



# Segunda reunión de Revisión de la Dirección 01 septiembre 2016



**Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación**

- 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.



## ORDEN DEL DÍA

# 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
Control Escolar	Auditoría interna	1	0
CTIC	Auditoría interna	1	1
Administración de documentación de personal	Auditoría interna	1	0
Contabilidad	Auditoría interna	1	0
Servicio Social	Auditoría interna	1	0

Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Facultad de Educación	Auditoría interna 2016	1	1
	Auditoría externa 2016	Del 03 al 07 de octubre 2016	



# Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Auditorías realizadas 2015. Folio de las acciones y descripción de las no conformidades

## Auditoría interna 2015

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
1	AC15-FEDU-CC-01	En el punto <b>4.2.3</b> de la norma se establece que <b>los documentos requeridos por el SGC deben controlarse</b> , sin embargo, en la <b>Coordinación de Documentos</b> se observó que el “Instructivo para la Revisión de Evaluaciones de Satisfacción del Servicio del Área de Servicio Social”, se encuentran con nivel de revisión 00 en la carpeta de documentos y en los puntos de uso se encuentra en la revisión 01 y se encontró que el formato “Bitácora de depósitos de la cuenta”, no cuenta con el número de revisión en el sitio web.
2	AC15-FEDU-SAD-01	En la norma se establece en el punto <b>4.2.3</b> que los <b>documentos requeridos por el SGC deben controlarse</b> , sin embargo, en el área de <b>Contabilidad</b> se encontró que el “Procedimiento para la de Cobranza de servicios de la Facultad de Educación” hace mención en la descripción detallada de las actividades y en el apartado de control de registros de la “bitácora” como un registro no codificado, el cual en los puntos de uso está codificada y que en la tarea 14.1 del mismo procedimiento se indica que se sella de recibido la bitácora y actualmente están implementado firma de recibido. También se encontró en el “Procedimiento de pago a proveedores” que el lugar de almacenamiento del documento “Manual de Políticas Administrativo-Financieras de Aplicación General dice: Archivo de contabilidad, sin embargo, el área lo consulta en el sitio web de UADY.
3	AC15-FEDU-SAD-02	En la norma se establece en el punto <b>7.5.1</b> que la organización debe <b>planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas</b> , sin embargo, en el área de <b>Contabilidad</b> se encontró en el registro “Control de almacén de material de oficina” del año 2015 que el artículo con código interno 02-021 aparece en el inventario inicial la existencia de una pieza y en enero se registró salida de 6 piezas, en febrero de 2 y en marzo de 1 sin haberse registrado entradas. También se realizó un inventario físico de 3 artículos en el almacén y se encontró que no coincide el número de existencias reportadas en el control de almacén con el inventario físico auditado al 19 de mayo de 2015.

## Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Auditorías realizadas 2015. Folio de las acciones y descripción de las no conformidades

## Auditoría interna 2015

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
4	AC15-FEDU-SS-01	En la norma se establece en el punto <b>4.2.3</b> que los <b>documentos requeridos por el SGC deben controlarse</b> , sin embargo, en el área de servicio social Mérida y Tizimín se observó que el formato "Lista de pre-asignación" no tiene el campo "fecha" impresa en el formato que utilizan y el formato que usa servicio social Tizimín no tiene nivel de revisión en el código. También se encontró que en Servicio Social Tizimín que 8 registros del 2015 del formato "Evaluación de satisfacción del servicio" utiliza el formato con nivel de revisión 00 y en Mérida se revisaron 27 registros del 2014, todos con nivel de revisión 01. También en Servicio Social Tizimín se encontró que 7 de 8 registros del formato "Informe final del prestador de servicio social" están modificados el título y el código.

## Auditoría externa 2015

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
1	AC15-FEDU-CTIC-01	<b>7.5.1</b> El procedimiento interno de soporte técnico requiere que en caso de <b>mantenimiento preventivo</b> , se procede a su realización y al término de este se registra el servicio en el formato de servicio de mantenimiento preventivo. Sin embargo, se detecta que <b>el formato ha dejado de llevarse acabo</b> de acuerdo a lo solicitado por el procedimiento.
1	Folio de la UADY	La no conformidad se levantó a las <b>acciones documentadas</b> por la facultad de educación y la documentación de la acción para atender a dicha no conformidad se documentará por <b>Calidad-UADY</b> .



# Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## 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

Se llevará a cabo del 03 al 07 de octubre del 2016



# Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Realimentación del Cliente



## CONTABILIDAD

Para el año 2015 se logró alcanzar 95.579 % de satisfacción en el nivel de excelente y bueno y para el 1er. monitoreo de Febrero de 2016 se logró alcanzar el 99.489 % 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 2016 se registraron **111 número** de felicitaciones, **0 número** de sugerencias y **0 número** de 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: 0**

**Quejas: 0**



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## CONTABILIDAD

### 2015 y 1er. monitoreo 2016

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

Evaluaciones implementadas:

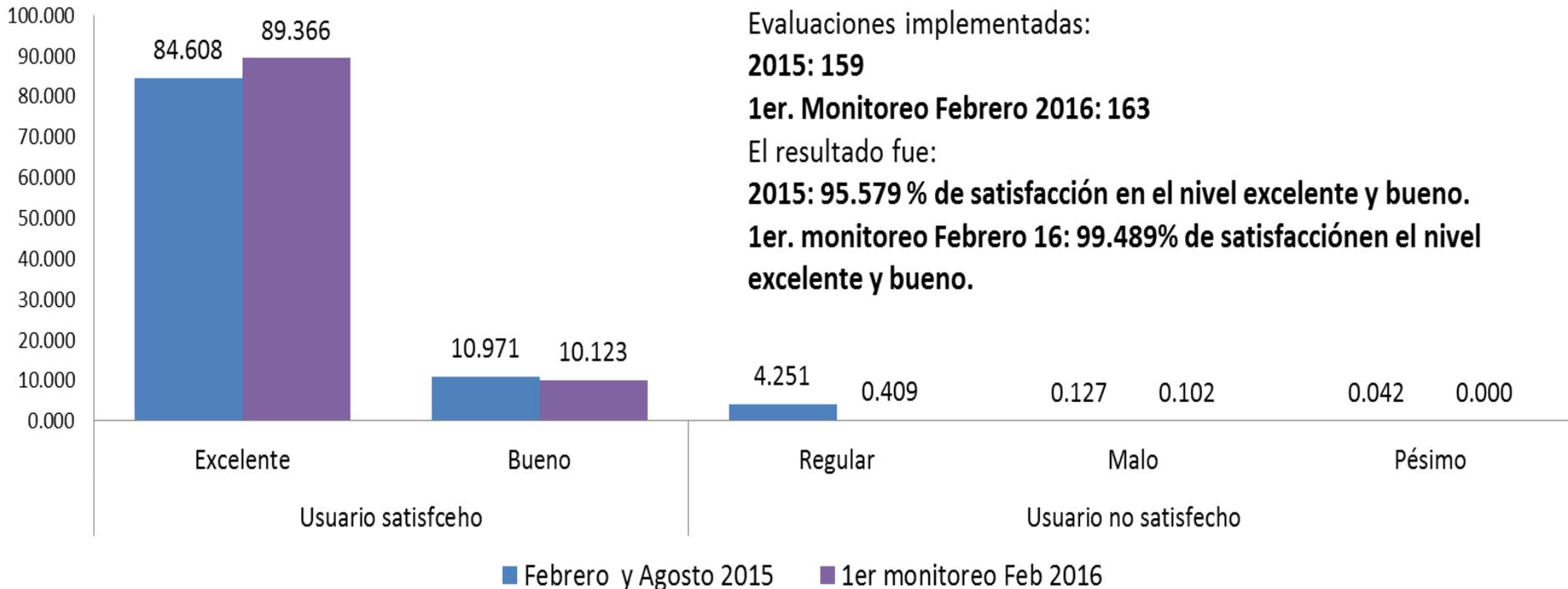
**2015: 159**

**1er. Monitoreo Febrero 2016: 163**

El resultado fue:

**2015: 95.579 % de satisfacción en el nivel excelente y bueno.**

**1er. monitoreo Febrero 16: 99.489% de satisfacción en el nivel excelente y bueno.**



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

### Contrataciones y prestaciones

Para el año **2015** se logró alcanzar **100 %** en el nivel de excelente y bueno y para el 1er. monitoreo de **enero a junio de 2016** se logró alcanzar el **100 %** 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 2016 se registraron **21 número** de felicitaciones, **0 número** de sugerencias y **0 número** de quejas.

#### Felicitaciones

Siempre soy atendido con amabilidad y prontitud. Se agradece  
Muy buen servicio y atención a otros. Gracias por la paciencia

**Sugerencias: 0**

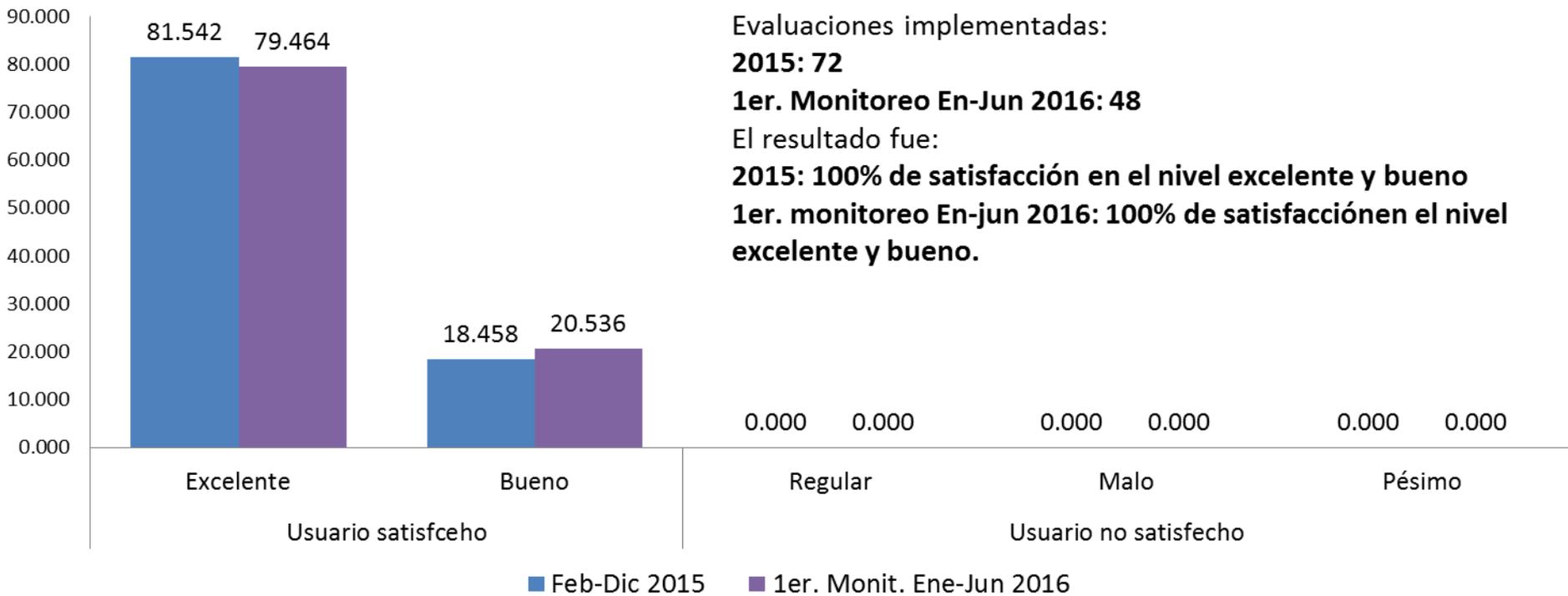
**Quejas: 0**



# Realimentación del cliente

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA**  
**Contrataciones de docentes y becarios de nuevo ingreso y Prestaciones**  
**2015 y 1er. monitoreo 2016**

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



Evaluaciones implementadas:

**2015: 72**

**1er. Monitoreo En-Jun 2016: 48**

El resultado fue:

**2015: 100% de satisfacción en el nivel excelente y bueno**

**1er. monitoreo En-jun 2016: 100% 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 primer monitoreo de enero a junio de 2016 se logró alcanzar el **92.999%** 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 primer monitoreo de 2016 se registraron **97** felicitaciones, **6** sugerencias y **0** quejas.

