



FACULTAD DE EDUCACIÓN

**TERCERA REUNIÓN DE
REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN**

16 DE DICIEMBRE 2014

**SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD**





ORDEN DEL DÍA

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



Resultados de auditorías





RESULTADO DE AUDITORÍAS



Periodo Enero-Diciembre de 2014

Número de auditorías	Tipo de auditoría	Fecha	Áreas auditadas
1	Interna	08 al 19 de mayo	Administración de Documentación de Personal Contabilidad Servicio Social Mérida y Tizimín Control Escolar Centro de Tecnologías de Información y Comunicación Área de Calidad Dirección
1	Externa	01, 04 y 05 de septiembre	

Tipo	Total Acciones Documentadas	Cerrada – Verificada	Cerrada – Sin verificar	Abiertas
Auditoría interna	10	7	3	0
Auditoría externa	4	0	0	4
Total	14	7	3	4



RESULTADO DE AUDITORÍAS



Tipo de auditoría	Descripción de la no conformidad	Acciones	Estado
Interna	Se observó en el área de Administración de Documentación de Personal que el <u>formato</u> impreso Formato de Solicitud de prestación (F-FEDU-SAD-02), <u>no está debidamente identificado</u> , ya que no cuenta con código.	AC14-FEDU-SAD-04 Inmediatas: Destrucción de los formatos de Solicitud de Prestación (F-FEDU-SAD-02) sin código ni nivel de revisión. Imprimir de los formatos de Solicitud de Prestación (F-FEDU-SAD-02) con el código y el nivel de revisión. Correctivas: Definir un número fijo de formatos impresos a emplear en el área. Disponer un área exclusiva e identificada para los formatos impresos que estarán a disposición del usuario. Verificar periódicamente los formatos impresos que se encuentran en el área exclusiva.	Cerrada - Verificada
	En el área de CTIC se encontró que con respecto al préstamo de equipos, se verificaron los registros del Formato de Comprobante de Préstamo (F-FEDUCTIC-03), observándose que en los registros con fechas de: uno del 06 de marzo, dos del 07 de marzo y uno del 07 de mayo, <u>no contenían la firma</u> de la devolución del cliente.	AC14-FEDU-CTIC-04 Inmediatas: Firmar el formato de comprobante de préstamo (F-FEDU-CTIC-03). Recopilar la firma del usuario en el registro de comprobante de préstamo. Correctivas: Colocar en el área de préstamo de equipo letrado de esperar su turno. Solicitar reunión a la autoridad correspondiente para exponer la necesidad de que el servicio de préstamo de equipo se brinde únicamente al personal de la FEDU. Elaborar las políticas sobre el uso de recursos y servicios que presta CTIC. Poner a disposición del usuario fragmentos de las políticas sobre el uso de recursos y servicios.	Cerrada- Verificada
	En el área de Contabilidad se observó que en la carpeta de pago a proveedores del mes de marzo de 2014 existen once <u>registros sin la firma de la persona que revisó o autorizó</u> .	AC14-FEDU-SAD-03 Inmediatas: Recabar firmas de la persona que revisó o autorizó en la póliza cheque. Correctivas: Establecer el día de emisión de la póliza cheque. Establecer en el procedimiento de pago a proveedores el día para la revisión y autorización de las pólizas cheques. Actualizar el procedimiento de pago a proveedores. Difundir el procedimiento de pago a proveedores a los involucrados.	Cerrada – Sin verificar



RESULTADO DE AUDITORÍAS



Tipo de auditoría	Descripción de la no conformidad	Acciones	Estado
Interna	En el área de Control Escolar se revisaron 26 notas de ventas originales de las cuales se encontró que cinco no contaban con la firma del cajero para ser válidas.	AC14-FEDU-CE-02 Inmediatas: Solicitar al jefe de contabilidad su autorización para recabar la firma de la cajera en las notas de ventas. Recopilar la firma de la cajera en las notas de venta. Correctivas: Revisar el Procedimiento para inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado (P-FEDU-CE-01). Identificar los apartados que no se contemplaron. Actualizar el procedimiento. Solicitar la publicación del procedimiento actualizado.	Cerrada- Verificada
	Se encontró que el sitio de telecomunicaciones que proporciona el servicio a la Facultad de Educación no cuenta con deshumidificador.	AC14-FEDU-CTIC-05 Inmediatas: Analizar la factibilidad de implementar un deshumidificador al interior del sitio de telecomunicaciones (SITE). Correctivas: Solicitar al área de servicios generales las características de los aires acondicionados que se encuentran en el sitio de telecomunicaciones (SITE). Solicitar a servicios generales la verificar periódica del funcionamiento de los aires acondicionados que se encuentran en el sitio de telecomunicaciones (SITE).	Cerrada - Verificada
	En una muestra de 10 formatos, se observó que: 10/10 contaban con la firma de la directora cuando no es requerida; 6/10 contaban con la firma del jefe inmediato pero no con el nombre, 1/10 no contaba con el visto bueno (VoBo) del jefe inmediato; 2/10 contaban con la firma del solicitante pero no con el nombre.	AC14-FEDU-SAD-05 Inmediatas: De los 6 de 10 registros que contaban con la firma del jefe pero no con nombre, recabar el nombre del jefe inmediato, 1 de 10 registros que no contaban con el visto bueno (Vo.Bo.) del jefe inmediato, recabar el visto bueno del jefe inmediato, de los 2 de 10 registros que contaban con la firma del solicitante pero no con el nombre, recabar el nombre del solicitante. Correctivas: Presentar a la Secretaría Administrativa propuesta de aviso al personal de la importancia del correcto y completo llenado del formato. Autorizar el aviso al personal. Enviar aviso al personal.	Cerrada - Verificada



RESULTADO DE AUDITORÍAS



Tipo de auditoría	Descripción de la no conformidad	Acciones	Estado
Interna	Se observó que no se realiza la tarea 13 del procedimiento ya que no se pudo mostrar ningún expediente escaneado de licenciatura.	AC14-FEDU-CE-03 Inmediatas: Solicitar a la responsable de la digitalización de expedientes en el sistema ONBASE un reporte del escaneo de los expedientes de licenciatura. Informar al responsable del proceso y al Coordinador de Auditorías de la FEDU del reporte de escaneo de los expedientes. Correctivas: Imprimir el calendario de auditorías internas de la Facultad de Educación. Solicitar al representante de la dirección mayor duración en los días de auditoría del área de control escolar. Solicitar al coordinador de auditorías internas de la FEDU una plática relacionada con el procedimiento para llevar a cabo Auditorías internas P-CIPLADE-CC-03. Llevar a cabo la plática del procedimiento para llevar a cabo Auditorías internas P-CIPLADE-CC-03 al personal del área de control escolar.	Cerrada – Verificada
	No se encontró en el área de Control de Documentos el procedimiento obsoleto inmediato anterior del Procedimiento para la Asignación, Liberación y Trámite del Certificado de Servicio Social (P-FEDU-SS-01).	AC14-FEDU-CC-01 Inmediatas: Recuperar el procedimiento para la Asignación, Liberación y Trámite del Certificado de Servicio Social (P-FEDU-SS-01). Adicionalmente, se designó una carpeta con el rótulo: Documentos obsoletos. Correctivas: Contar con una carpeta que contenga el procedimiento P-CIPLADE-CC-02, la cual facilite su lectura y consulta periódica.	Cerrada – Sin verificar
	En el área de Calidad se encontró que las acciones correctivas revisadas, cuentan con evidencia parcial de las acciones correctivas y no cuentan con evidencia de las acciones inmediatas.	AC14-FEDU-CC-02 Inmediatas: Solicitar a los responsables de las áreas que envíen al área de calidad de la FEDU la evidencia que soporte la realización de cada acción inmediata de sus acciones correctivas documentadas. Adjuntar al sharepoint las evidencias de las acciones inmediatas en las acciones correctivas correspondientes. Correctivas: Identificar en el procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas (P-CIPLADE-CC-08) las actividades relacionadas con las evidencias de las acciones correctivas. Comunicar a las áreas que forman parte del alcance del SGC la actividades establecidas en el procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas (P-CIPLADE-CC-08). Establecer un instrumento para la revisión periódica de las evidencias de las acciones.	Cerrada – Sin verificar



