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

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

Procesos Certificados

Auditorías realizadas 2017			
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	1	0

Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Facultad de Educación	Auditoría interna 2017	1	0
	Auditoría externa 2017	1	0

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.

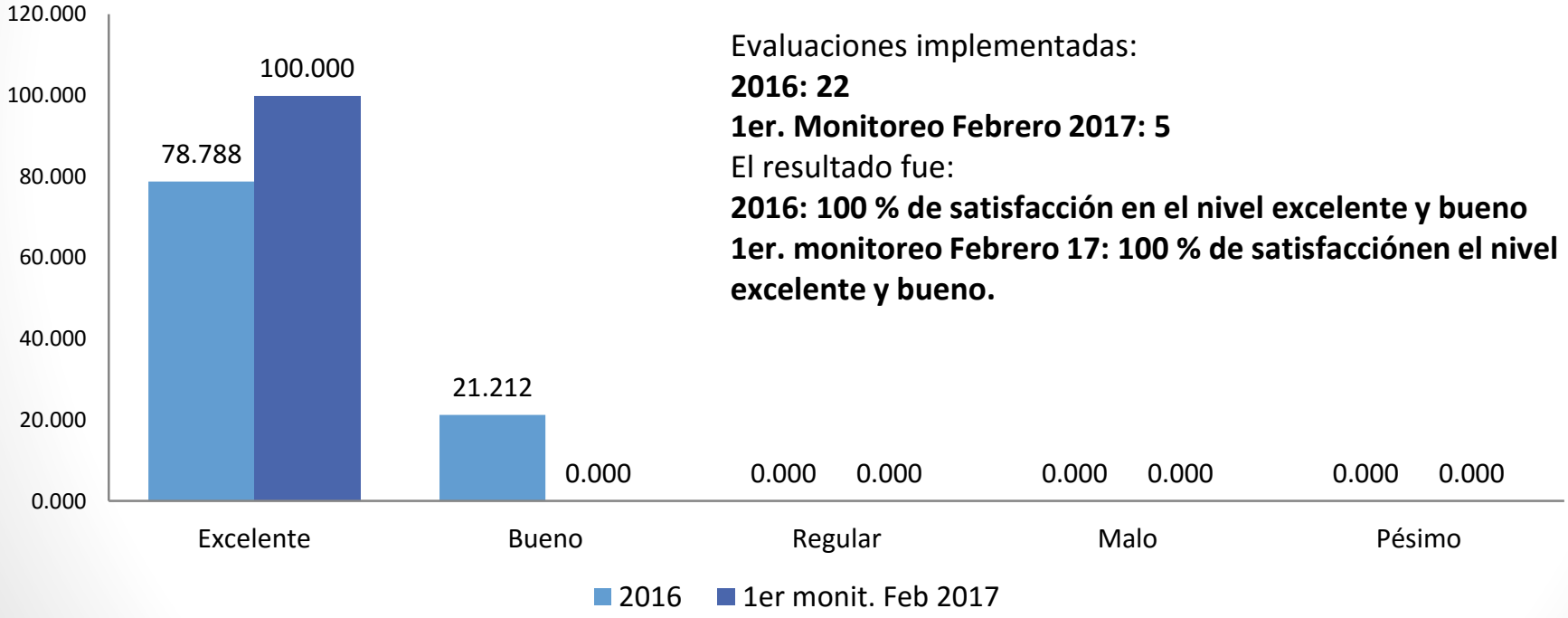
REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Procesos Certificados

CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES

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



Evaluaciones implementadas:

2016: 22

1er. Monitoreo Febrero 2017: 5

El resultado fue:

2016: 100 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

1er. monitoreo Febrero 17: 100 % de satisfacciónen el nivel excelente y bueno.

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Procesos Certificados

CONTABILIDAD-PAGO A PROVEEDORES

Para el año **2016** se logró alcanzar **100 %** en el nivel de excelente y bueno y para el **1er. monitoreo del 2017** se logró alcanzar el **100 %** 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 **1er. monitoreo de 2017** se registraron **3** felicitaciones, **0** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones Muy buena atención