### Felicitaciones

Excelente servicio y atención

Muy puntual y muy buen servicio

### Sugerencias

Clarificar donde se inscriben los de LE y LEII

Tal vez una caja mas

### Quejas

No se registraron quejas

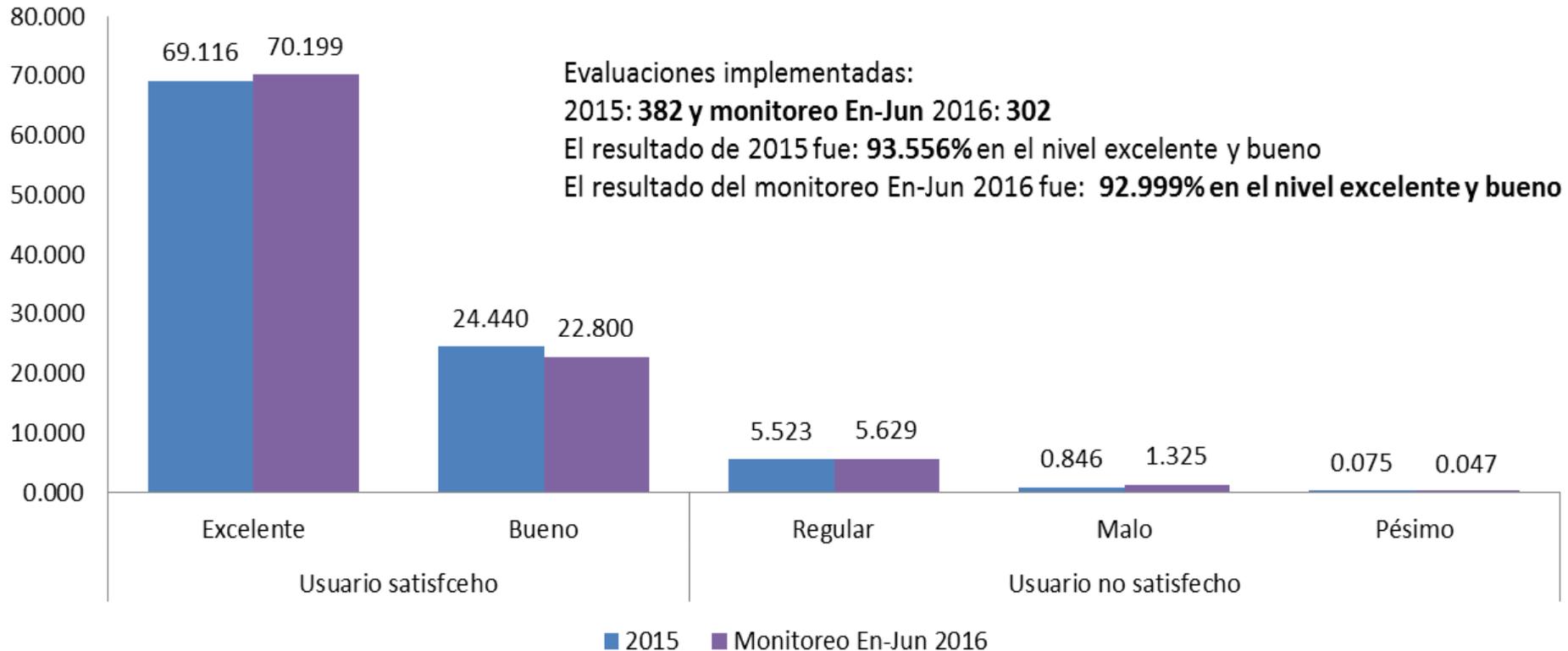


# Realimentación del cliente

## 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.

**Resultado 2015 y monitoreo En Jun 2016**



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## SERVICIO SOCIAL

Para el año 2015 se logró alcanzar 100 % en el nivel de excelente y bueno y para el 1er. monitoreo de enero a junio de 2016 se logró alcanzar el 99.819% 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 2016 se registraron **20 número** de felicitaciones, **0 número** de sugerencias y **0 número** de quejas.