RESULTADO DE AUDITORÍAS



Tipo de auditoría	Descripción de la no conformidad	Acciones	Estado
Interna	Se encontró que en las verificaciones de las acciones con folio AC14-FEDUSAD-01, AC14-FEDU-CE-01, AC14-FEDU-CTIC-02 y AC14-FEDU-SAD 02 que no se demuestra que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz.	AC14-FEDU-CC-03 Inmediatas: Verificar nuevamente las acciones con folio AC14-FEDU-SAD-01, AC14-FEDU-CE-01, AC14-FEDU-CTIC-01 y AC14-FEDU-SAD-02. Redactar nuevas listas de verificación de las acciones con folio AC14-FEDU-CE-01 y AC14-FEDU-SAD-02 especificando que la acción implementada eliminó o no la causa raíz de la no conformidad. Correctivas: Calendarizar con los responsables de las áreas que forman parte del alcance del SGC visitas posteriores al cumplimiento de las acciones correctivas, de acuerdo al tiempo en que se pueda observar una situación similar para que no presente nuevamente el problema. Explicar detalladamente en las listas de verificación como se evidencio la efectividad de las acciones correctivas.	Cerrada - verificada
Externa	En el proceso de Registro y Control de Calificaciones de Exámenes Ordinarios, el procedimiento ID: P-FEDU-CE-03 Rev.0 especifica que Control Escolar debe recibir las listas de alumnos y actas de exámenes, las verifica y las sella. Sin embargo para los alumnos Matrícula No. 06001134, Calif. 85 y Matrícula No. 13013843 Calif. 88 Materia Educación a Distancia, Licenciatura en Educación. No se encontró las listas, ni se sellaron las actas de los exámenes. Para el alumno Matrícula 11013808 calif. 72.6 en la materia Análisis Gramatical del Idioma Inglés, No se encontró la Lista.	AC14-FEDU-CE-05 Inmediatas: Sellar el acta de la asignatura de Educación a Distancia del programa de Licenciatura en Educación en la que se encuentran los alumnos con Matrícula No. 06001134, Calif. 85 y Matrícula No. 13013843 Calif. 88. Actualizar el procedimiento para el registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios P-FEDU-CE-03. Correctivas: Verificar al cierre de cada periodo escolar de acuerdo al calendario de exámenes ordinarios que las actas respectivas estén firmadas y selladas.	Abierta



RESULTADO DE AUDITORÍAS



Tipo de auditoría	Descripción de la no conformidad	Acciones	Estado
Externa	En un muestreo aleatorio de las existencias y controles de entradas y salidas de artículos se encontraron fuera de control. 5978 - Block de notas post it – 82 - 13 - Hay 4 tipos de materiales con dos Códigos. 88 - Cartulina de color - 1487 - 1608 - Diferencia a favor. 6048 - Cinta scotch – 13 y 16 – 34 y 17 – 0 y 32 Diferencias. 6098 - Etiquetas adhesivas 25 - 42 - 32 Diferencias.	AC14-FEDU-SAD-07 Inmediatas: Levantar un inventario físico de los materiales del almacén y actualizar el archivo electrónico “control del almacén de material de oficina”. Correctivas: Establecer la codificación interna de los artículos de material didáctico y de oficina, que incluya el tipo de artículo y la ubicación física dentro del almacén. Actualizar el formato “Requisición de Material Didáctico y de Oficina” F-FEDU-SAD-01. Realizar una verificación mensual del archivo electrónico “Control de Almacén de Material Didáctico y de Oficina” con la existencia del almacén.	Abierta
	En cinco de cinco casos de servicios de Soporte Técnico, no se identificó de manera única el servicio prestado, siendo que consideran: Fecha+Usuario+Tipo de Servicio, pero ésta forma de identificar no asegura la rastreabilidad del servicio dado que se pueden duplicar los datos para el mismo día.	AC14-FEDU-CTIC-06 Inmediatas: Modificar el Formato de Servicios y apoyo Tecnológicos F-FEDU-CTIC-01 incluyendo el número de folio. Correctivas: Solicitar a CIPLADE apoyo para gestionar un instructor para que imparta una plática de la Norma ISO 9001-2008 al personal de CTIC de la FEDU. Llevar a cabo la plática de la Norma ISO 9001-2008 al personal de CTIC. Verificar y corregir posibles incumplimientos a la Norma ISO 9001:2008.	Abierta
	No se evidenció en cinco de cinco casos que se identificara la persona que autorizó el servicio ni el procedimiento indicaba qué registro era el aplicable en la verificación de la funcionalidad.	AC14-FEDU-CTIC-07 Inmediatas: Modificar el formato F-FEDU-CTIC-01 incluyendo espacio para firma del personal de CTIC de liberación del servicio y espacio para firma del cliente de verificación y conformidad con el servicio. Actualización del Procedimiento para Soporte Técnico P-FEDU-CTIC-02. Correctivas: Solicitar apoyo a personal de CIPLADE para gestionar un instructor para la plática de la Norma ISO 9001:2008 al personal de CTIC. Implementar plática al personal de CTIC de los puntos de la Norma ISO 9001-2008 que impactan a los procedimientos. Verificar y corregir posibles incumplimientos a la Norma ISO 9001:2008.	Abierta



Retroalimentación del cliente





RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Implementación de evaluaciones para satisfacción del servicio

Área	Implementación	Análisis	Implementación	Análisis
Contabilidad	Agosto	Septiembre	Febrero	Marzo
Administración de Documentos de Personal	Febrero-Julio	Agosto	Agosto-Enero	Febrero
Control Escolar	Febrero-Julio	Agosto	Agosto - Enero	Febrero
Servicio Social	Enero-Junio	Julio	Agosto-Noviembre	Diciembre
Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Enero-Junio	Julio	Julio-Diciembre	Enero

Por esta única ocasión **TODAS** las áreas implementan sus evaluaciones de satisfacción del servicio a partir del **04 de marzo** fecha en que el instrumento se implementa, a excepción de CTIC quien inicia implementación de sus **evaluaciones de soporte técnico** a partir de **enero de 2014**, por encontrarse declarada esta actividad en su procedimiento.

Periodo de implementación partir de marzo a excepción de CTIC



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

CONTABILIDAD

Implementación: En Agosto y Febrero se implementan las evaluaciones.

Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos.

Área: Contabilidad

Número de Evaluaciones implementadas: 202

Periodo de implementación de las evaluaciones: agosto de 2014

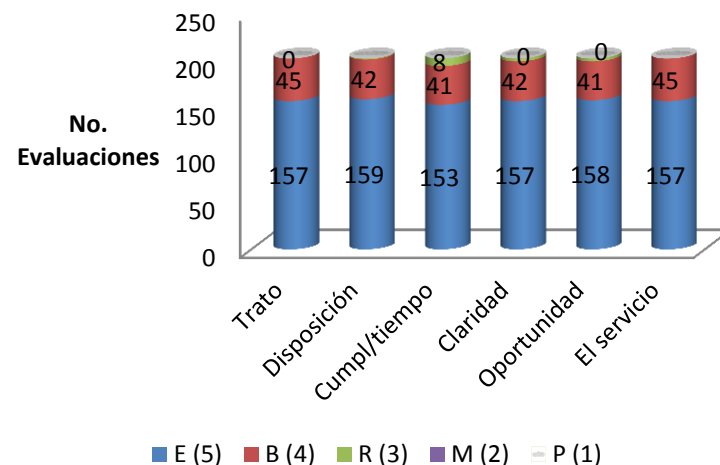
Procedimiento	Número de evaluaciones
Procedimiento para cobranza de servicios	190
Procedimiento para pago a proveedores	6
Procedimiento para solicitud y control de materiales	6
Total	202

Se implementaron **202 evaluaciones**, 190 de éstas corresponden al procedimiento para la cobranza de servicios, **6** al procedimiento de pago a proveedores y **6** al procedimiento para solicitud y control de materiales.

Contabilidad

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES DE LOS 3 PROCEDIMIENTOS

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	157	45	0	0	0	202
Disposición	159	42	1	0	0	202
Cumpl/tiempo	153	41	8	0	0	202
Claridad	157	42	3	0	0	202
Oportunidad	158	41	3	0	0	202
El servicio	157	45	0	0	0	202
Total promedio evaluaciones	156.83	42.67	2.50	0.00	0.00	202.00
Evaluaciones Promedio usuario satisfecho	202.00					
Evaluaciones usuario No satisfecho	0.00					



Global

En una integración de las **202 evaluaciones** administradas a los tres procedimientos se obtienen los siguientes resultados: En cuanto al trato en promedio 156.83 usuarios calificaron excelente, 42.67 usuario calificó bueno y 2.50 usuario calificó regular.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



CONTABILIDAD

Implementación: En Agosto y Febrero se implementan las evaluaciones.

CALIFICACIÓN PROMEDIO					
Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
ítem	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	785	180	0	0	0
Dispos	795	168	3	0	0
Cumpl/tiempo	765	164	24	0	0
Claridad	785	168	9	0	0
Oportunidad	790	164	9	0	0
El servicio	785	180	0	0	0
TOTAL	4705	1024	45	0	0
Suma de totales	5774				
Entre número evaluaciones	202				
Calificación promedio	28.58				
Calificación a 100	95.28				

La calificación máxima es de 30 puntos

Calificación

Se sumaron todos los puntos de cada ítem obteniendo un total 5,174 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas, se obtiene una calificación de **28.58puntos** de un máximo de 30 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida del área para los tres procedimientos es de **95.28 puntos**.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



CONTABILIDAD

Implementación: En Agosto y Enero se implementan las evaluaciones.

