



Segunda revisión de la Dirección

FACULTAD DE EDUCACIÓN

Mérida, Yucatán
25 de agosto 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 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

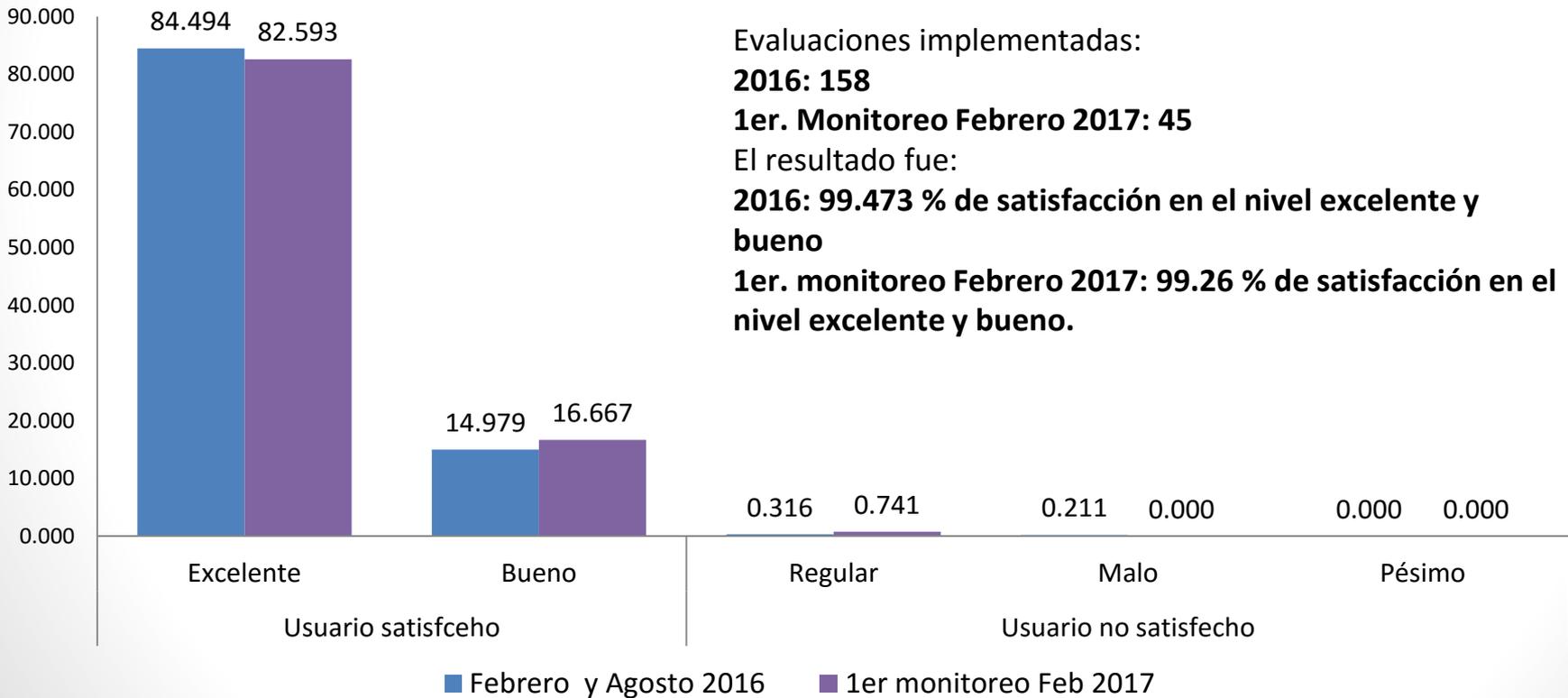
Buenas prácticas del SGC

CONTABILIDAD-BUENAS PRÁCTICAS

Cobranza y Solicitud y control de materiales

2016 y 1er. monitoreo 2017

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





REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

CONTABILIDAD-BUENAS PRÁCTICAS

Cobranza y Solicitud y control de material

Para el año **2016** se logró alcanzar **99.473 %** en el nivel de excelente y bueno y para el **1er. monitoreo del 2017** se logró alcanzar el **99.26 %** en el nivel de excelente, bueno y regular. La meta que se planteó fue mantener un 92% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno.

