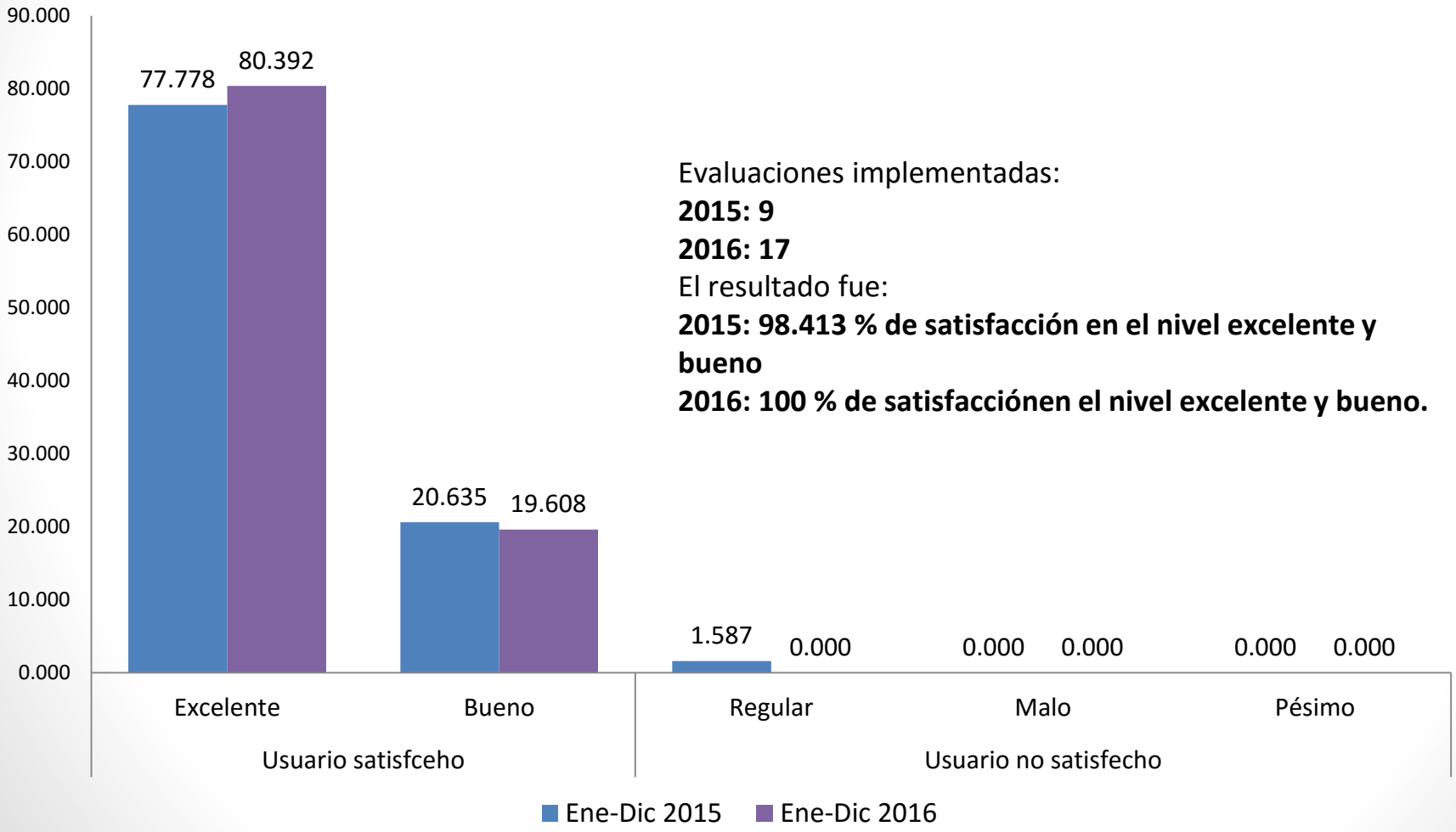
Quejas

No se registraron quejas.

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

CALIDAD

2015 y 2016



Evaluaciones implementadas:

2015: 9

2016: 17

El resultado fue:

2015: 98.413 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

2016: 100 % de satisfacciónen el nivel excelente y bueno.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

El proceso de **Provisión de servicios financieros y materiales** está conformado por el procedimiento de **contabilidad/pago a proveedores.** En el **2016,** para el procedimiento de pago a proveedores **se registró un producto no conforme** del total de **286** servicios otorgados, el cual representa el 0.3497%.

