

FACULTAD DE EDUCACIÓN

PRIMERA REUNIÓN DE REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN
18 Marzo 2014

SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD





- 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 previas.**
- 6. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.**
- 7. Recomendaciones para la mejora.**
- 8. Acuerdos.**

Resultados de auditorias





Resultados de auditorías.

Conceptos	Licenciatura en Educación	Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés
Tipo de auditoría	Proceso de Acreditación	Proceso de Acreditación
Fechas	<p>Según el informe de resultados de la evaluación: El proceso de acreditación del programa inició el 02 de abril de 2013 con una carta solicitud y concluyó el 22 de enero de 2014 con la entrega del informe de evaluación.</p> <p>La visita de evaluación a la institución se realizó del 12 al 16 de noviembre de 2013.</p> <p>Fecha del dictamen: 12 de diciembre de 2013.</p> <p>Vigencia de la acreditación: 11 de diciembre de 2018.</p>	<p>Según el informe de resultados de la evaluación: El proceso de acreditación inició el 18 de diciembre de 2012 con la solicitud y concluye el 22 de enero de 2014 con la entrega de un informe de evaluación. La visita de evaluación a la institución se realizó del 11 al 13 de septiembre de 2013.</p> <p>Fecha del dictamen: 11 de noviembre de 2013.</p> <p>La vigencia de la acreditación: 10 de noviembre de 2018.</p>
Organismo que la realizó	<p>El Organismo acreditador en el área de educación y pedagogía:</p> <p>Comité para la Evaluación de Programas de Pedagogía y Educación, A.C. (CEPPE)</p>	<p>El Organismo acreditador en el área de educación y pedagogía:</p> <p>Comité para la Evaluación de Programas de Pedagogía y Educación, A.C. (CEPPE)</p>

Resultados de auditorías.

Hallazgos



Licenciatura en Educación Categorías	Fortalezas	Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés Categorías	Fortalezas
Personal académico	16	Normatividad y políticas institucionales	10
Estudiantes	6	Cultura de la planeación y evaluación institucional	3
Plan de estudios	3	Propuesta educativa	4
Evaluación de aprendizaje	2	Alumnado	2
Formación integral	1	Profesorado	8
Servicios de apoyo para el aprendizaje	2	Fortalecimiento para la formación integral	2
Vinculación-Extensión	6	Infraestructura	3
Investigación	5	Resultados educativos	3
Infraestructura y equipamiento	8	Producción académica	1
Gestión administrativa y financiamiento	8		
Total fortalezas	57	Total fortalezas	36



Resultados de auditorías.

Licenciatura en educación Recomendaciones (31)

Estudiantes. Eficientar el sistema informático de control escolar para que permita conocer indicadores.

Modernizar las instalaciones, equipo tecnológico y mobiliario de las aulas en la Unidad Tizimín.

Vinculación y extensión. Incrementar las visitas al lugar de desempeño de servicio social de cada prestatario.

Infraestructura y equipamiento. Se sugiere informar al CEPPE el cambio de lugar del centro de cómputo y sobre el equipamiento del centro de cómputo.

Gestión Administrativa y financiamiento. Fortalecer mecanismos de verificación de la calidad de los servicios. Crear estrategias de comunicación que les permita a los alumnos de Tizimín tener acceso a todo tipo de información al mismo tiempo que la disponen los alumnos de Mérida.

Licenciatura de la enseñanza del idioma inglés Recomendaciones (33)

Normatividad y políticas institucionales. Se requiere diseñar un esquema de comunicación efectiva que logre permear a todos los actores de la comunidad escolar, con el fin de mantenerlos informados de los asuntos relevantes desde las instancias oficiales.

Fortalecimiento de la Formación Integral. Documentar y difundir (manuales, trípticos, etc.) cada uno de los procesos y servicios que se ofrecen a los estudiantes, señalando los trámites específicos que deben realizarse y las áreas de atención involucradas.

Infraestructura. Implementar un modelo de gestión de la calidad que permita contar con proceso sistémicos a partir de la planeación estratégica que documente procedimientos, manual de puestos, registros, planes y sondeos de opinión con análisis de información.