En el **1er. monitoreo de 2017** se registraron 10 felicitaciones, 0 sugerencias y 0 quejas.

Felicitaciones Siempre he sido recibido con un buen trato, con amabilidad y respeto

Muy amable y puntual

Sugerencias No hubieron sugerencias

Quejas No hubieron quejas

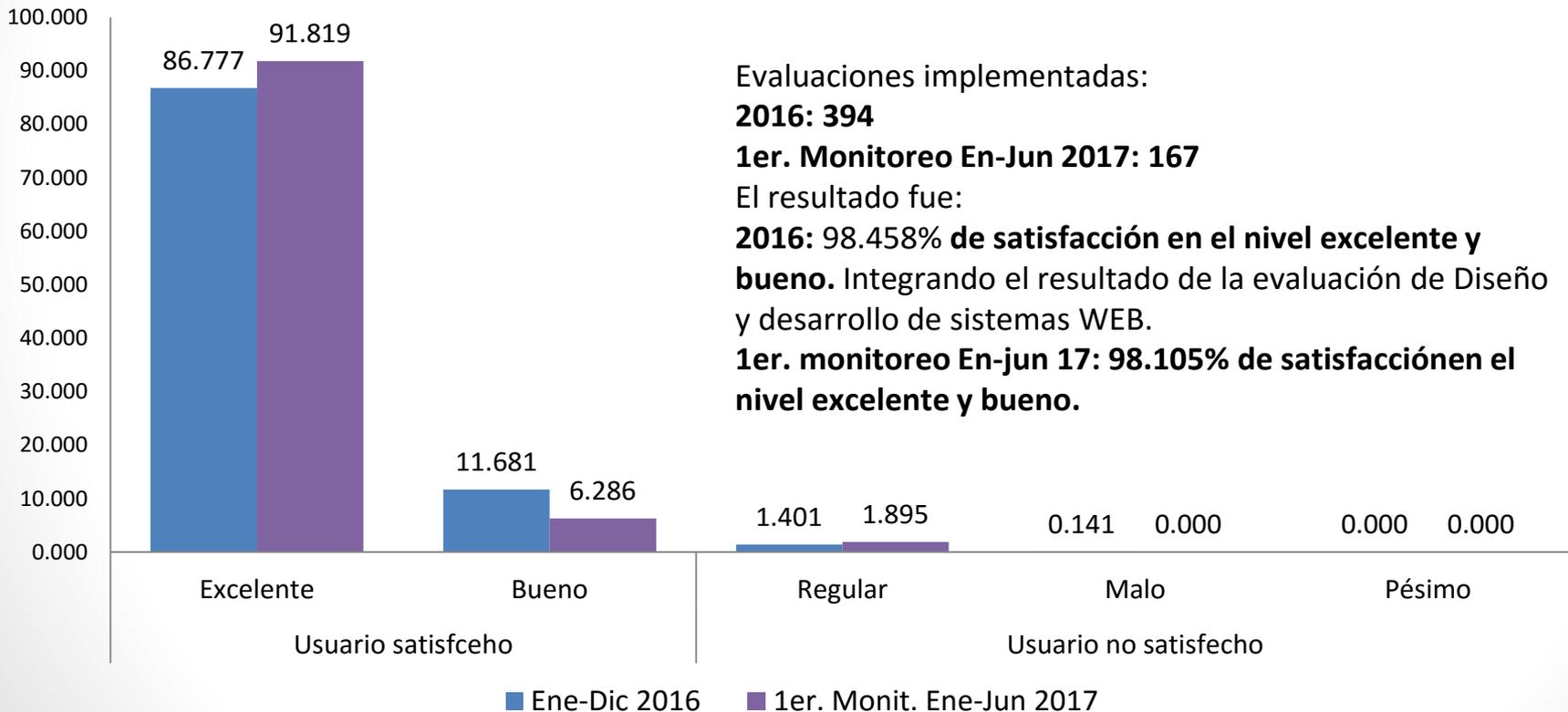


REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

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
2016 y 1er. monitoreo Ene-Jun 2017