Contabilidad	**Enero-Junio**	**Julio-Diciembre**	**Total 2016**
Cheques expedidos (Pago a proveedores)	179	**107**	**286**

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

El proceso de **Provisión y gestión de servicios escolares** está conformado por los seis procedimientos documentados por el personal de **Control Escolar.** En el **2016** se registraron **2 productos no conformes**, lo que representa del total de **2,624** servicios de control escolar el 0.0762**%**.

SERVICIOS OTORGADOS ENERO-DICIEMBRE 2016											
Servicio	**Licenciatura Mérida**			**Posgrado Mérida**							**TOTAL**
Expedición doctos. oficiales	**LE**	**LEII**	**Subtotal**	**MAOE**	**MIE**	**MINE**	**MOCE**	**ED**	**OTROS**	**Subtotal**	
Constancias	355	167	**522**	0	13	11	0	16	0	**40**	**562**
Carta de pasante	7	5	**12**	0	0	0	0	0	0	**0**	**12**
Kardex	130	84	**214**	0	3	1	0	1	0	**5**	**219**
Boletas	1	1	**2**	0	3	2	0	1	0	**6**	**8**
Certificados	63	13	**76**	1	13	1	0	32	0	**47**	**123**
Cartas de No Ex. ED	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total Exp. Doc. Of.	**556**	**270**	**826**	**1**	**32**	**15**	**0**	**50**	**0**	**98**	**924**
Exámen profesional	82	14	**96**	0	11	7	0	14	0	**32**	**128**
Exámen de posgrado	0	0	**0**	0	6	4	0	20	0	**30**	**30**
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	82	14	**96**	0	6	4	0	20	0	**30**	**126**
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	147	75	**222**	0	23	11	0	27	0	**61**	**283**
Ex. Extraordinarios	74	47	**121**	0	0	0	0	0	0	**0**	**121**
Ex. Especiales	1	0	**1**	0	0	0	0	0	0	**0**	**1**
Acompañamiento	14	0	**14**	0	0	0	0	0	0	**0**	**14**
Inscripciones	67	30	**97**	0	24	0	0	25	0	**49**	**146**
Reinscripciones	481	266	**747**	0	26	42	0	36	0	**104**	**851**
Total	**948**	**446**	**1394**	**0**	**96**	**68**	**0**	**142**	**0**	**306**	**1700**
Total Servicios	**1504**	**716**	**2220**	**0**	**107**	**75**	**0**	**156**	**0**	**404**	**2624**

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Servicios otorgados 2016	Áreas por certificar			Total	Buenas prácticas SGC				TOTAL
CALIDAD	Conta/Pago 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

Procesos	Número de producto no conforme	Descripción del producto no conforme
Provisión de servicios financieros y materiales.	1	**Pago a proveedores** Cantidad errónea en la captura de cheque de un proveedor.
Provisión y gestión de servicios escolares.	2	**Exámenes profesionales de especialización y de grado.** Modificación imprevista del acta de examen profesional. Modificación imprevista de sínodo de examen de grado.
Calidad	1	**Revisión de la Dirección** Error en la captura de información de la revisión de la Dirección.
Total	**4**	

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

- Se capturó la cantidad correcta del pago al proveedor.
- Modificar (al momento) el acta de examen profesional
- Modificar (al momento) el acta de examen de grado.
- Se corrigió la información de entrada de la revisión de la Dirección (número de auditorías y tabla de acuerdos de la revisión 2015)

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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
CALIDAD	AC15-FEDU-CC-01		4.2.3	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				**2**	**0**	**0**	**0**	
TOTAL				**2**				

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	
CE	AC16-FEDU-CE-01	Correctiva	4.2.3 b)	1	0	0	0	n/a
CONTA	AC16-FEDU-SAD-02		7.5.1	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				2	0	0	0	
TOTAL				**2**				

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

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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	
CE	AP15-FEDU-CE-01	Preventiva	6.3	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				**1**	**0**	**0**	**0**	
TOTAL				**1**				