Felicitaciones, sugerencias y quejas

Procedimiento para la cobranza del servicio

Concepto	Total
Número de felicitaciones	61
Número de sugerencias	12
Número de quejas	1

Procedimiento para la cobranza del servicio

No.	Sugerencias
1	hay estudiantes en la tarde que requieren hacer sus pagos en la tarde y el personal de la tarde debería estar también capacitado
2	que alguien trabajara de 1 a 5
3	alguien atiende en la tarde
4	cuidar tener cambio
5	mayor difusión de la información de inscripción, pagos, de las páginas de internet hacia el personal de caja, hacia alumnos
6	abrir la ventanilla a tiempo
7	agilizar el tiempo de espera ya que en ciertos momentos se dilata mucho
8	poder pagar inscripción en caja
9	agilizar un poco el tiempo para realizar el trámite
10	abrir más temprano por las tardes
11	más cambio
12	que muestren lista de precios
No.	Queja
1	la chica de la tarde tarda mucho en hacer sus cobros, no está informada. Todo lo canaliza a genny

Procedimiento para pago a proveedores

Concepto	Total
Número de felicitaciones	1
Número de sugerencias	0
Número de quejas	0

Procedimiento para solicitud y control de materiales

Concepto	Total
Número de felicitaciones	5
Número de sugerencias	1
Número de quejas	0

Procedimiento para solicitud y control de materiales

No.	Sugerencias
1	señalar en la solicitud la fecha de entrega



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PERSONAL

Implementación: Marzo – Julio

Analizar: Agosto

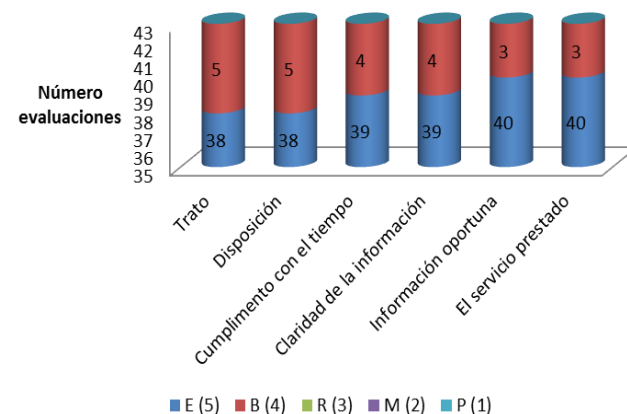
Procedimiento	Número evaluaciones
Procedimiento para la gestión de prestaciones .	38
Procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso.	5
Total	43

Se implementaron **43 evaluaciones**, 38 de éstas corresponden al procedimiento para la gestión de prestaciones y **5** al procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso.

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	38	5	0	0	0	43
Disposición	38	5	0	0	0	43
Cumplimiento con el tiempo	39	4	0	0	0	43
Claridad de la información	39	4	0	0	0	43
Información oportuna	40	3	0	0	0	43
El servicio prestado	40	3	0	0	0	43
Total promedio evaluaciones	39.00	4.00	0.00	0.00	0.00	43
Eval promedio usuarios	43.00					

Administración de documentación de personal



Global

En una integración de las **43 evaluaciones** administradas a los dos procedimientos se obtienen los siguientes resultados: En cuanto al trato 38 usuarios calificaron excelente, y 5 usuarios calificaron de bueno, en disposición 38 usuarios calificaron excelente y 5 lo consideran bueno, en cuanto a cumplimiento con el tiempo 39 usuarios lo considera excelente y 4 usuarios lo consideran bueno, en claridad de la información 39 usuarios calificaron excelente y 4 usuarios calificaron bueno, en información oportuna 40 usuarios calificaron excelente y 3 calificaron de bueno, en servicio 40 usuarios calificaron excelente y 3 de bueno. **En promedio 39 de los usuarios considera el servicio excelente y 4 lo consideran bueno.**



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PERSONAL

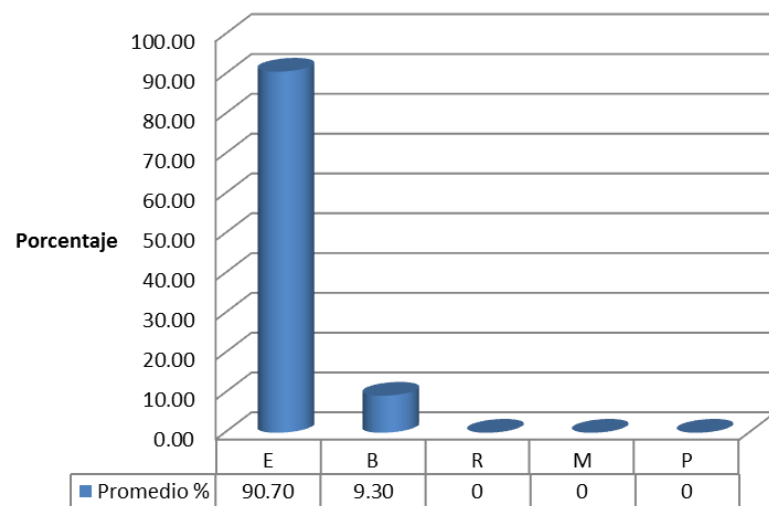
Implementación: Marzo – Julio

Analizar: Agosto

GLOBAL CON PORCENTAJE

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	88.37	11.63	0.00	0.00	0.00
Disposición	88.37	11.63	0.00	0.00	0.00
Cumpl/tiempo	90.70	9.30	0.00	0.00	0.00
Claridad	90.70	9.30	0.00	0.00	0.00
Oportunidad	93.02	6.98	0.00	0.00	0.00
El servicio	93.02	6.98	0.00	0.00	0.00
Promedio	90.70	9.30	0.00	0.00	0.00
Porcentaje satisfecho	100.00				
Porcentaje no satisfecho	0.00				

Administración de documentación de personal



Evaluaciones en porcentaje

En promedio el 90.70% de los usuarios calificaron de excelente el procedimiento y el 9.30% de los usuarios calificó de bueno. En la metodología de análisis de satisfacción del servicio se considera la calificación de excelente, bueno y regular como usuario satisfecho y la calificación de malo y pésimo como usuario no satisfecho. Por lo tanto el 100% los usuarios calificaron los procedimientos del área dentro del rango de usuarios satisfechos..



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PERSONAL

Implementación: Marzo – Julio

Analizar: Agosto



Felicitaciones, sugerencias y quejas

Administración de documentación de personal	
Concepto /Global	Total
Número de felicitaciones	21
Número de sugerencias	4
Número de quejas	0

Administración de documentación de personal	
No.	Sugerencias
3	Mantenerlo, sigan así, continuar con esa actitud
1	Estar más pendiente de que se firmen los documentos.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



CONTROL ESCOLAR

Implementación: Marzo –Julio

Análisis: Agosto

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

Procedimientos	Evaluaciones administradas
Procedimiento para las inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado	5
Procedimiento para la expedición de documentos oficiales	25
Procedimiento para el registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	0
Procedimiento para la gestión de realización de exámenes profesionales, de especialización y de grado.	3
Procedimiento para el trámite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas respectivas	3
Procedimiento para el trámite, registro y control de exámenes extraordinarios y especiales.	3
Evaluaciones en las que el usuario no especificó el servicio	20
TOTAL	59

Se implementaron **59 evaluaciones**, **5** corresponden al procedimiento para inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado, **25** al procedimiento para la expedición de documentos oficiales, **3** para el procedimiento para la gestión de realización de exámenes profesionales, de especialización y de grado, **3** para el procedimiento para el trámite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas respectivas, **3** del procedimiento para el trámite, registro y control de exámenes extraordinarios y especiales y **20** de las evaluaciones el usuario no especificó el servicio.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

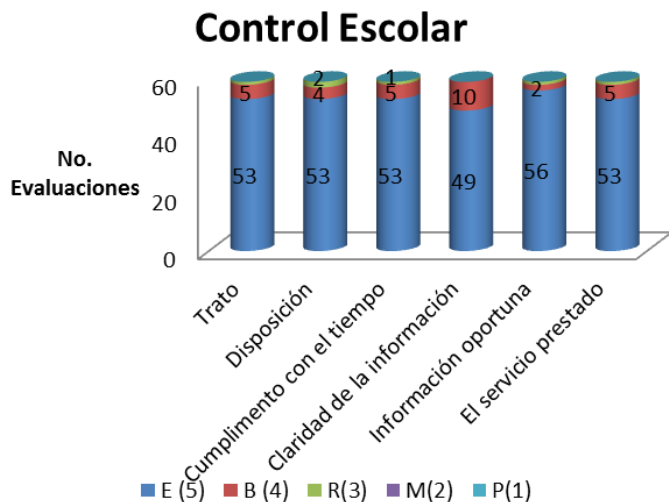


Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)	
Trato	53	5	1	0	0	59
Disposición	53	4	2	0	0	59
Cumplimiento con el tiempo	53	5	1	0	0	59
Claridad de la información	49	10	0	0	0	59
Información oportuna	56	2	1	0	0	59
El servicio prestado	53	5	1	0	0	59
TOTAL PROMEDIO EVALUACIONES	52.83	5.17	1.00	0.00	0.00	59
Número Eval. Usuarios Satisfechos	59.00					
Número Eval. Usuarios No satisfechos	0.00					