Muy buen servicio, una atención excelente

Sugerencias No hubieron sugerencias

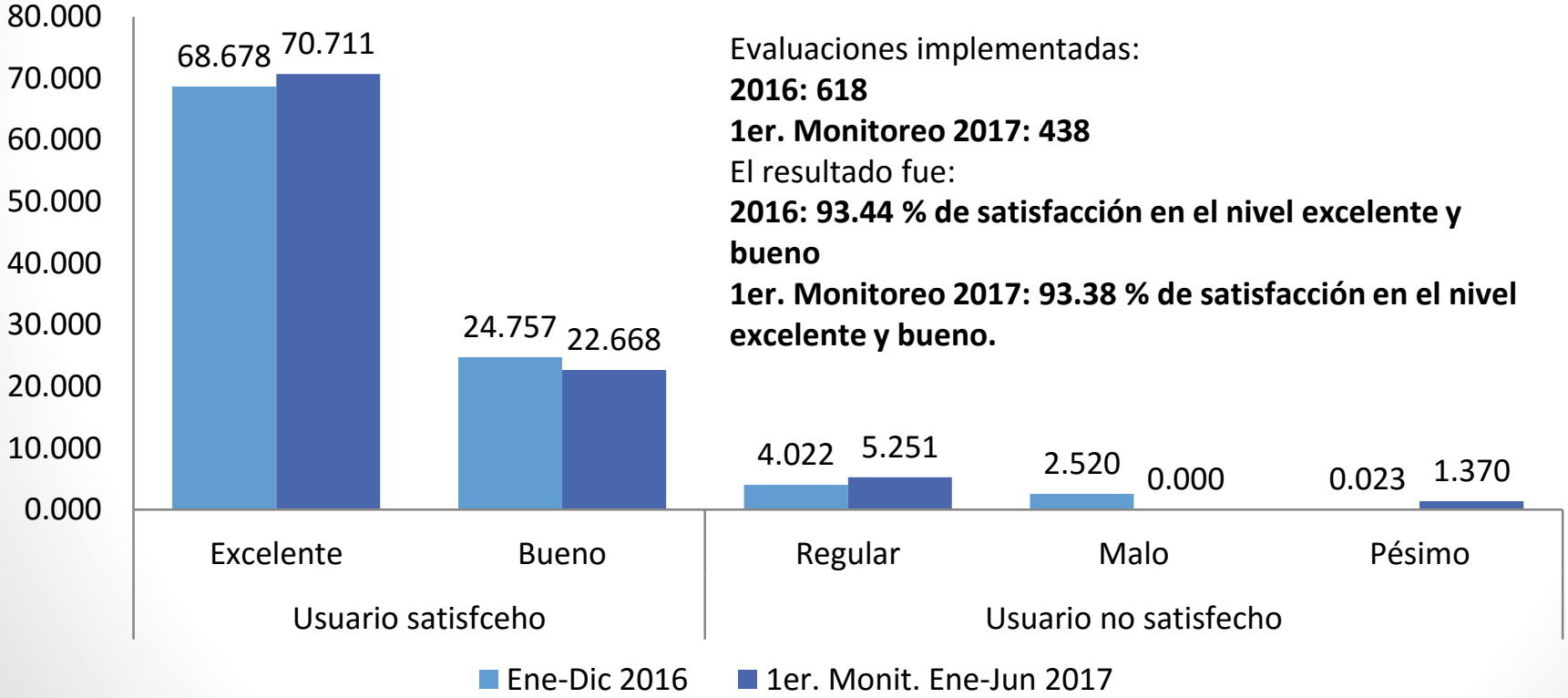
Quejas No hubieron quejas

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Procesos Certificados

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 2016 y 1er. Monitoreo 2017



Evaluaciones implementadas:

2016: 618

1er. Monitoreo 2017: 438

El resultado fue:

2016: 93.44 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno

1er. Monitoreo 2017: 93.38 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Procesos Certificados

CONTROL ESCOLAR

Para el año 2016 se logró alcanzar **93.44 %** en el nivel de excelente y bueno y para el **1er. monitoreo del 2017** se logró alcanzar el **93.38 %** 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 **1er. monitoreo de 2017** se registraron **69** felicitaciones, **6** sugerencias y **1** de quejas.

Felicitaciones

Son amables y están dispuestas a resolver dudas.
El servicio que se brinda es agradable y eficaz.
Un gran servicio el de Control Escolar con excelente disposición

Sugerencias

Sería oportuno ordenar la espera del alumnado.
Estar informados sobre proporción de las constancias para alumnos que están realizando solo el servicio social para no pagar y después no te la den.

Quejas

Que no dejen para mucho días para la inscripción

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Procesos Certificados

El proceso de **Provisión de servicios financieros y materiales** está conformado por el procedimiento de **contabilidad/pago a proveedores.** De **enero a junio** del **2017, se registró 1 producto no conforme**, lo que representa el **.99%** del total de **101** servicios otorgados.