Evaluaciones implementadas:

2016: 394

1er. Monitoreo En-Jun 2017: 167

El resultado fue:

2016: 98.458% de satisfacción en el nivel excelente y bueno. Integrando el resultado de la evaluación de Diseño y desarrollo de sistemas WEB.

1er. monitoreo En-jun 17: 98.105% de satisfacción en el nivel excelente y bueno.



REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

CTIC

Para el año **2016** se logró alcanzar **98.458%** en el nivel de excelente y bueno y para el **1er. monitoreo del 2017** se logró alcanzar el **98.105%** 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.

En el **1er. monitoreo de 2017** se registraron **41** felicitaciones, **6** de sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Excelente actitud ante el trabajo
Gracias por su disposición y ganas de ayudar

Sugerencias

Mantener limpias las salas de computo
Permitir que se puedan conectar los celulares a la red inalámbrica

Quejas

No se registraron quejas



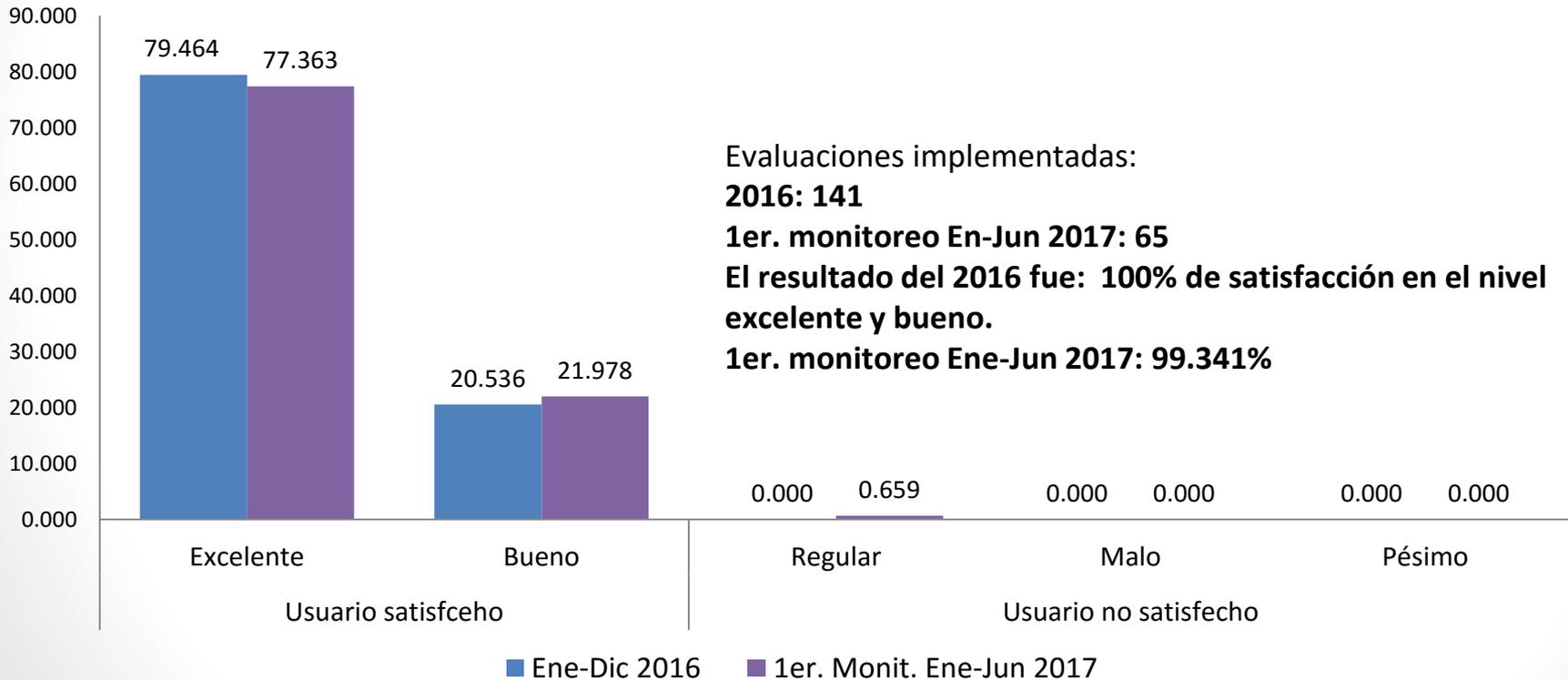
REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Contrataciones de docentes y becarios de nuevo ingreso y Prestaciones 2016 y 1er. monitoreo 2017