Global

En una integración de las **59 evaluaciones** administradas a los seis procedimientos se obtienen los siguientes resultados: En cuanto al trato 53 usuarios calificaron excelente, 5 usuarios calificaron de bueno y 1 usuario de regular, en disposición 53 usuarios calificaron excelente, 4 de bueno y 2 regular, en cuanto a cumplimiento con el tiempo 53 usuarios lo considera excelente, 5 lo consideran bueno y 1 usuario lo consideran regular, en claridad de la información 49 usuarios calificaron excelente y 10 usuarios calificaron bueno, en información oportuna 56 usuarios calificaron excelente, 2 calificó de bueno y 1 regular, en servicio 53 usuarios calificaron excelente, 5 de bueno y 1 regular. **En promedio 52.83 % de los usuarios considera el servicio excelente y 5.17% lo consideran bueno y 1% lo consideran regular.**



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



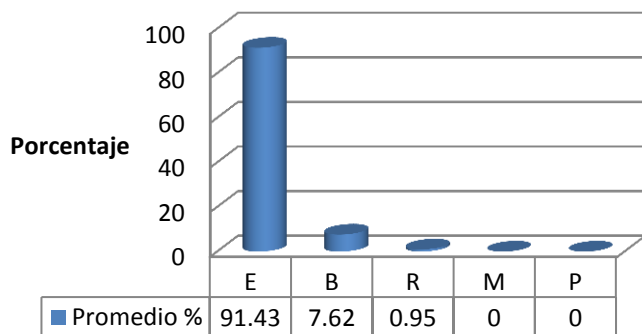
Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

GLOBAL CON PORCENTAJE

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)
Trato	89.83	8.47	1.69	0.00	0.00
Disposición	89.83	6.78	3.39	0.00	0.00
Cumpl/tiempo	89.83	8.47	1.69	0.00	0.00
Claridad	83.05	16.95	0.00	0.00	0.00
Oportunidad	94.92	3.39	1.69	0.00	0.00
El servicio	89.83	8.47	1.69	0.00	0.00
Promedio	89.55	8.76	1.69	0.00	0.00
Porcentaje Satisfecho	100.00				
Porcentaje No satisfecho	0.00				
	E	B	R	M	P
Promedio %	91.43	7.62	0.95	0	0

Control Escolar



Evaluaciones en porcentaje

En promedio el 91.43% de los usuarios calificaron de excelente a los procedimientos, el 7.62% de los usuarios calificaron bueno y el .95 % de los usuarios calificó de regular.

En la metodología de análisis de satisfacción del servicio se considera la calificación de excelente, bueno y regular como usuario satisfecho y la calificación de malo y pésimo como usuario no satisfecho. Por lo tanto el 100% los usuarios calificaron los procedimientos del área dentro del rango de usuarios satisfechos..



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Felicitaciones, sugerencias y quejas

Control Escolar	
Concepto/Global	Total
Felicitaciones	27
Sugerencias	3
Quejas	0

Control Escolar	
No.	Sugerencias
1	Solo los horarios no me parecen sin embargo así se estipula.
2	Que siempre sea así
3	Ampliación de horarios

No.	Felicitaciones
1	Me solucionaron mi problema
2	Eficiente
3	Por el trato ofrecido y la rapidez en el servicio
4	Son muy amables
5	Son amables y estas dispuestos a ayudar
6	Muy amable y accesible
7	Muy amable
8	Muy amable y accesible. Respetuosa y paciente
9	Atender a las personas con una sonrisa es lo mejor. Gracias
10	Menos tiempo en entrega de constancia (24 hrs.)
11	El servicio mejoró mucho
12	:)
13	Son personas muy amables
14	Muy amable y eficiente
15	Todo muy bien ¡Felicidades!

De acuerdo al instructivo para la aplicación de la evaluación de satisfacción del servicio documentado por control escolar la siguiente implementación será de agosto a diciembre y el análisis de la información se realizará en enero de 2015.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

Procedimiento: Procedimiento para la asignación, liberación y trámite de certificado de servicio social.

SERVICIO SOCIAL MÉRIDA Y TIZIMÍN

Implementación: Marzo – Junio

Análisis: Julio

Número de evaluaciones: 57

SERVICIO SOCIAL MÉRIDA Y TIZIMÍN

Implementación: Agosto – Noviembre

Análisis: Diciembre

Número de evaluaciones: 31

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho		Total Ev
Ítem	Exce nte 5	Bueno 4	Regula r 3	Malo 2	Pésim o 1	
Trato	52	4	1	0	0	57
Disposición	47	10	0	0	0	57
Cumplimento con el tiempo	46	9	2	0	0	57
Claridad de la información	52	4	1	0	0	57
Información oportuna	52	5	0	0	0	57
La información del proyecto	50	6	1	0	0	57
El servicio prestado	55	2	0	0	0	57
Promedio	50.57	5.71	.72	0	0	57

Escala de valor	SATISFECHO		NO SATISFECHO			Total Ev
Ítem	Exce nte 5	Buen o 4	Regul ar 3	Malo 2	Pésim o 1	
Trato	31	0	0	0	0	31
Disposición	31	0	0	0	0	31
Cumplimento con el tiempo	30	1	0	0	0	31
Claridad de la información	28	3	0	0	0	31
Información oportuna	29	2	0	0	0	31
La información del proyecto	29	2	0	0	0	31
El servicio prestado	30	1	0	0	0	31
Promedio	29.71	1.29	0	0	0	31



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

Procedimiento: Procedimiento para la asignación, liberación y trámite de certificado de servicio social.

SERVICIO SOCIAL MÉRIDA Y TIZIMÍN

Implementación: Marzo – Junio

Análisis: Julio

Número de evaluaciones: 57

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
ítem	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	91.23	7.02	1.75	0.00	0.00
Disposición	82.46	17.54	0.00	0.00	0.00
Cumplimento /tiempo	80.70	15.79	3.51	0.00	0.00
Claridad de la información	91.23	7.02	1.75	0.00	0.00
Información oportuna	91.23	8.77	0.00	0.00	0.00
La información del proyecto	87.72	10.53	1.75	0.00	0.00
El servicio prestado	96.49	3.51	0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	88.72	10.03	1.25	0.00	0.00

Evaluaciones en porcentaje

En promedio el 88.72% de los usuarios calificaron de excelente el servicio, el 10.03% calificaron de bueno el servicio, el 1.25% calificó de regular el servicio.

SERVICIO SOCIAL MÉRIDA Y TIZIMÍN

Implementación: Agosto – Noviembre

Análisis: Diciembre

Número de evaluaciones: 31

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
ítem	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Disposición	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cumplimento /tiempo	96.77	3.23	0.00	0.00	0.00
Claridad de la información	90.32	9.68	0.00	0.00	0.00
Información oportuna	93.55	6.45	0.00	0.00	0.00
La información del proyecto	93.55	6.45	0.00	0.00	0.00
El servicio prestado	96.77	3.23	0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	95.85	4.15	0.00	0.00	0.00

Evaluaciones en porcentaje

En promedio el 95.87% de los usuarios calificaron de excelente el servicio y el 4.15% de los usuarios calificaron de bueno el servicio.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



SERVICIO SOCIAL MÉRIDA Y TIZIMÍN

Implementación: Marzo – Junio

Análisis: Julio

Número de evaluaciones: 57

SERVICIO SOCIAL MÉRIDA Y TIZIMÍN

Implementación: Agosto – Noviembre

Análisis: Diciembre

Número de evaluaciones: 31

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
ítem	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	260	16	3	0	0
Dispos	235	40	0	0	0
Cumpl/tiempo	230	36	6	0	0
Claridad	260	16	3	0	0
Oportunidad	260	20	0	0	0
La información del proyecto	250	24	3	0	0
El servicio	275	8	0	0	0
TOTAL	1770	160	15	0	0
Suma de totales	1945				
Número de evaluaciones	57				
Calificación promedio	34.12				
Calificación a 100	97.49				

La calificación máxima es de 35 puntos

Calificación

Se sumaron todos los puntos obtenidos de cada ítem obteniendo un total 1,945 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas de 57, se obtiene una calificación promedio de **34.12 puntos** de un máximo de 35 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida es de **97.49 puntos**.

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
ítem	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	155	0	0	0	0
Dispos	155	0	0	0	0
Cumpl/tiempo	150	4	0	0	0
Claridad	140	12	0	0	0
Oportunidad	145	8	0	0	0
La información del proyecto	145	8	0	0	0
El servicio	150	4	0	0	0
TOTAL	1040	36	0	0	0
Suma de totales	1076				
Entre No. Usuarios	31				
Calificación promedio	34.71				
Calificación a 100	99.17				

La calificación máxima es de 35 puntos

Calificación

Se sumaron todos los puntos obtenidos de cada ítem obteniendo un total 1,076 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas de 31, se obtiene una calificación promedio de **34.71 puntos** de un máximo de 35 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida es de **99.17 puntos**.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



Felicitaciones, sugerencias y quejas

Concepto	Mérida	Tizimín	Total
Número de felicitaciones	23	11	34
Número de sugerencias	5	1	6
Número de quejas	0	0	0

No.	Sugerencias
1	Realizar con anticipación la presentación de los proyectos.
2	Más información de los tiempos en las redes sociales.
3	Actualizar las bases de los proyectos, información incompleta en algunos proyectos.
4	Delimitar si el servicio social es por proyecto.
5	Verificar con mayor detenimiento la igualdad de labores de todos los prestadores de servicio.
6	Promover el trabajo comunitario en SS.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



CTIC

Análisis: Julio 2014

Préstamo de equipo: Marzo a junio de 2014

Soporte técnico: Enero a junio de 2014

Diseño y desarrollo web: Enero a junio de 2014

Procedimientos	No contestadas	Contestadas para 1 o 2 servicios	Total
Préstamo de equipo y asignación de sala de clases	1	79	80
Soporte técnico	1	207	208
Diseño y desarrollo de sistemas web	0	0	0
Subtotal evaluaciones	2	286	288
Menos las Contestadas para 2 servicios			-59
Evaluaciones físicas			229

Se implementaron **286 evaluaciones de las cuales en físico hay 229** ya que **59 evalúan a dos servicios**. 79 corresponden el préstamo de equipo y asignación de sala de clases, 207 corresponden al procedimiento para el soporte técnico y no se han implementado evaluaciones al procedimiento para el diseño y desarrollo de sistemas web ya que no se ha finalizado algún servicio.