Periodo	**Enero-Junio**
Cheques expedidos y transferências para el pago a provedores.	**101**

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Procesos Certificados

De enero a junio se registraron **3 productos no conformes**, lo que representa el **.226%** del total de **1,326** servicios.

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares **Área: Control Escolar**

PERIODOS	ENERO-JUNIO 2017										
SERVICIO	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							Subtotal Ene Jun 2017
Expedición doctos. oficiales	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS	Subtotal	
Constancias	197	91	**288**	0	3	8	0	5	0	**16**	**304**
Carta de pasante	6	3	**9**	0	0	0	0	0	0	**0**	**9**
Kardex	73	41	**114**	0	2	1	0	0	0	**3**	**117**
Boletas	0	0	**0**	0	1	2	0	0	0	**3**	**3**
Certificados	25	20	**45**	0	11	11	0	19	0	**41**	**86**
Cartas de No Ex. ED	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total Exp. Doc. Of.	**301**	**155**	**456**	**0**	**17**	**22**	**0**	**24**	**0**	**63**	**519**
Examen profesional	27	12	**39**	0	0	0	0	0	0	**0**	**39**
Exámen de posgrado	0	0	**0**	0	3	1	0	14	0	**18**	**18**
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	27	12	**39**	0	3	1	0	14	0	**18**	**57**
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	61	29	**90**	0	0	0	0	0	0	**0**	**90**
Ex. Extraordinarios	22	28	**50**	0	0	0	0	0	0	**0**	**50**
Ex. Especiales	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Acompañamiento	10	5	**15**	0	0	0	0	0	0	**0**	**15**
Inscripciones	0	0	**0**	0	0	0	0	7	0	**7**	**7**
Reinscripciones	311	167	**478**	0	20	21	0	12	0	**53**	**531**
Total	**458**	**253**	**711**	**0**	**26**	**23**	**0**	**47**	**0**	**96**	**807**
Total Servicios	**759**	**408**	**1167**	**0**	**26**	**23**	**0**	**47**	**0**	**159**	**1326**

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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
Área	Conta/Pago prov	CE	Calidad		SS	Conta/Cobr y material	Contrataciones 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

Procesos certificados

Procesos	Número de producto no conforme	Descripción del producto no conforme
Provisión de servicios financieros y materiales. Pago a proveedores	1	Error en la impresión del cheque de un proveedor.
Provisión y gestión de servicios escolares.	3	Error al escribir la convocatoria Enero-Mayo 2017. Error en la impresión del acta de ED. Foto inadecuada en un certificado.
Total	**4**	

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

- Se elaboró nuevamente el cheque del proveedor.
- Se modificó la convocatoria y se publicó nuevamente.
- Se imprimió nuevamente el acta de ED.
- Se notificó vía telefónica al alumno que entregue las fotos adecuadas. Se elaboró y reimprimió el certificado de estudios.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Procesos certificados

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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**				

CORRECTIVAS 2017

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	AC17-FEDU-CE-01	Correctiva	7.2.3	0	1	0	0	n/a
CE	AC17-FEDU-CE-02		7.1 d)	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				**1**	**1**	**0**	**0**	
TOTAL				**2**				

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Procesos certificados

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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

PREVENTIVAS 2017

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	AP17-FEDU-CE-01	Preventiva	5.5.3	0	1	0	0	n/a
Total por estado de acción				**0**	**1**	**0**	**0**	
TOTAL				**1**				

Integración de las acciones correctivas y preventivas documentadas- Procesos certificados

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
Control escolar	0	1	1	0	2	2	0	1	1
Contabilidad	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Calidad	0	0	0	0	1	1	0	0	0
			2			**3**			**1**