### Felicitaciones

**Gracias por el apoyo**

**Muchas gracias por su apoyo durante este proceso**

### Sugerencias:

**No se registraron sugerencias**

### Quejas:

**No se registraron quejas**



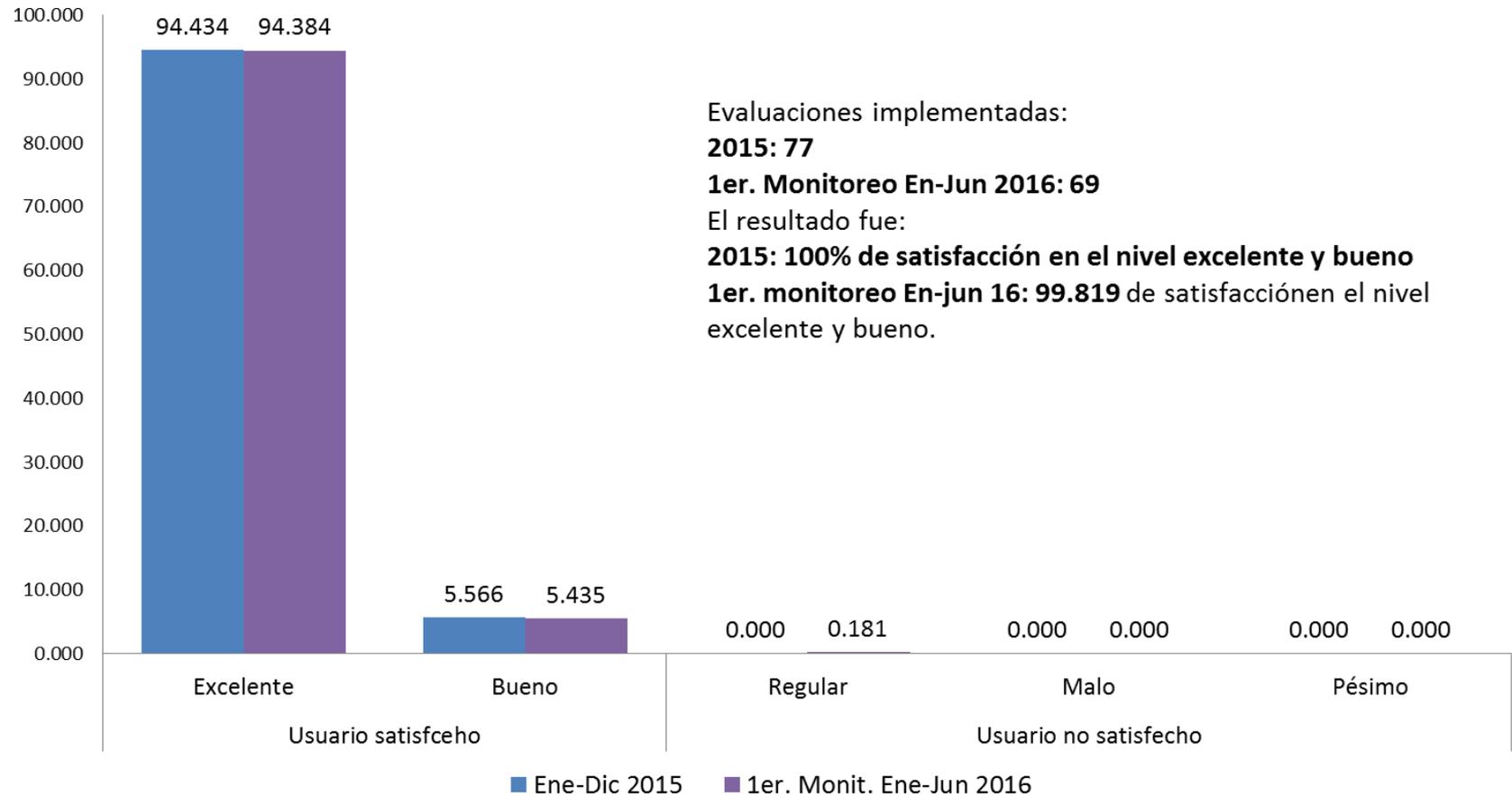
# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



**SERVICIO SOCIAL**  
**2015 y 1er. monitoreo 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



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## CTIC

Para el año 2015 se logró alcanzar el 98.104 % en el nivel de excelente y bueno y para el 1er. monitoreo de enero a junio de 2016 se logró alcanzar 98.014% en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó fue mantener un 90% el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC

En el 1er. monitoreo de 2016 se registraron **67** felicitaciones **10** sugerencias y **0** quejas.

### Felicitaciones

Magnífico servicio como siempre

Siempre me han tratado amablemente y casi siempre me atienden cuando lo necesito

Agradecimientos por los servicios eficientes.

Sinceramente no utilizo mucho el servicio pero las veces que lo he hecho ha sido muy bueno

Me siento contenta de ver siempre una excelente actitud de servicio en todo el personal del depto.

### 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

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## 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 1er. monitoreo Ene-Jun 2016**

Evaluaciones implementadas:

**2015: 303**

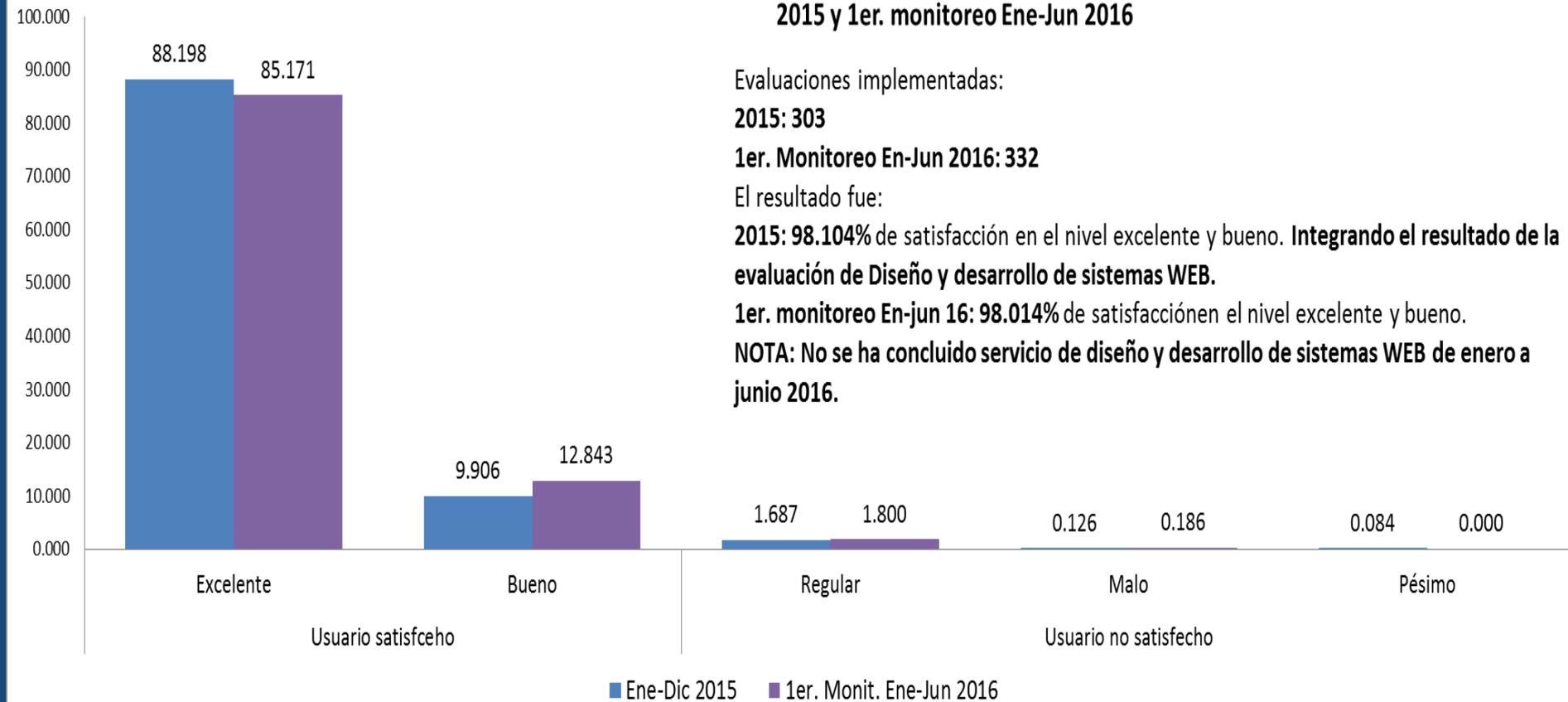
**1er. Monitoreo En-Jun 2016: 332**

El resultado fue:

**2015: 98.104%** 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 16: 98.014%** de satisfacción en el nivel excelente y bueno.

**NOTA:** No se ha concluido servicio de diseño y desarrollo de sistemas WEB de enero a junio 2016.



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## CALIDAD

Los resultados del 2015 fueron del **98.413%** en el nivel de **excelente y bueno**.

En el 2015 se registraron **4 felicitaciones** y **3 sugerencias**. No se registraron quejas. Las felicitaciones y sugerencias más significativas son:

### Felicitaciones

Gracias por el apoyo.

Por su empeño y esmero para cumplir.

### Sugerencias

Tener en cuenta las funciones establecidas para el personal de CTIC con el objetivo de mejorar el SGC.

Un buzón para poner las evaluaciones dándole privacidad a la persona que realiza la evaluación.

Optimizar la planeación y el seguimiento de las actividades.

### NOTA:

Las evaluaciones al SGC de 2016 se implementarán después de la auditoría externa de octubre de este mismo año y los resultados se reflejarán en la revisión de la dirección de febrero de 2017.

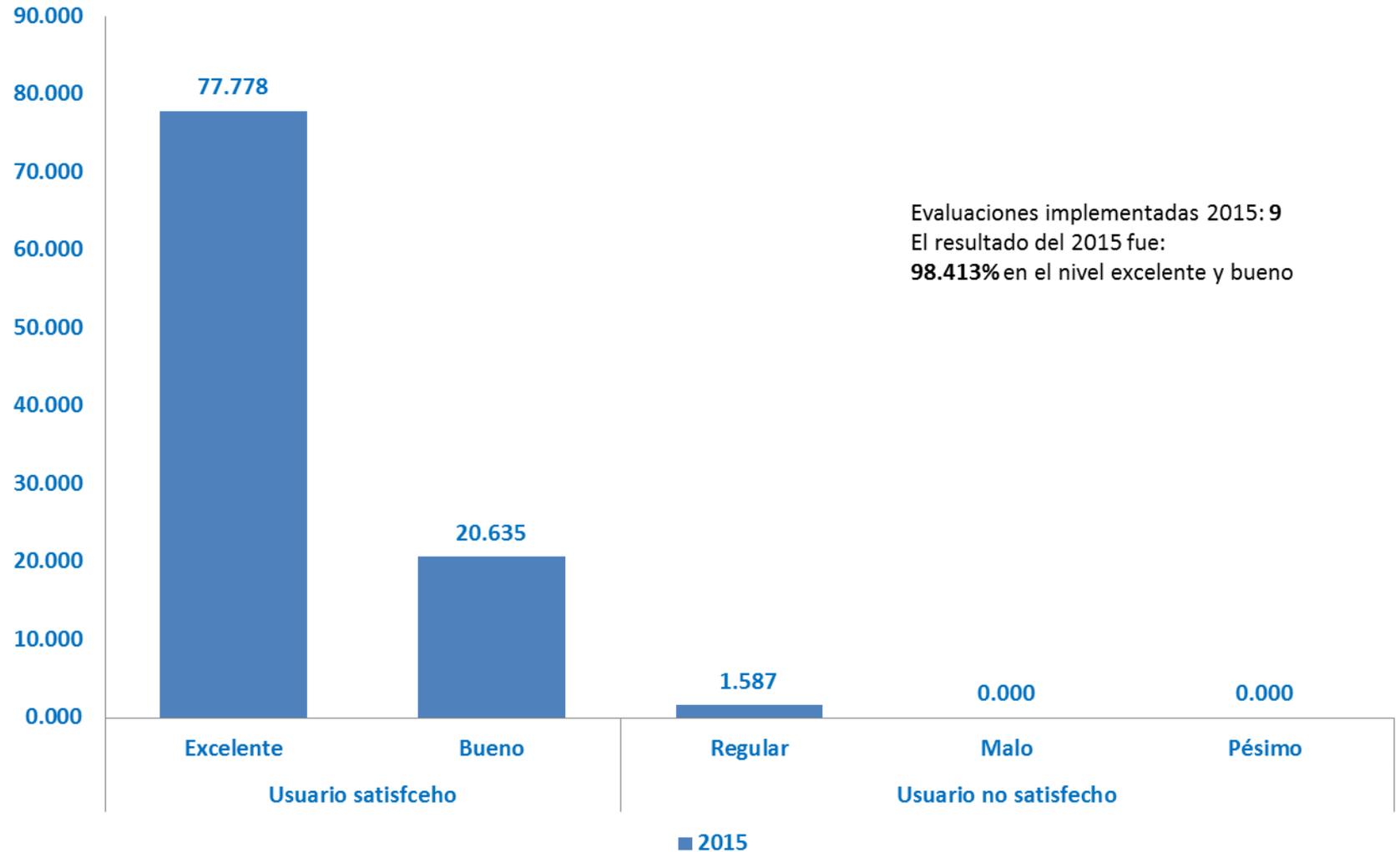


# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## Área de Calidad Resultado 2015