Mantener condiciones de higiene y seguridad en las áreas administrativas y de servicio a los estudiantes. Cuidando la parte de contaminación visual en áreas como: salas de tareas, control escolar y áreas administrativas.

Resultados Educativos. Los alumnos expresan que el proceso de inscripción y reinscripción resultan ineficientes. Sistematizarlo y realizarlo en línea.

El alumnado expresa que la señal de internet es lenta.

Retroalimentación del cliente





Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

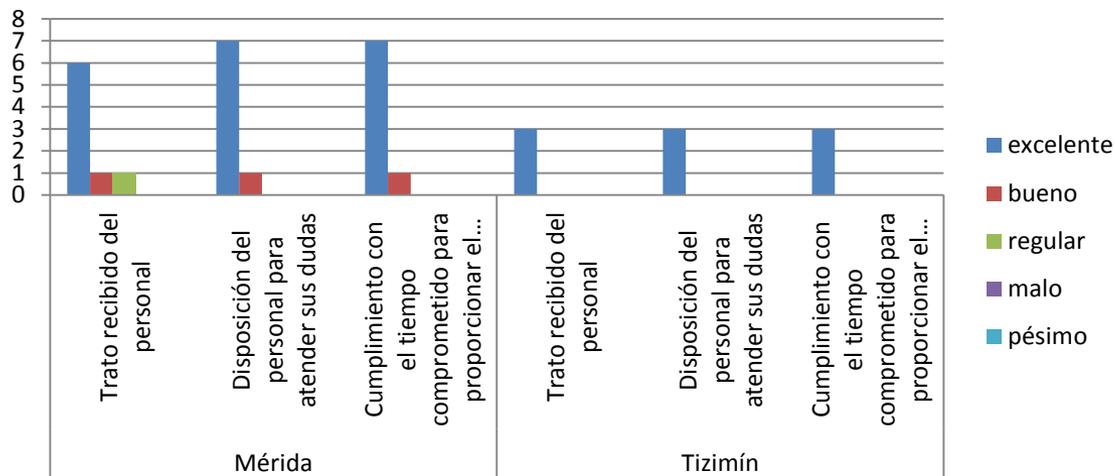
Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

La encuesta de satisfacción del usuario de Servicio Social se administra cuando el prestador de servicio solicita el trámite para el certificado de Servicio Social.

Fueron 14 solicitudes de certificado que se recibieron en la **Unidad Mérida** de las cuales 12 son de la Licenciatura en Educación y 2 son de la Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés. De esas 12 solicitudes, se administraron **9 evaluaciones, 8 a usuarios de la Licenciatura en Educación (LE) y una a usuarios de la Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés (LEII)**. En el caso las 8 evaluaciones administradas a los usuarios de Educación, el 75% calificó el trato del personal como excelente y 12.5% como bueno y regular respectivamente.

Con respecto a la disposición del personal para atender dudas y el cumplimiento con el tiempo comprometido para proporcionar el servicio el 88% lo calificó como excelente y el 12% como bueno.

Evaluación de la satisfacción del usuario de Servicio Social (LE)



En el caso de la **Unidad Multidisciplinaria Tizimín**, se recibieron 3 solicitudes de certificado de Servicio Social y se administró la evaluación al 100% de los usuarios. De éstos el 100% calificó como excelente los tres aspectos de la primera sección de la encuesta: trato, disposición y cumplimiento con el tiempo comprometido.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.