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





REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Contrataciones de docentes y becarios de nuevo ingreso y Prestaciones

Para el año **2016** se logró alcanzar **98.98 %** en el nivel de excelente y bueno y para el **1er. monitoreo del 2017** se logró alcanzar el **99.34 %** 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 **1er. monitoreo de 2017** se registraron **19** felicitaciones, **0** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Continuar trabajando de manera amable y con prontitud, gracias.

Muy buen trato por parte del personal.

Sugerencias

No se registraron sugerencias

Quejas

No se registraron quejas



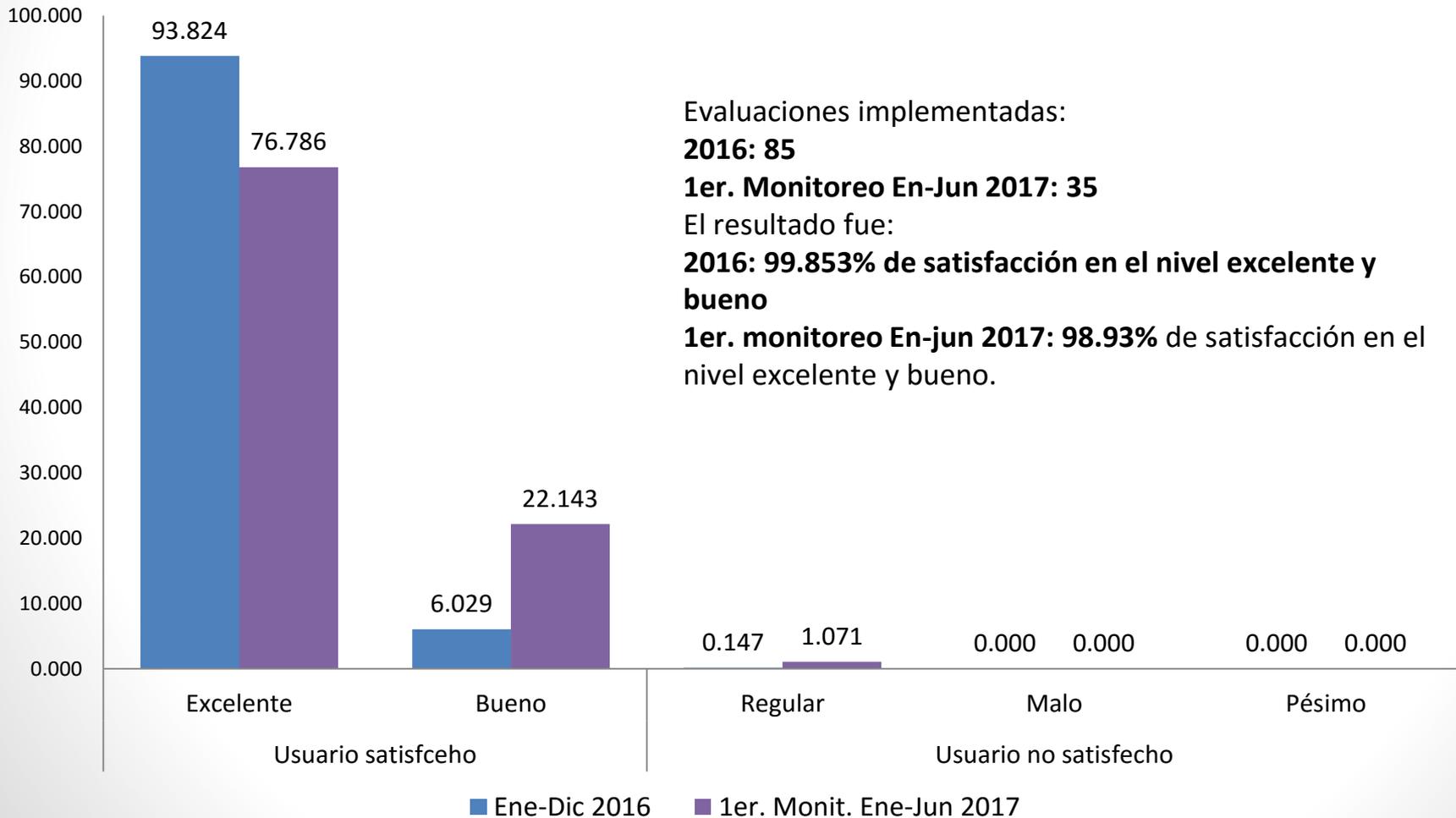
REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SERVICIO SOCIAL