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Desempeño de los procesos y conformidad del producto



## Desempeño de los procesos con respecto a los objetivos de calidad

Área	Objetivo	Año	
		2015	Ene-Jun 16
Servicio Social	En el 2015 y 2016 se ha cumplido el objetivo: <b>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”.</b>	97%	97%



## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## Desempeño de los procesos con respecto al análisis del producto no conforme

El proceso **Provisión de servicios financieros, materiales y humanos** está conformado por los servicios de los tres procedimientos de **contabilidad/pago a proveedores, cobranza y solicitud de materiales** y los dos procedimientos de **secretaría administrativa/prestaciones y contrataciones**.

En el **primer monitoreo de enero a junio de 2016 no se han registrado productos no conformes** del total de **1,005** servicios de contabilidad y de **87** servicios de prestaciones y contrataciones.

Contabilidad	En-Jun 2016
Cheques expedidos (Pago a proveedores)	179
Alumnos (cobranza)	819
Personal de la FEDU (Solicitud y control de materiales)	7
<b>Total</b>	<b>1005</b>

Secretaría Administrativa	Enero Junio 2016				
Nombre del servicio	Becarios	Docentes	Administrativos	Manuales	Subtotal
Contrataciones	2	1	0	0	3
Días económicos	n/a	18	17	27	62
Días adicionales de vacaciones	n/a	8	1	0	9
Licencias	n/a	4	1	8	13
<b>Total servicios contrataciones de nuevo ingreso</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Total servicios prestaciones</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>84</b>
<b>GRAN TOTAL SERVICIOS</b>					<b>87</b>

## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Desempeño de los procesos con respecto al análisis del producto no conforme

## CONTROL ESCOLAR / SERVICIOS OTORGADOS ENERO-JUNIO 2016

Servicio	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							TOTAL	
	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS	Subtotal		
Expedición doctos. oficiales												
Constancias	163	72	235	0	9	9	0	10	0	28	263	
Carta de pasante	5	5	10	0	0	0	0	0	0	0	10	
Kardex	87	61	148	0	3	1	0	0	0	4	152	
Boletas	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	4	
Certificados	40	8	48	0	6	1	0	15	0	22	70	
Cartas de No Ex. ED	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Total Exp. Doc. Of.</b>	<b>295</b>	<b>146</b>	<b>441</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>499</b>	
Exámen profesional	28	4	32	0	11	7	0	14	0	32	64	
Exámen de posgrado	0	0	0	0	4	2	0	16	0	22	22	
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	28	4	32	0	4	2	0	16	0	22	54	
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	69	29	98	0	11	7	0	14	0	32	130	
Ex. Extraordinarios	41	29	70	0	0	0	0	0	0	0	70	
Ex. Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Acompañamiento	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	
Inscripciones	0	0	0	0	15	0	0	13	0	28	28	
Reinscripciones	219	110	329	0	14	21	0	24	0	59	388	
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>176</b>	<b>566</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>195</b>	<b>761</b>	
<b>Total Servicios</b>	<b>685</b>	<b>322</b>	<b>1007</b>	<b>0</b>	<b>79</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>253</b>	<b>1260</b>	

**LE:** Licenciatura en Educación  
**LEII:** Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés  
**MAOE:** Maestría en Administración de Organizaciones Educativas  
**MIE:** Maestría en Investigación Educ.  
**MINE:** Maestría en Innovación Educativa  
**MOCE:** Maestría en Orientación y Consejo Educativo  
**ED:** Especialización en Docencia  
**OTROS:** Planes de estudios no vigentes.

## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Desempeño de los procesos con respecto al análisis del producto no conforme

Servicio Social	Enero- Junio 2016			
	Mérida		Tizimín	Total Ene Jun
Nombre del servicio	LE	LEII	LE	
Asignación	15	13	2	30
Liberación	32	12	25	69
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>99</b>

El proceso **Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social** está conformado por los servicios de **Control Escolar** y el **Servicio Social de la FEDU Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín**.

En el **1er. Monitoreo enero-junio 2016** se registraron **3 productos no conformes**, 2 en **control escolar** y 1 en **servicio social** lo que representa del total de **1,260** servicios de control escolar el **.158%** y de **99** servicios se servicio social el **1.01%**.



## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Desempeño de los procesos con respecto al análisis del producto no conforme

Periodo	Enero - Junio 2016						
	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Salas de computo	Externos	Total
Servicio de soporte técnico	2	39	29	3	67	0	140
Préstamo de equipo (Notebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	0	74	0	266	0	0	340
Diseño y desarrollo de sistemas web	0	0	0	0	0	0	0
Préstamo de sala de clases (sala de clases, LABID y por oficio)	0	42	0	0	0	0	42
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>155</b>	<b>29</b>	<b>269</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>522</b>

El proceso **Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones** está conformado por los servicios de soporte técnico, préstamo de equipo y asignación de sala de clases y diseño y desarrollo de sistemas web que presta el personal del **Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC)**.

En el **1er. monitoreo** se registraron **3 productos no conformes** el cual representa el **.574%** de **522** servicios.

## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Desempeño de los procesos con respecto al análisis del producto no conforme

Administración del sistema de gestión de la calidad	
Servicios otorgados	Enero-junio 2016
Documentos controlados	25
Formatos controlados (para los registros de las áreas que forman parte del alcance del SGC)	34
Auditorías internas realizadas	1
Acciones correctivas y preventivas documentadas	11
Servicios no conformes documentados	7
Revisiones de la dirección realizadas	2
<b>Total servicios</b>	<b>80</b>

En el **1er. monitoreo** del 2016 se registró **1 producto no conforme** correspondiente al servicio de revisiones de la Dirección el cual representa el **1.25%** del total de **80** servicios otorgados por el área de Calidad (Responsable de calidad, coordinador de documentos y de auditorías).

## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# 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, materiales y humanos.	0	No se registraron productos no conformes.
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social.	3	<b>1. Asignación de Servicio social.</b> Error de captura del nombre del proyecto en el PROISS. <b>2. Exámenes profesionales.</b> Modificación imprevista del acta de examen profesional. (dos veces)
Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones.	3	<b>3. Préstamo de equipo y asignación de sala de clase.</b> Código incorrecto en el formato de asignación de bitácora de computadora en la sala de clase. (dos veces) <b>4. Diseño y desarrollo de sistemas web.</b> Código incorrecto del formato de evaluación.
Administración del sistema de gestión de la calidad	1	<b>5. Revisión de la Dirección.</b> Información incorrecta reportada en el número de auditorías.
<b>Total</b>	<b>7</b>	

El mayor registro de servicios no conformes (dos veces) están en **exámenes profesionales y préstamo de equipos.**

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

- Corregir el nombre del proyecto registrado en PROISS.
- Modificar (al momento) las actas de exámenes profesionales.
- 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.
- Corregir la información de la Revisión de la Dirección.

## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Estado de las acciones correctivas y preventivas



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	
<b>2015 CORRECTIVAS</b>								
Conta	AC15- FEDU-SAD-01	Correctiva	4.2.3	0	0	0	1	Contabilidad trabajó con personal suplente debido a prestaciones contractuales e incapacidades.
Conta	AC15-FEDU-SAD-02		7.5.1	1	0	0	0	n/a
SS	AC15-FEDU-SS-01		4.2.3	1	0	0	0	n/a
Calidad	AC15-FEDU-CC-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
<b>Total por estado de acción</b>				<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>				
<b>2016 CORRECTIVAS</b>								
Conta	AC16- FEDU-SAD-01	Correctiva	7.1	1	0	0	0	
CE	AC16-FEDU-CE-01		4.2.3 b)	0	1	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)	0	1	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
<b>Total por estado de acción</b>				<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>				

## Estado de las acciones correctivas y preventivas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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	
<b>2015 PREVENTIVAS</b>								
Control Escolar	AP15-FEDU-CE-01	Preventiva	6.3	1	0	0	0	n/a
Servicio Social	AP15-FEDU-SS-01		7.5	1	0	0	0	n/a
Contabilidad	AP15-FEDU-SAD-01		7.5.1	1	0	0	0	n/a
<b>Total por estado de acción</b>				<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>3</b>				
<b>2016 PREVENTIVAS</b>								
Control Escolar	AP16-FEDU-CE-01	Preventiva	7.5.5	0	1	0	0	n/a
Control Escolar	AP16-FEDU-CE-02		6.3	0	1	0	0	
Prestaciones y contrataciones	AP16-FEDU-SAD-01		6.3	1	0	0	0	n/a
CTIC	AP16-FEDU-CTIC-01		6.3	0	1	0	0	n/a
Calidad	AP16-FEDU-CC-01		6.3	0	0	0	1	Diversas actividades del personal de agosto a octubre que dificultan se agende la capacitación en el uso de los extintores en esas fechas
<b>Total por estado de acción</b>				<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>5</b>				

## Estado de las acciones correctivas y preventivas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# 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
Calidad	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Control escolar	0	0	0	0	1	1	0	1	1
CTIC	0	1	1	0	0	0	1	1	2
Contabilidad	1	1	2	0	1	1	0	2	2
Prestaciones y contrataciones	0	1	1	0	0	0	1	1	2
Servicio Social	0	1	1	0	1	1	0	1	1
			<b>6</b>			<b>3</b>			<b>8</b>

2016									
Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Calidad	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Control escolar	1	0	1	2	0	2	1	0	1
CTIC	1	2	3	1	0	1	1	0	1
Contabilidad	0	1	1	0	0	0	1	0	1
Prestaciones y contrataciones	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Servicio Social	0	1	1	0	0	0	1	0	1
			<b>6</b>			<b>5</b>			<b>4</b>