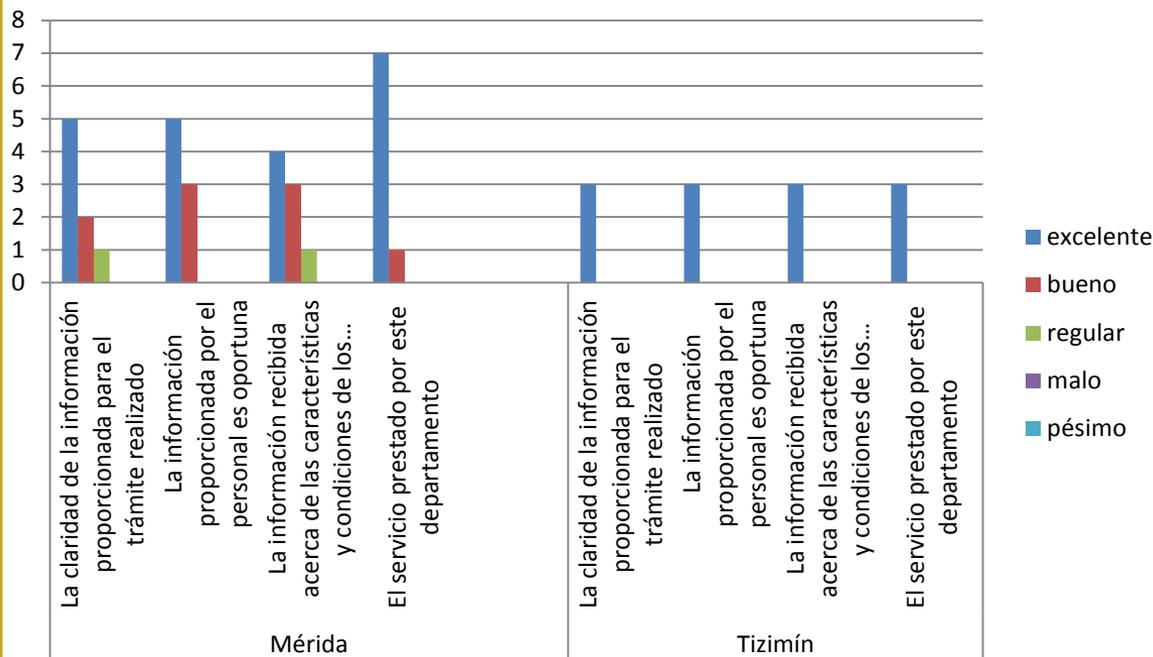
Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

Evaluación de la satisfacción del usuario de Servicio Social (LE)



En la segunda parte de la encuesta administrada en la **unidad Mérida**, de los 8 solicitantes el 63% calificó como excelente la claridad de la información proporcionada para el trámite realizado, el 25% como bueno y el 12% como regular. Con respecto a qué tan oportuna fue la información proporcionada el 63% calificó como excelente y el 37% como buena; en el caso de la información recibida acerca de las características y condiciones de los diferentes proyectos de servicio social el 50% la calificó como excelente, el 37% como buena y el 13% como regular. Finalmente, el 88% de los usuarios calificó como excelente el servicio prestado por el área de Servicio Social y el 12% restante como bueno.

En el caso de la **unidad Tizimín** el 100% de los usuarios calificó como excelente los cuatro aspectos de la segunda sección de la encuesta: claridad, oportunidad, información de las características y condiciones y el servicio brindado por el departamento.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.



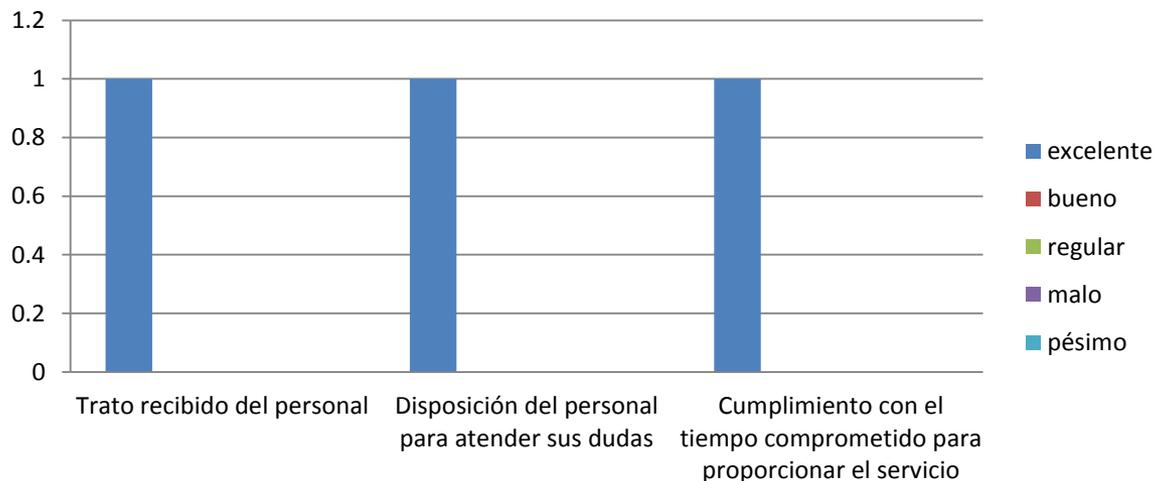
Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