Número de evaluaciones implementadas: 229 en físico de las cuales 59 evalúan 2 servicios

El procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases: De marzo a junio 2014

El procedimiento para el soporte técnico: De enero a junio 2014

Procedimiento	Número de evaluaciones
Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases	79
Procedimiento para soporte técnico	207
Procedimiento para el diseño y desarrollo de sistemas web	0
Total	286



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



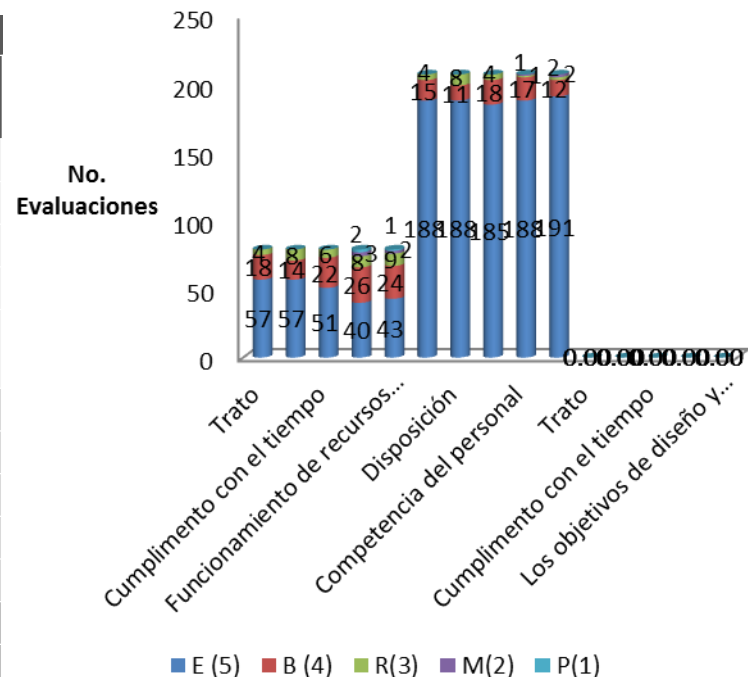
CTIC

Análisis: Julio 2014

GLOBAL NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)	
Trato	57	18	4	0	0	79
Disposición	57	14	8	0	0	79
Cumplimento con el tiempo	51	22	6	0	0	79
Funcionamiento del sistema	40	26	8	3	2	79
Funcionamiento de recursos asignados	43	24	9	2	1	79
Trato	188	15	4	0	0	207
Disposición	188	11	8	0	0	207
Cumplimento con el tiempo	185	18	4	0	0	207
Competencia del personal	188	17	1	1	0	207
Solución brindada al problema	191	12	2	2	0	207
Trato	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Disposición	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Cumplimento con el tiempo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Servicio del desarrollo del sitio web	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Los objetivos de diseño y desarrollo de sitio web se cumplen de forma	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Número evaluaciones promedio	237.60	35.40	10.80	1.60	0.60	286
Evaluaciones usuarios satisfechos	284					
Evaluaciones usuarios NO satisfechos	2					

CTIC



GLOBAL LOS TRES PROCEDIMIENTOS

De las 286 evaluaciones implementadas a los procedimientos para soporte técnico y préstamo de equipo y asignación de sala de clases en promedio 237.60 evaluaciones calificaron el servicio de excelente, 35.40 de bueno, 10.80 de regular, 1.60 de malo y .60 de pésimo.

Las evaluaciones de usuarios satisfechos son 284 y de usuarios no satisfechos son 2.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



CTIC

Análisis: Julio 2014

CALIFICACIÓN PROMEDIO					
Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
Ítem	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	285	72	12	8	0
Disposición	285	56	24	16	0
Cumpl/tiempo	255	88	18	12	0
Funcionamiento del sistema	200	104	24	16	2
Funcionamiento de recursos asignados	215	96	27	18	1
Trato	940	60	12	8	0
Disposición	940	44	24	16	0
Cumpl/tiempo	925	72	12	8	0
Competencia del personal	940	68	3	2	0
Solución brindada al problema	955	48	6	4	0
Trato	0	0	0	0	0
Disposición	0	0	0	0	0
Cumpl/tiempo	0	0	0	0	0
Servicio del desarrollo del sitio web	0	0	0	0	0
Los objetivos de diseño y desarrollo de sitio web se cumplen de forma	0	0	0	0	0
TOTAL	5940	708	162	108	3
Suma de totales	6921				
Entre No. Usuarios	286				
Calificación promedio	24.20				
Calificación a 100	96.80				

La calificación máxima es de 25 puntos para cada procedimiento.

Calificación

Se sumaron todos los puntos obtenidos de cada ítem para los tres procedimientos obteniendo un total 5,940 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas de 286, se obtiene una calificación promedio de **24.20 puntos** de un máximo de 25 puntos para cada procedimiento. En escala de 100 puntos la calificación obtenida es de **96.80 puntos**.



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



CTIC

Análisis: Julio 2014

Felicitaciones, sugerencias y quejas

Área: CTIC	
Procedimiento para: el préstamo de equipo y asignación de sala de clases, el soporte técnico y diseño y desarrollo de sistemas web	
Concepto /Global	Total
Número de felicitaciones	58
Número de sugerencias	27
Número de quejas	11

No.	Quejas
1	Algunas netbooks contienen virus y están lentas.
2	El internet es muy lento.
3	El internet es muy lento.
4	Las máquinas y el internet sin un poco lentas.
5	Instalar permanentemente las impresoras en cada computadora.
6	Mejorar los micrófonos y cuidar sus pilas.
7	Las videocámaras solicitadas no funcionaron adecuadamente.
8	No se puede conectar a internet y no hay explicación del por qué.
9	No puedo entrar a mi correo.
10	El internet es demasiado lento.
11	El internet no es rápido

No.	Sugerencias
1	Atender con mayor brevedad.
2	Poder solicitar equipo desde el CIL.
3	Bajar el descuento de impresiones a color.
4	Descontar menos por las impresiones a color.
5	Actualizar el antivirus y el software de algunos equipos.
6	Mejorar el servicio del software.
7	Agregar más computadoras.
8	Mejorar el internet y el WIFI
9	La impresora no estaba instalada en un equipo. Y un personal del departamento no pudo conectarla.
10	Personal para atender en cualquier momento.
11	El internet y el WIFI están muy lentos.
12	El internet es muy lento.
13	Bajar el costo de la impresiones a color.
14	Que las solicitudes de préstamo de equipos sean digitales y no impresas.
15	Más máquinas para poder trabajar.
16	Mejorar el internet.
17	Quitar el proceso de préstamo de equipo.
18	Mejorar el sistema de préstamos.
19	Capacitar mejor al personal
20	Mejorar el sistema de préstamos.
21	Internet más rápido
22	Las máquinas tengan acceso a las impresoras.
23	Mejorar trato y el sistema de préstamo de equipo.
24	Internet más rápido
25	Checar qué pasa con el internet en espacios comunes.
26	Cobren menos impresiones por las de color



**Desempeño de los procesos
y conformidad del
producto**





DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Periodo: del 06 de enero al 30 de noviembre de 2014

CONTABILIDAD



Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros, materiales y humanos Área: Contabilidad SERVICIOS OTORGADOS ENERO – NOVIEMBRE 2014

Servicio/Tipo de cheque	Pago a proveedores
Cheques expedidos	217
Usuario/Servicio	Cobranza
Alumnos	1938
Usuario/Servicio	Solicitud y control de materiales
S. Académica	128
Biblioteca	8
S. Administrativa	27
Control Escolar	13
Contabilidad	19
Educ. Continua	11
Orientación	13
UPI	45
CTIC	30
Dirección	26
Subtotal	320

PATRIMONIO	
Usuario/Servicio	Control bienes muebles
Personal de la FEDU	ALTAS
DIRECCION	2
UPI	9
ACADEMICA	86
ADMINISTRATIVA	47
UMT	13
TOTAL	157
Usuario/Servicio	TRANSFERENCIAS
PATRIMONIO	1620
CONTROL INTERNO	1635
TOTAL	3255
Usuario/Servicio	BAJAS
PATRIMONIO	44
CONTROL INTERNO	304
TOTAL	348