2016 y 1er. monitoreo 2017

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





REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SERVICIO SOCIAL

Para el año **2016** se logró alcanzar **99.853 %** de satisfacción en el nivel de excelente y bueno y para el 1er. monitoreo de **enero a junio de 2017** se logró alcanzar el **98.93 %** 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 1er. monitoreo de 2017 se registraron **13** felicitaciones, **2** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Gracias por el asesoramiento en el servicio social, el trato y la información clara y oportuna.

Buen servicio, amable y oportuno .

Sugerencias

Que los responsables de SS den indicaciones claras de las responsabilidades.

Visitas para verificar cómo avanza el prestador en el área de su elección.

Quejas

No se registraron quejas.



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** y el **procedimiento para la solicitud y control de material**. En enero junio del **2017 no se ha registrado producto no conforme**.

Periodo	Enero-Junio	Agosto-Diciembre	Total 2017
Alumnos (cobranza)	984		984
Personal de la FEDU (Solicitud y control de materiales)	24		24
Total	1008	0	1008

Nota: El servicio para la solicitud y control de material didáctico y de oficina del periodo enero-junio incluye oficios de solicitudes extemporáneas.

Instructivo para el Control de Bienes Muebles					
SERVICIOS OTORGADOS					
Periodo	Ene-Junio 2017				
Servicio	Altas	Transferencias de patrimonio	Bajas de patrimonio	Bajas de control interno	Total Ene-Jun 17
Control bienes muebles	44	35	35	52	166



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	Enero- Junio 2017			
Nombre del servicio	Mérida		Tizimín	Total Ene Jun
	LE	LEII	LE	
Asignación	34	6	1	41
Liberación	13	9	13	35
Total	47	15	14	76

El **Servicio Social de la FEDU Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín**, de **enero a junio de 2017**. **se registró 1 producto no conforme**, lo que representa el **1.31%** del total de 76 servicios otorgados.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

Proceso: Provisión y gestión de servicios humanos
Área: Secretaría Administrativa

Periodo	Enero Junio 2017				
	Becarios	Docentes	Administrativos	Manuales	Subtotal
Contrataciones	3	2	0	0	5
Días económicos	n/a	17	26	22	65
Días adicionales de vacaciones	n/a	13	2		15
Licencias	n/a	2	2	11	15
Total servicios contrataciones de nuevo ingreso	3	2	0	0	5
Total servicios prestaciones	0	32	30	33	95
GRAN TOTAL SERVICIOS					100