Evaluación de la satisfacción del usuario de Servicio Social (LEII)



Como se mencionó en la diapositiva número 8, para la **Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés**, se hicieron **2 solicitudes** de trámite de certificado de Servicio Social, de las cuales a **uno de los usuarios** se le administró la evaluación, la cual arrojó los siguientes resultados:

Como puede apreciarse en la gráfica, el 100% calificó como excelente los tres aspectos de la primera sección de la encuesta: trato, disposición y cumplimiento con el tiempo comprometido.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.



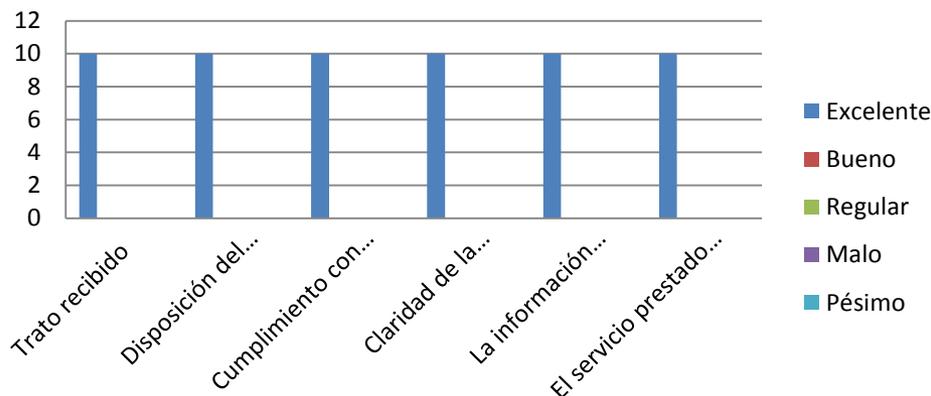
Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

Evaluación de satisfacción del cliente / Control Escolar



El periodo de uso de la encuesta de satisfacción fue de **04 de febrero al 14 de marzo** siendo un total de **10 encuestas** administradas al azar y enfocadas a los servicios de: Solicitud de certificado de estudios completos, trámite de titulación y examen profesional. Los resultados obtenidos fueron: El 100 % de los usuarios encuestados dijeron que con respecto al trato, disposición, cumplimiento, claridad y oportunidad de la información y el servicio en general prestado fue excelente. Asimismo, el 50 % de los usuarios expresaron felicitaciones con respecto al servicio recibido y al trato específicamente. El 10 % de los usuarios comentó que el **tiempo de espera es muy prolongado**.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.



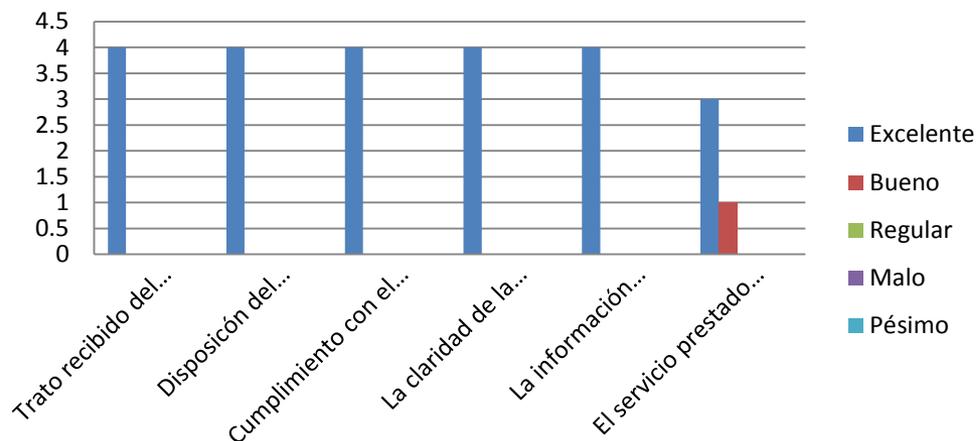
Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos