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Periodo: del 06 de enero al 30 de noviembre de 2014

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PERSONAL



Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros, materiales y humanos

Área: Administración de documentación de personal

SERVICIOS OTORGADOS DE ENERO A NOVIEMBRE 2014

Nombre del servicio	Docentes	Becarios	Total	
Contrataciones	1	5	6	
Total	1	5	6	
Nombre del servicio	Docentes	Administr.	Manuales	Total
Días económicos	23	19	38	80
Días adicionales de vacaciones	23	2	1	26
Licencias	5	16	7	28
Total	51	37	46	134
Gran total de servicios otorgados				140



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Periodo: del 06 de enero al 10 de DICIEMBRE de 2014

CONTROL ESCOLAR



Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

SERVICIOS OTORGADOS ENERO - 10 DICIEMBRE 2014

Servicio Expedición doctos. oficiales	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							TOTAL
	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	MES	Subtotal	
Constancias	393	146	539	1	18	7	0	7	0	33	572
Carta de pasante	24	7	31	0	0	0	0	0	0	0	31
Kardex	67	54	121	4	2	2	0	0	0	8	129
Boletas	8	6	14	4	0	1	0	7	0	12	26
Certificados	57	24	81	6	11	14	5	23	2	61	142
Cartas ded No Ex. ED	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Total Exp. Doc. Of.	549	237	786	15	31	24	5	38	2	115	901
Exámen profesional	48	11	59	0	0	0	0	0	0	0	59
Exámen de posgrado	0	0	0	3	9	20	5	24	0	61	61
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	48	10	58	3	9	20	5	24	0	61	119
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	70	47	117	8	13	9	3	16	0	49	166
Ex. Extraordinarios	54	28	82	0	0	0	0	0	0	0	82
Ex. Especiales	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Inscripciones	67	31	98	0	16	0	0	32	0	48	146
Reinscripciones	467	78	545	9	25	46	5	28	0	113	658
Total	756	205	961	23	72	95	18	124	0	332	1293
Total Servicios	1305	442	1747	38	103	119	23	162	2	447	2194

MAOE: Masería en

Adminsitración de Organizaciones Educativas

MINE: Maestría en Innovación
Educativa

ED: Especialización en Docencia

LE: Licenciatura en Educación

MOCE: Maestría en
Orientación y Consejo
Educativo

LEII: Licenciatura en Enseñanza del
Idioma Inglés

MIE: Maestría en Investigación
Educativa

MES: Maestría en Educación
Superior



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO
Periodo: del 06 de enero al 30 de noviembre de 2014
SERVICIO SOCIAL



Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

SERVICIOS OTORGADOS

Nombre del Servicio	Mérida		Tizimín		Total
	LE	LEII	LE	LEII	
Asignación	64	35	21	n/a	120
Liberación	46	25	19	n/a	90
Total	110	60	40	0	210



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Periodo: del 06 de enero al 30 de noviembre de 2014

CTIC



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

Área: CTIC

SERVICIOS OTORGADOS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2014

Nombre del servicio	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Total
Servicio de soporte técnico	8	184	23	8	223
Préstamo de equipo (NoNotebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	0	145	10	497	652
Diseño y desarrollo de sistemas web	0	0	0	n/a	0
Préstamo de sala de clases (sala de clases, LABID y por oficio)	0	66	0	n/a	66
Total	8	395	33	505	941



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD



Objetivo	Monitoreo	Conclusión
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Contabilidad.	Trimestral	Semestral
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Administración de Documentación de Personal.	Trimestral	Semestral
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Control Escolar.	Trimestral	Semestral
Mantener en un 90% el grado de satisfacción de los prestadores de Servicio Social con respecto al procedimiento de asignación y liberación en el semestre.	Semestral	Añual
Entregar en un máximo de diez días hábiles, a partir de la fecha de preasignación, la carta de asignación al 90% de los prestadores de Servicio Social en los periodos establecidos para ello.	Semestral	Añual
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC.	Trimestral	Semestral

Mantener al semestre el 90% de las actas de calificaciones de exámenes ordinarios, extraordinarios y especiales subidas al sistema institucional, y entregadas por los profesores de acuerdo con lo establecido en la normatividad institucional.

Eliminado por acuerdo

Incrementar en un 5% al semestre el número de incidencias atendidas en el servicio de soporte técnico que presta CTIC.

Eliminado por acuerdo



Ficha de objetivo de calidad

1. Datos

Fecha de implementación:	Seleccione la fecha
Nombre del proceso	Elija el proceso al que pertenece
Dependencia/Área:	
Responsable de seguimiento:	Nombre y apellido

2. Objetivo de calidad

Definición del objetivo	
Indicador	
Fórmula del indicador	
Meta	
Frecuencia de monitoreo	
Tiempo de conclusión	

3. Líneas estratégicas de calidad

- ☐ Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en la administración central y en las Unidades Académicas de la Universidad.
- ☐ Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ☐ Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación.
- ☐ Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional.

4. Alineación con los elementos de la Política de Gestión (Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad)

- ☐ Satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y la sociedad.
- ☐ Mejora continua de los procesos.
- ☐ Universidad socialmente responsable.
- ☐ Presencia y reconocimiento local, nacional e internacional.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

CONTABILIDAD

Periodo: Marzo – Julio 2014



Objetivo: Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Contabilidad.

Fórmula:
$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total evaluaciones contestadas}} = \frac{20200}{202} = 100.00\%$$

Supera el objetivo

Número usuarios satisfechos 202
Número evaluaciones contestadas 202

De acuerdo con el Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de Contabilidad documentado, las evaluaciones se implementan en AGOSTO y ENERO. Los usuarios satisfechos son los que califican en servicio con ítems 5, 4 y 3 y los usuarios no satisfechos califican el servicio con ítems 2 y 1.

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES DE LOS 3 PROCEDIMIENTOS

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	157	45	0	0	0	202
Disposición	159	42	1	0	0	202
Cumpl/tiempo	153	41	8	0	0	202
Claridad	157	42	3	0	0	202
Oportunidad	158	41	3	0	0	202
El servicio	157	45	0	0	0	202
Total promedio evaluaciones	156.83	42.67	2.50	0.00	0.00	202.00
Evaluaciones Promedio usuario satisfecho	202.00					
Evaluaciones usuario No satisfecho	0.00					



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PERSONAL

Marzo-Julio 2014



Objetivo:

Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Administración de Documentación de Personal.

Fórmula: $\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total de evaluaciones contestadas}} = \frac{4300}{43}$

100%

Número total de evaluaciones contestadas 43

Supera el objetivo

Número de usuarios satisfechos 43

Número evaluaciones contestadas 43

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	38	5	0	0	0	43
Disposición	38	5	0	0	0	43
Cumplimiento con el tiempo	39	4	0	0	0	43
Claridad de la información	39	4	0	0	0	43
Información oportuna	40	3	0	0	0	43
El servicio prestado	40	3	0	0	0	43
Total promedio evaluaciones	39.00	4.00	0.00	0.00	0.00	43
Eval promedio usuarios satisfechos	43.00					
Eval promedio usuarios no satisfechos	0.00					

De acuerdo con el Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio de administración de documentación de personal documentado por dicha área, los usuarios satisfechos son los que califican en servicio como excelente, bueno y regular y los usuarios no satisfechos califican el servicio como malo y pésimo.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

CONTROL ESCOLAR

Periodo: Marzo – Julio 2014



Objetivo: Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Control Escolar.

Fórmula:
$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total de evaluaciones}} = \frac{5,900}{59} = 100\%$$

Supera el objetivo

Número de usuarios satisfechos 59
Número total de evaluaciones 59

De acuerdo con el Instructivo para aplicación de la evaluación de satisfacción del servicio documentado por control escolar, los usuarios **satisfechos** son los que califican en servicio como **excelente, bueno y regular** y los usuarios no satisfechos califican el servicio como malo y pésimo.

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	53	5	1	0	0	59
Disposición	53	4	2	0	0	59
Cumplimento con el tiempo	53	5	1	0	0	59
Claridad de la información	49	10	0	0	0	59
Información oportuna	56	2	1	0	0	59
El servicio prestado	53	5	1	0	0	59
TOTAL PROMEDIO EVALUACIONES	52.83	5.17	1.00	0.00	0.00	59
Número Eval. Usuarios Satisfechos	59.00					
Número Eval. Usuarios No satisfechos	0.00					



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO
REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
SERVICIO SOCIAL
Marzo – Noviembre 2014



Objetivo:

Mantener en un 90% el grado de satisfacción de los prestadores de Servicio Social con respecto al procedimiento de asignación y liberación en el semestre.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de prestadores de SS satisfechos anualmente} \times 100}{\text{Número de prestadores de SS anualmente}} = \frac{8,728}{88} = 99.18\%$$

Supera el objetivo

Número de prestadores de SS satisfechos anualmente	87.28
Número de prestadores de SS anualmente	88

De acuerdo con el Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de servicio social, los usuarios satisfechos son los que califican en servicio como excelente y bueno y los usuarios no satisfechos califican el servicio como regular, malo y pésimo.