Las buenas prácticas institucionales del SGC del área de **Secretaría Administrativa/Contrataciones de nuevo ingreso y prestaciones, no ha registrado productos no conformes** de enero a junio de 2017.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

CTIC

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

Nombre del servicio	Enero - Junio 2017						
	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Salas de computo	Externos	Sub tot
Servicio de soporte técnico	0	9	5	2	67	0	83
Préstamo de equipo (NoNotebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	0	127	0	241	0	0	368
Préstamo de sala de clases (sala de clases, LABID y por oficio)	0	52	0	0	0	0	52
Total	0	188	5	243	67	0	503

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**. De enero a junio del **2017 No se han registrado productos no conformes**.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Proceso: Administración del sistema de gestión de la calidad Área: Calidad
 Servicios otorgados
 Enero-Junio 2017

Servicios otorgados	Procesos certificados			Total procesos certif	Buenas prácticas SGC				Total Buenas Prácticas	TOTAL
	Conta/Pa go prov	CE	Calidad		SS	Conta/Co br y material	Contratacion es y prestaciones	CTIC		
Documentos controlados	2	7	0	9	2	4	3	7	16	25
Formatos controlados	1	6	2	9	4	4	2	9	19	28
Acciones correctivas y preventivas documentadas	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3
Servicios no conformes documentados	1	3	0	4	1	0	0	0	1	5
Auditorías Internas	1			1	0				0	1
Revisiones de la Dirección realizadas					1					1
TOTAL SERVICIOS										63

CALIDAD

En el periodo enero-junio de 2017, el personal de calidad controló **25 documentos, 28 formatos, 3 acciones correctivas y preventivas, 5 servicios no conformes, llevó a cabo 1 auditoría interna y 1 revisión de la dirección. NO se ha registrado productos no conformes.**



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	Error en la captura del nombre de la unidad receptora.
Total	1	

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

- Solicitar a PROISS que realice la modificación correspondiente para imprimir nuevamente la carta y continuar con el procedimiento.



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				

No se han registrado acciones correctivas en el 2017 para los procedimientos de buenas prácticas.



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Buenas prácticas del SGC

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	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				2	0	0	0	
TOTAL				2				

No se han registrado acciones preventivas en el 2017 para los procedimientos de buenas prácticas.



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

A: Abierta C: Cerrada T: Total

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	0	1	1	0	1	1
Contrataciones y prestaciones	0	0	0	0	1	1	0	0	0
			5			2			3

2017

Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
CTIC	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Servicio Social	0	0	0	0	0	0	1	0	1
			0			0			2



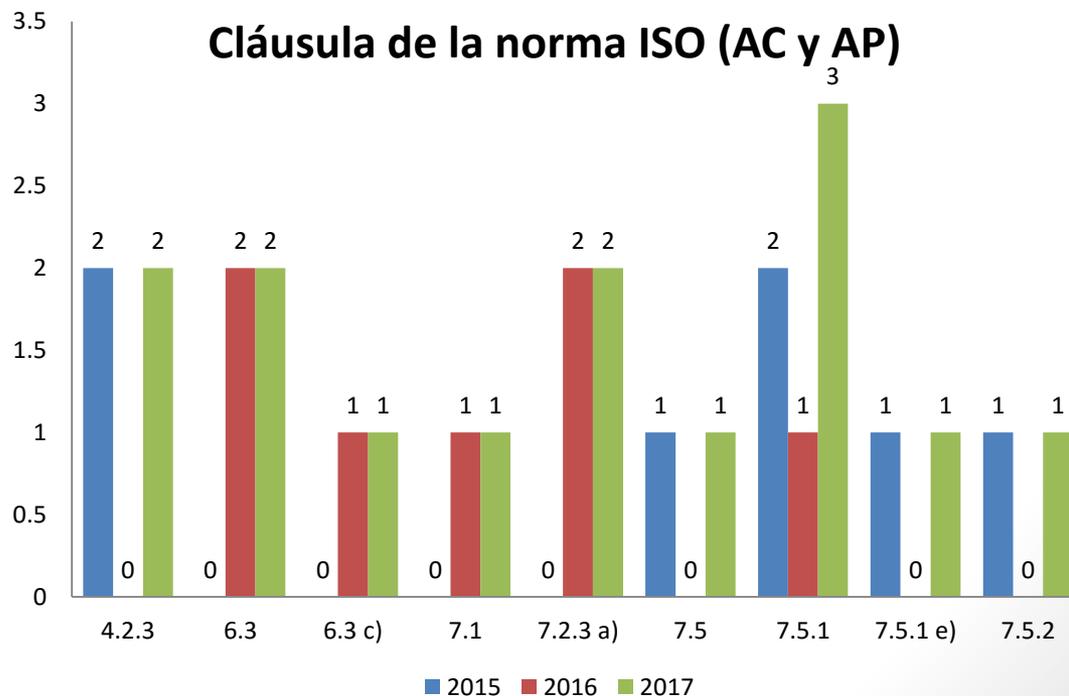
ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Buenas prácticas del SGC