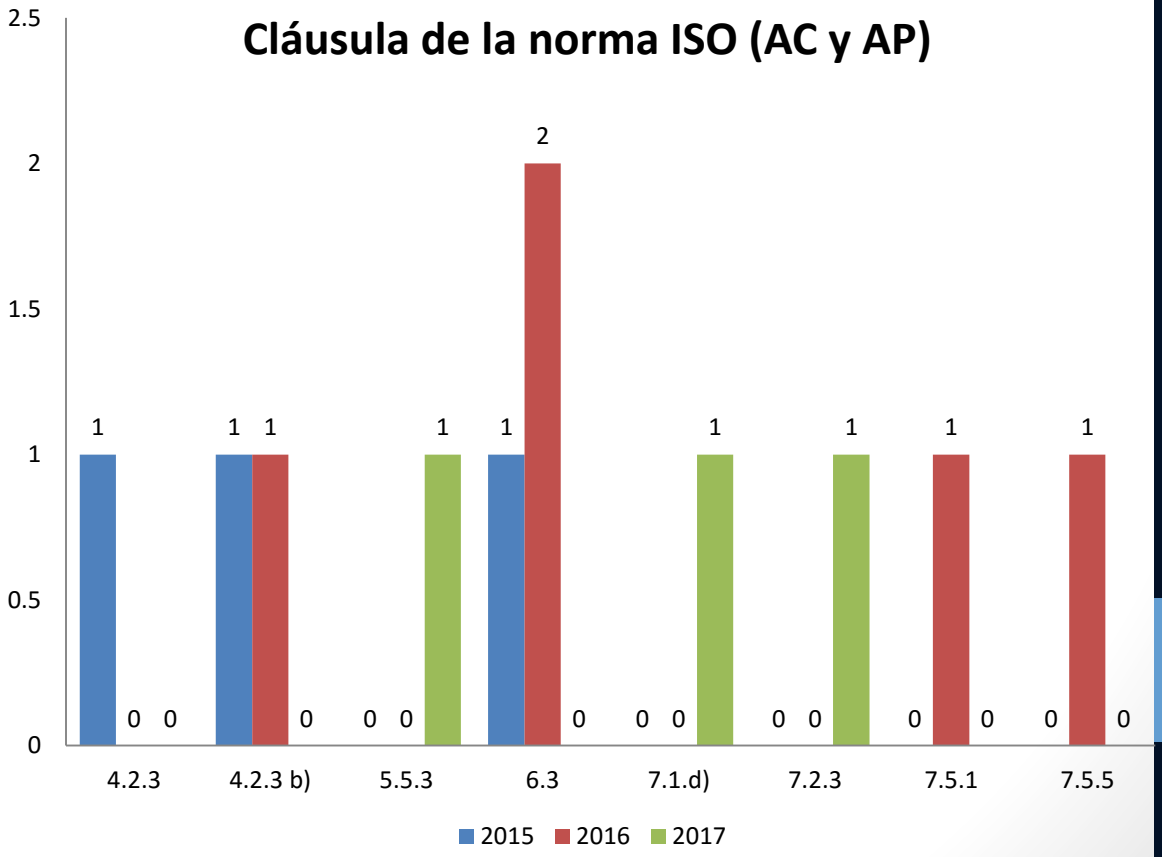
2017									
Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Control Escolar	1	1	2	1	0	1	0	0	0
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	1	1	2
			2			**1**			**2**

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Procesos certificados

Incumplimiento o posible incumplimiento a la norma ISO (AC y AP)				
Clásula	2015	2016	2017	Total
4.2.3	1	0	0	1
4.2.3 b)	1	1	0	2
5.5.3	0	0	1	1
6.3	1	2	0	3
7.1.d)	0	0	1	1
7.2.3	0	0	1	1
7.5.1	0	1	0	1
7.5.5	0	1	0	1
Total	**3**	**5**	**3**	**11**

Sumando 2015 y 2016 y 2017, **el punto 6.3 de la Norma (Infraestructura)** es el que más se repite.



En el 2017, se han documentado 3 acciones correspondientes al punto **5.5.3 (comunicación interna), el punto 7.1. d) (Planificación de la realización del producto) y 7.2.3 (comunicación con el cliente)**.

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Acciones realizadas

Procesos certificados

2017		
Área	Clausula	Acciones realizadas o por realizar
CE	5.5.3	• Capacitación del personal en Comunicación Laboral. • Capacitación del personal para el Trabajo en Equipo. • Acordar los medios de comunicación necesarios para el personal de Control Escolar.
CE	7.1 d)	• Modificación de los formatos F-FEDU-CE-01 Recepción de documentos de nuevo ingreso/licenciatura" y F-FEDU-CE-02 "Recepción de documentos de nuevo ingreso/posgrado" • Elaboración de lista con nombre y firma del personal de Control Escolar que recepciona documentos de Licenciatura y Posgrado.
CE	7.2.3	• Elaborar un cronograma de actividades de revisión de los procedimientos e instructivos de control escolar para cada periodo escolar. • Llevar a cabo reuniones periódicas con el personal de control escolar para la capacitación en la Norma ISO. • Implementar las actividades del cronograma de control escolar.

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 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!