Marzo-Junio	Agosto-Noviembre	Evaluaciones anual
57	31	88

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho		Total Ev
Ítem	Excelente 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Pésimo 1	
Trato	52	4	1	0	0	57
Disposición	47	10	0	0	0	57
Cumplimiento con el tiempo	46	9	2	0	0	57
Claridad de la información	52	4	1	0	0	57
Información oportuna	52	5	0	0	0	57
La información del proyecto	50	6	1	0	0	57
El servicio prestado	55	2	0	0	0	57
Promedio	50.57	5.71	.72	0	0	57

Escala de valor	SATISFECHO		NO SATISFECHO			Total Ev
	Excelente 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Pésimo 1	
Trato	31	0	0	0	0	31
Disposición	31	0	0	0	0	31
Cumplimiento con el tiempo	30	1	0	0	0	31
Claridad de la información	28	3	0	0	0	31
Información oportuna	29	2	0	0	0	31
La información del proyecto	29	2	0	0	0	31
El servicio prestado	30	1	0	0	0	31
Promedio	29.71	1.29	0	0	0	31



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO
REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
SERVICIO SOCIAL
Marzo – Noviembre 2014



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

Fórmula:
$$\frac{\text{Número anual de prestadores de SS que recibieron su carta de asignación en diez días hábiles} \times 100}{\text{Número anual de prestadores de SS asignados}} = \frac{12,00}{120} = 100\%$$

Número anual de prestadores de SS que recibieron su carta en diez días hábiles 120

Número anual de prestadores de SS asignados 120

Supera el objetivo



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

CTIC

Enero – Junio 2014



Objetivo:

Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total de evaluaciones contestadas}} = \frac{28400}{286} = 99.30\%$$

Supera el objetivo

Número de usuarios satisfechos	284
Número de evaluaciones contestadas	286

GLOBAL NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)	
Trato	57	18	4	0	0	79
Disposición	57	14	8	0	0	79
Cumplimento con el tiempo	51	22	6	0	0	79
Funcionamiento del sistema	40	26	8	3	2	79
Funcionamiento de recursos asignados	43	24	9	2	1	79
Trato	188	15	4	0	0	207
Disposición	188	11	8	0	0	207
Cumplimento con el tiempo	185	18	4	0	0	207
Competencia del personal	188	17	1	1	0	207
Solución brindada al problema	191	12	2	2	0	207
Trato	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Disposición	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Cumplimento con el tiempo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Servicio del desarrollo del sitio web	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Los objetivos de diseño y desarrollo de sitio web se cumplen de forma	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Número evaluaciones promedio	237.60	35.40	10.80	1.60	0.60	286
Evaluaciones usuarios satisfechos	284					
Evaluaciones usuarios NO satisfechos	2					

De acuerdo con el Instructivo para la implementación de la evaluación de satisfacción del cliente documentado por el CTIC, los usuarios satisfechos son los que califican en servicio como excelente, bueno y regular y los usuarios no satisfechos califican el servicio como malo y pésimo.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

REGISTRO DE PRODUCTOS NO CONFORMES



Universidad Autónoma de Yucatán

SGC de la Facultad de Educación

Fecha de actualización: 12-dic-14

Productos No conformes

No	Proceso	Área	Fecha que detecta	Descripción	Acciones	Responsable	Fecha cumplimiento	Verificado por
1	Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Adm.Doc. Per	19-feb-14	Error en el contrato	Corregir el error con la categoría y nivel. Imprimir el contrato correcto.	Br. Mónica V.	19-feb-14	Dra. Nora D.
2		Contabilidad	11-jun-14	Error en impresión del cheque 5579 de la cta. 156090419 de Bancomer	Cancelar el cheque 5579 e imprimir nuevamente el cheque con el numero 5585	Br. Genny Serralta	12-jun-14	CP Bibiana Sosa
3	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	SS	07-mar-14	No se entregaron constancias a los participantes de la feria de SS	Enviar mail de aviso para acudir por las constancias.	Mtro. Galo L.	21-mar-14	Mtra. Laura T.
4			04-sep-14	El nombre del responsable del proyecto en la carta de asignación aparece el nombre de la autoridad en turno al momento de registrar el proyecto, no obstante, debido al cambio debido al cambio de autoridades, el nombre del responsable del proyecto no correspondía con la nueva secretaria académica en funciones.	Se solicitó al programador la modificación del nombre del responsable del proyecto en atención al cambio de autoridades. Se reimprimió la carta en 4 originales, se pidió nuevamente al estudiante las fotografías, se recabaron las firmas correspondientes y se procedió a una segunda entrega.	Mtro. Galo L.	19-nov-14	Mtra. Yheny L.
5		CE	28-feb-14	Confusión en nombre del sustentante de ED	Verificar el nombre correcto. Corregir en el documento.	Ing. Wilberth V. Dra. Nora D.	28-feb-14	Mtra. Yheny L.
6			06-mar-14	Falta de sello en certificado de acta de examen MINE	Sellar y reenviar a titulación y registro profesional.	Marissa L.	06-mar-14	Ing. Wilberth V.
7			03-abr-14	Error en folio de recibo arancelario de certificado de estudios completos LEII	Reimprimir folio en el SICEI	CP Karina F.	07-abr-14	Ing. Wilberth V.
8			25-ago-14	Error en el nombre de dos alumnas en certificados de acta de examen de grado.	Se procedió a corregir el nombre de las dos alumnas, reimprimir los certificados, turnar a firma y por ultimo enviar a titulación.	LCS Marissa Lizama	01-09-14	Ing. Wilberth V.
9	Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	CTIC	07-feb-14	Falta de información respecto al sistema que genera constancias	Plática informativa de constancias digitalizadas.	Mtro. Sergio Q.	17-ago-14	Mtra. Yheny L.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

REGISTRO DE PRODUCTOS NO CONFORMES



Universidad Autónoma de Yucatán
SGC de la Facultad de Educación

Fecha de actualización: 12-dic-14

Productos No conformes

No	Proceso	Área	Fecha que detecta	Descripción	Acciones	Responsable	Fecha cumplimiento	Verificado por
10	Administración del SGC	CC	28-ene-14	Sitio web calidad no funcionaba	Dar seguimiento para su funcionamiento y acceso a los usuarios.	Mtra. Yheny L.	31-ene-14	Mtra. Julieta G.
11			01-abr-14	No se asignó nivel de revisión a formatos	Avisar a las áreas que a sus formatos se les agregó nivel de revisión.	Mtra. Yheny L.	08-abr-14	Mtra. Julieta G.
12			18-mar-14	Agregar información que clarifique la presentación de revisión de la dirección	Incluir a la información de la presentación de la revisión de la dirección.	Mtra. Yheny L.	24-mar-14	Mtra. Julieta G.
13			08-may-14	En la presentación de apertura de auditoría AI14-FEDU-01 no se incluyó nombre de un auditor y se modificó fecha y hora de la auditoría de un área.	Actualizar presentación de apertura de auditoría AI14-FEDU-01	Mtra. Yheny L.	08-may-14	Mtro. Saíd C.
14			08-may-14	No se actualizó el plan anual de auditorías al formato vigente	Enviar el plan anual en el formato vigente a CTIC y solicitar su publicación	Mtra. Yheny L.	08-may-14	Mtro. Saíd C.
15			30-jun-14	Error en la diapositiva 17 en la presentación de la 2da revisión de la dirección	Sustituir la tabla errónea por la correcta	Mtra. Yheny L.	01-jul-14	Mtra. Julieta G.



Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora





Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora



Universidad Autónoma de Yucatán

Facultad de Educación

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha: **12-dic-14**

A: Abierta **C:** Cerrada **Ca:** Cancelada **R:** Reprogramada

ACCIONES

Área	Correctivas	A	C	Ca	R	Preventivas	A	C	Ca	R	Mejora	A	C	Ca	R
CC	3	0	3	0	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0
CE	5	2	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
CTIC	7	2	5	0	0	2	1	0	0	1	3	0	3	0	0
Contabilidad	4	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Admón. Docs. Personal	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
SS	1	0	1	0	0	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
TOTAL	23	6	17	0	0	8	2	5	0	1	10	0	10	0	0



**Seguimiento a las
revisiones por la
dirección previas**





Seguimiento a las revisiones por la Dirección previas



Primera revisión de la Dirección 18 marzo 2014

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS	REALIZADO
Complementar la información de los gráficos de áreas con el número de usuarios profesores, alumnos y personal administrativo.	SI
Revisar con el área de Servicio social la información de los gráficos así como la redacción del cumplimiento del objetivo de calidad.	SI
Revisar la información de la evaluación que realizó el CEPPE a los programas de licenciatura y complementarla.	SI
Enviar a las autoridades de la FEDU un ejemplo del formato de evaluación de satisfacción del usuario que administra a sus usuarios una de las áreas que forman parte del alcance del SGC.	SI
Elaborar un documento en el que se especifique la metodología que han establecido e implementado para obtener y utilizara la información de las evaluaciones de satisfacción del usuario así como la metodología para atender sugerencias y quejas.	SI
Revisar las evaluaciones de satisfacción al usuario y en caso de encontrar alguna mejora se hace la modificación y publicarlo.	SI
Dar seguimiento a las fechas y la logística para el traslado de las áreas del alcance del SGC al Campus de Ciencias Sociales.	SI
Incluir como parte de la información a presentar en las reuniones de la revisión de la dirección la clasificación de los servicios con base en el tipo de usuario atendido así como los programas educativos.	SI
Revisar el objetivo de actas de calificaciones calidad de control escolar.	SI