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	
CE	AP16-FEDU-CE-01	Preventivas	7.5.5	0	1	0	0	n/a
CE	AP16-FEDU-CE-02		6.3	0	1	0	0	n/a
CC	AP16-FEDU-CC-01		6.3	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				1	2	0	0	
TOTAL				**3**				

Integración de las acciones correctivas y preventivas documentadas

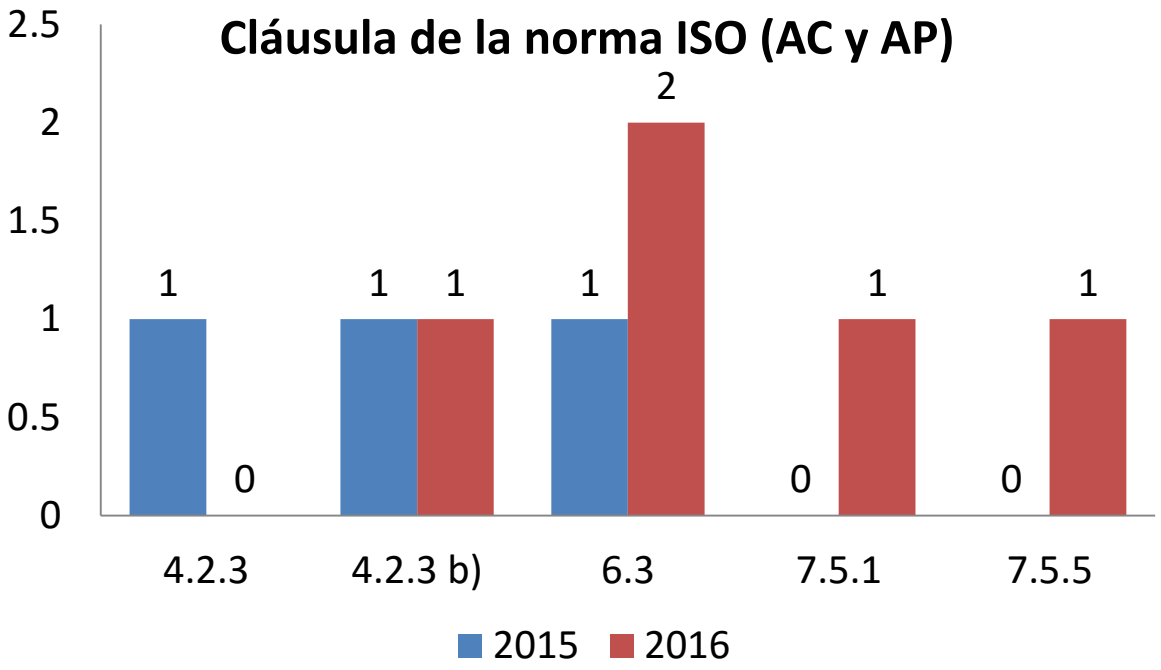
A: Abierta C: Cerrada T: Total

2015									
Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Contabilidad	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Calidad	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Control Escolar	0	0	0	0	1	1	0	1	1
			2			**1**			**1**

2016									
Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Control escolar	0	1	1	2	0	2	1	0	1
Contabilidad	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Calidad	0	0	0	0	1	1	0	0	0
			2			**3**			**1**

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Incumplimiento o posible incumplimiento a la norma ISO (AC y AP)		
Clásula	2015	2016
4.2.3	1	0
4.2.3 b)	1	1
6.3	1	2
7.5.1	0	1
7.5.5	0	1
Total	**3**	**5**



Sumando 2015 y 2016, el mayor número de veces en que se repitió un incumplimiento a la Norma en el **2015** fue en **el punto 6.3 Infraestructura** en las áreas de control escolar y calidad, siendo esa misma cláusula la que más se repite en el 2016.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
Acciones realizadas

6.3 Infraestructura	
Área	Acciones realizadas
CE	• Se adecuaron las conexiones en el área para que los cables no estén atravesados. • Se colocó un extintor en el área y se llevó a cabo capacitación en el uso de éstos al personal.
Calidad	• Se realizó el mantenimiento de los extinguidores que se encuentran en las diversas áreas de la FEDU. • Se llevó a cabo capacitación en la NOM-002-STPS-2010 “Condiciones de seguridad, prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo”

Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

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

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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

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

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 tramite 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

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

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

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!