Incumplimiento o posible incumplimiento a la norma ISO (AC y AP)				
Cláusula	2015	2016	2017	Total
4.2.3	2	0	0	2
6.3	0	2	0	2
6.3 c)	0	1	0	1
7.1	0	1	0	1
7.2.3 a)	0	2	0	2
7.5	1	0	0	1
7.5.1	2	1	0	3
7.5.1 e)	1	0	0	1
7.5.2	1	0	0	1
Total	7	7	0	14

El mayor número de veces de 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 2017 **NO** se han documentado acciones correctivas y preventivas





Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

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 segunda 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. Se envió la propuesta de la política para la transferencia de bienes muebles a las autoridades de la FEDU.



Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

Acuerdos de la Primera Revisión de la Dirección del 22 de febrero de 2017

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Modificar la tabla de servicios otorgados para el control de bienes muebles.	Contabilidad	Próxima reunión de revisión de Dirección	Atendido	En esta segunda revisión de la Dirección se presenta la tabla de control de bienes muebles modificada.
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	En proceso	La reunión se llevo a cabo el 24 de marzo de 2017 y se levantó minuta de reunión y se le está dando seguimiento a los acuerdos de dicha minuta.
Evaluar el servicio de patrimonio.	Contabilidad	31 de diciembre de 2017	En proceso	Se modificó la evaluación de satisfacción del servicio de contabilidad para incluir el servicio de patrimonio.



CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SGC

Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
Cambios fiscales que impacta en los procesos de contabilidad	Capacitación del personal Reuniones informativas con el personal de la Facultad. Modificación de los procedimientos



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Seguimiento

Primera Revisión de la Dirección de febrero de 2017

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización	Estado	Avance
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	Atendido	Se elaboró y envió el 17 de marzo de 2017 un calendario de actividades del SGC a las autoridades y responsables de procesos.
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	Atendido	Las evaluaciones que implementará Servicio Social ya tiene agregado el ítem el objetivo de entregar las cartas de asignación en un máximo de 10 días.



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Difundir el SGC a los alumnos de la FEDU	Autoridades Comité de calidad	Dar a conocer los beneficios de SGC	Diciembre 2017



ACUERDOS

Acuerdo	Responsable	Fecha de término
Actualizar el calendario de las reuniones de trabajo del SGC con las áreas involucradas. Procesos certificados y buenas prácticas	Responsable de calidad Personal de las áreas	30 de septiembre de 2017
Revisar el uso de las salas de clases y el laboratorio de idiomas.	Autoridades de la Facultad de Educación CTIC	15 de diciembre 2017
Participar en los programas de capacitación para la transición de la Norma ISO 9001-2008 a la Norma ISO 9001-2015	Personal del comité del SGC	15 de julio de 2018



¡GRACIAS!