Segunda revisión de la Dirección 30 junio 2014

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS	REALIZADO
Eliminar el objetivo de calidad de control escolar de mantener el 90% de las actas de calificaciones subidas en el sistema institucional y entregadas por los profesores.	SI
Eliminar el objetivo de calidad de CTIC de incrementar en un 5% el número de incidencias atendidas.	SI
Solicitar al Responsable de CTIC la modificación de los objetivos de calidad en el sitio de calidad de la página web de la FEDU.	Si
Proponer un objetivo de calidad en el área de CTIC.	Si
Realizar reunión de trabajo para realizar acuerdo con respecto a las solicitudes emergentes de exámenes de Posgrado con las autoridades de la FEDU, Coordinadores de programas de posgrado y Jefe de Control Escolar.	Reprogr mada a Diciembre



Cambios que podrían afectar al SGC





Cambios que podrían afectar al SGC



Traslado de las áreas al Campus de Ciencias Sociales Económico-Administrativas y Humanidades

Admón. De Docs. De Personal	Suspende actividades el 13 octubre reanudando el 11 de noviembre. Se dejó de realizar la captura de las solicitudes de prestaciones en el SII. No se afectó la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso ya que en ese periodo de tiempo no hubieron.
Control Escolar	Deja de recibir certificados de estudios completos y solicitudes para exámenes profesionales y de grado el jueves 25 de septiembre y el 06 de octubre dejó de recibir solicitudes para constancias, kardex y cartas de pasante. Las actividades de Control Escolar se reanudaron el día 10 de noviembre de 2014. El traslado implicó que los 6 procedimientos documentados se dejaran de llevar a cabo.
Servicio Social Mérida	Suspende actividades el jueves 16 de octubre reanudando el 18 de noviembre. La última fecha para recibir documentos de liberación de servicio social fue el 10 de octubre y para entregar certificados la fecha límite fue el 15 de octubre. La recepción de documentos, entrega de documentos y elaboración de cartas de liberación se dejaron de realizar, se dejó de administrar las encuestas de satisfacción del cliente.
CTIC	Del 06 al 10 de octubre el personal del área desconecta los equipos de cómputo de la sala de tareas, de clases, laboratorio de idioma, edición de audio y video y desmantelamiento de salones . Del 13 al 17 se desmantela el SITE, se otorga apoyo a profesores para desconectar y embalar los equipos de cómputo y periféricos y se realiza el desmantelamiento de auditorio y cámara de GESEL. Del 20 al 24 de octubre se inicia en el Campus habilitación del SITE y de los equipos de cómputo de profesores. Del 27 al 31 de octubre se continuó con la habilitación del equipo de cómputo a los profesores. Del 03 al 07 de noviembre el área inicia actividades para acomodar su mobiliario y equipos de cómputo. No se tenía la infraestructura lista para conectarse a internet. Para brindar el servicio de préstamo de equipo se improvisó hojas en blanco en la que se recabó información. A partir del 17 de noviembre se improvisa un documento impreso para registrar los préstamos de equipo. A partir del lunes 08 de diciembre inicia el préstamo de los equipos mediante el uso del SIGERTI. El día jueves 04 de diciembre se envía un mail a los usuarios para notificar la reanudación de los préstamos de equipo por medio del SIGERTI. A partir del 08 de diciembre se reanuda la asignación de la sala de clases por medio del formato documentado. En cuanto al mantenimiento preventivo se suspendió a partir del 06 de octubre y se reanuda en el mes de enero de 2015, debido a que todo el personal está enfocado a la habilitación de todos los servicios de tecnologías en el Campus.



Cambios que podrían afectar al SGC



Cambios	Acciones a tomar
El tiempo para retomar las actividades que realiza el área por el cambio físico al Campus	Acordar con las áreas reuniones de trabajo en materia de calidad. Seguimiento y apoyo del área de calidad para realizar actividades en materia de calidad.
Actualización de la Norma ISO 9001-2008 para el 2015	Capacitar al personal en materia de Norma ISO.
El traslado al Campus facilita en intercambio de información para llevar a cabo eventos.	El responsable del área de Servicio Social Mérida planificará reuniones con los responsables de Servicio Social de las dependencias del Campus y se realizarán ferias de servicio social a nivel Campus.
El completar el ciclo de las actividades que involucra un SGC	Planificar con mejor precisión las actividades para mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.



Recomendaciones para la mejora





Recomendaciones para la mejora



No.	área	Acciones de mejora
1	Calidad	Ordenar y etiquetar los archivos electrónicos del área de calidad de la FEDU para una mejor identificación.
2	Calidad	Diseñar e implementar un instrumento de medición de satisfacción del usuario para calificar el servicio que presta el área de calidad.
3	Control Escolar	Implementar reuniones informativas a los alumnos de la licenciatura de la enseñanza del idioma inglés, relacionadas con las actividades que realiza el área de Control Escolar y que impacta a los procedimientos documentados.
4	CTIC	Establecer controles (inventarios con los datos específicos del equipo) que identifiquen la reserva de los recursos adquiridos para préstamo a los diversos usuarios de la FEDU.
5	CTIC	Proporcionar una mejor cobertura en el servicio de red inalámbrica, con base a la adquisición de puntos de acceso.
6	CTIC	Implementar formato de control para el acceso a los equipos adscritos al Centro de Tecnologías de Información y Comunicación que se encuentran en el auditorio.
7	Admón. Docs. Personal	Contar con una plataforma (share-point) que facilite el manejo de los expedientes del personal docente, administrativo y manual.
8	Contabilidad	Implementar un mecanismo de digitalización y resguardo de documentación del área.
9	Servicio social	Llevar a cabo una reunión con los responsables de servicio social de las facultades que integran del campus de Ciencias Sociales Económico Administrativas y Humanidades para coordinar la logística de la feria de servicio social. Realizar para los alumnos del campus de Ciencias Sociales Económico -Administrativas y Humanidades una feria informativa con los responsables de los proyectos de servicio social aprobados.
10		Implementar el método de las 5's + 1, en el área de Servicio Social de las Unidades Mérida y Tizimín.



Acuerdos



ACUERDO	RESPONSABLE	FECHAS
Diseñar e implementar un formato para facilitar los préstamos de equipos de cómputo y audiovisual fuera de las instalaciones de la Facultad.	Responsable de CTIC, Autoridades de la FEDU y responsable de calidad	Enero 2015
Emitir y publicar al usuario una lista de precios de los servicios que se cobran en caja.	Contabilidad	Febrero 2015
Llevar a cabo una reunión de trabajo para realizar acuerdo con respecto a las solicitudes emergentes de exámenes de Posgrado con las autoridades de la FEDU, Coordinadores de programas de posgrado y Jefe de Control Escolar.	Autoridades de la FEDU Jefe de control escolar	Marzo 2015
Adquirir para el área exclusiva e identificada para los formatos impresos de Administración de documentación de personal un contenedor adecuado.	Autoridad de la FEDU Administración de Documentación de Personal	Febrero 2015
Difundir el trabajo que realizan las áreas que forman parte del alcance del SGC (Ceremonia de entrega de certificado, camisas, etc.)	Autoridades de la FEDU Responsable del SGC	Diciembre 2015
Llevar a cabo una reunión de trabajo para organizar asistencia de los responsables de procedimientos a Jornadas Internacionales de la Calidad de acuerdo al recurso y tiempo disponible de la FEDU.	Autoridades de la FEDU Responsable de Calidad	Posterior a la publicación de la convocatoria de las Jornadas de Calidad
Solicitar y llevar a cabo capacitación del personal que se encuentra en el alcance del SGC de la FEDU del uso del share point.	Autoridades de la FEDU Responsable del SGC Jefes de área	Diciembre 2015
Solicitar y llevar a cabo capacitación del personal que forma parte del alcance del SGC de la FEDU en la Norma ISO modificada al 2015.	Autoridades de la FEDU Responsable del SGC Jefes de área	Diciembre 2016



ACTIVIDADES REALIZADAS AL 2014



**Dirección
Autoridades de la FEDU
Área de calidad**

**Servicio Social
Mérida y
Tizimín**

**Admón.
Docs. Del
Personal**

CTIC

**Contabilidad
Control
Escolar**

RESULTADOS

3 Procesos certificados
6 objetivos de calidad
15 procedimientos documentados
9 instructivos documentados

Una Auditoría Externa

Una Auditoría Interna

Capacitación para auditorías

Tres Revisiones de la Dirección

Medición de satisfacción del usuario

Medición de objetivos

Capacitación y elaboración de acciones

Generación de formatos y registros

Aprobación e implementación de procedimientos

Capacitación y documentación de procedimientos

Introducción al SGC

SGC FEDU

**¿QUE SIGUE?
MANTENERSE EN EL SGC**



**Gracias por su
atención**