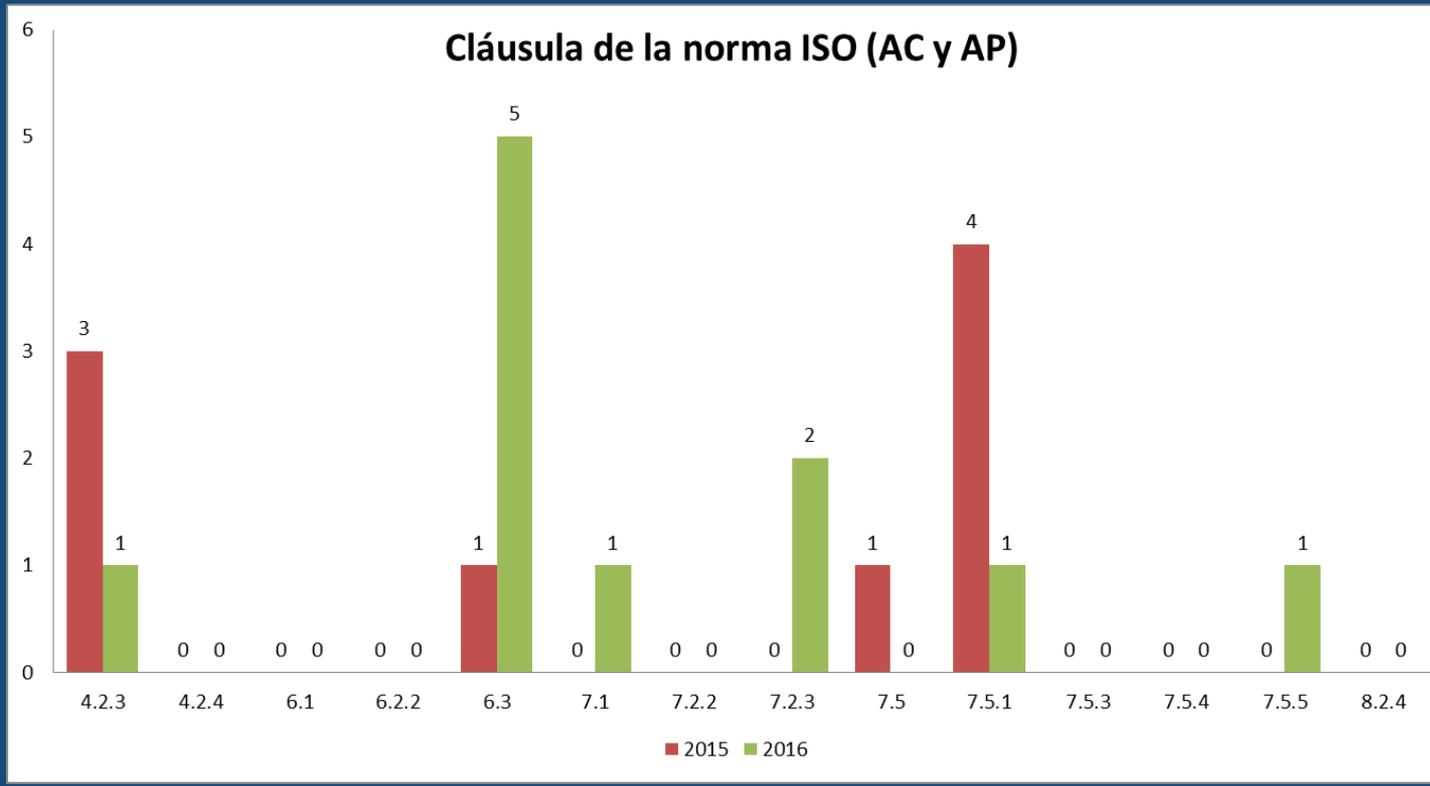
Estado de las acciones correctivas y preventivas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Incumplimiento o posible incumplimiento a la norma ISO (AC y AP)

Cláusula	2015	2016
4.2.3	3	1
4.2.4	0	0
6.1	0	0
6.2.2	0	0
6.3	1	5
7.1	0	1
7.2.2	0	0
7.2.3	0	2
7.5	1	0
7.5.1	4	1
7.5.3	0	0
7.5.4	0	0
7.5.5	0	1
8.2.4	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>11</b>



El mayor número de veces en que se repitió un incumplimiento a la Norma fue en los puntos:

**6.3 Infraestructura** en las áreas CTIC, Control Escolar, Secretaría Administrativa (Prestaciones y contrataciones) y Calidad.

**7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio** en las áreas de Contabilidad, Secretaría Administrativa (Prestaciones y contrataciones), CTIC y Servicio Social.

Las acciones realizadas fueron:



## Estado de las acciones correctivas y preventivas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## 6.3 Infraestructura

Área	Acciones realizadas
CTIC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se deshabilitaron los dispositivos móviles conectados a la red inalámbrica.</li><li>• Se gestionó la adquisición de cámaras de vigilancia para instalar en el LABID y sala de clases.</li></ul>
CE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se adecuaron las conexiones en el área para que los cables no estén atravesados.</li><li>• Se gestionó la adquisición de un archivero y de un extintor.</li></ul>
Secretaría Administrativa (Prestaciones y contrataciones)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se adquirió mobiliario nuevo (escritorio con módulo, mesa de trabajo lateral, mueble con dos cajones y credenza).</li></ul>
Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizó el mantenimiento de los extinguidores que se encuentran en las diversas áreas de la FEDU.</li></ul>

## 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Área	Acciones realizadas
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar entrada al material didáctico y de oficina de los recuperado del edificio anterior, capacitación al personal que controla el almacén de material didáctico y de oficina, adecuación del procedimiento.</li><li>• Se modificó el proceso de solicitud y control de material didáctico, se difundió el proceso y se modificó el formato.</li></ul>
Secretaría Administrativa (Prestaciones y contrataciones)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se gestionó para que Secretaría Administrativa se encargue de recabar la firma de las solicitudes de prestación del personal docente en el sindicato.</li></ul>
CTIC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evidenciar mantenimientos preventivos, elaboración de programa de mantenimiento preventivo y programación de recordatorios de mantenimiento preventivo.</li><li>• Recabar firmas en las minutas de reunión de diseño y desarrollo de sistemas web, definir medios de comunicación y modificar formato minuta de reunión.</li></ul>



# Estado de las acciones correctivas y preventivas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# 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.	En proceso	No se ha modificado la estructura de la página de la facultad.

## 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	En proceso	Se elaboró una presentación denominada "Cultura del cuidado de los recursos materiales" la cual se encuentra en revisión por la Dirección.
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	En proceso	Se envió mail con fecha del 10 de mayo de 2016 solicitando a las autoridades llevar a cabo la reunión. Se está en espera de calendarizar dicha reunión.

# Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

**Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación**



# Cambios que podrían afectar al SGC



Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
La contabilidad gubernamental que exige un inventario físico al 100% de los bienes muebles al año.	Difundir al personal de la FEDU las políticas para transferencia de bienes muebles.



## Cambios que podrían afectar al SGC



# Recomendaciones para la mejora



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	En proceso	La FEDU participará este año en actividades del SGC organizadas por UADY (Jornadas) Inducción a los alumnos de nuevo ingreso de los programas LE y LEII
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



## Recomendaciones para la mejora

# Acuerdos



Acuerdos	Responsables	Fecha de término
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 de 2017



## ACUERDOS

# ¡GRACIAS!