Área: Contabilidad

Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

Evaluación de satisfacción del cliente /Contabilidad



El periodo de uso de la encuesta de satisfacción fue el mes de **marzo** siendo un total de **4 encuestas** administradas al azar y enfocadas al **servicio de adquisiciones** del área de Contabilidad. Los resultados obtenidos fueron: El 100% de las encuestas arrojó el buen trato recibido del personal, la buena disposición del personal para atender dudas, el cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio, la claridad y oportunidad de la información solicitada. En el caso de: el servicio prestado por el departamento es..., el 75% de los usuarios manifestó excelente y el 25% de los usuarios manifestó bueno. En cuanto a felicitaciones el usuario manifestó siempre tan amable y dispuesta, el servicio es oportuno y eficiente y una sugerencia fue **saber dónde se puede hacer la solicitud fuera de los horarios del servicio**. El usuario no registró quejas.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.



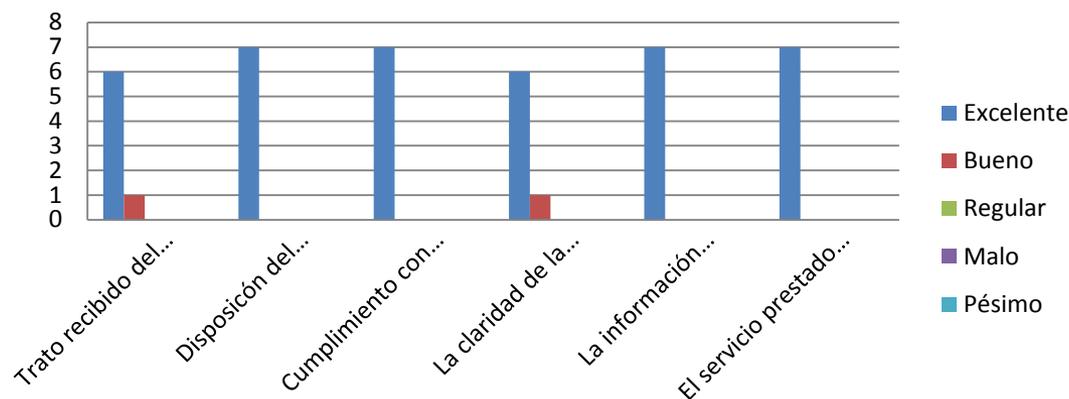
Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos

Área: Administración de documentación del personal

Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

Evaluación de satisfacción del cliente / Admón de Documentación de Personal



Análisis del servicio de solicitud de prestaciones.

En el trato recibido por el personal el 87% de las encuestas calificó con 5(excelente) y el 33% con 4(bueno), en cuanto a la buena disposición para atender dudas , el cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio, la claridad y oportunidad de la información solicitada y en general el servicio prestado por el departamento, el 100% de los usuarios calificó excelente.

En cuanto a felicitaciones, el usuario manifestó que la información proporcionada es clara, expedita y oportuna. El usuario no registró sugerencias ni quejas.

El periodo de uso fue del **04 febrero-14 de marzo** siendo un total de **8 encuestas** administradas. De las cuales **3 enfocadas al servicio de solicitud de prestaciones del personal**, **4 a la Contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso** y **1** que el usuario llenó haciendo referencia a otro servicio.

Análisis del servicio de contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso.

El 100% de los usuarios calificó con 5(excelente) el trato, la buena disposición para atender dudas, el cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio, la oportunidad de la información y el servicio en general. En cuanto a la claridad de la información solicitada, el 85% de los usuarios calificó excelente y el 25% calificó bueno.

El usuario registró 4 felicitaciones y una sugerencia, de mantener la amabilidad y la disponibilidad en el servicio. No se registraron quejas.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.



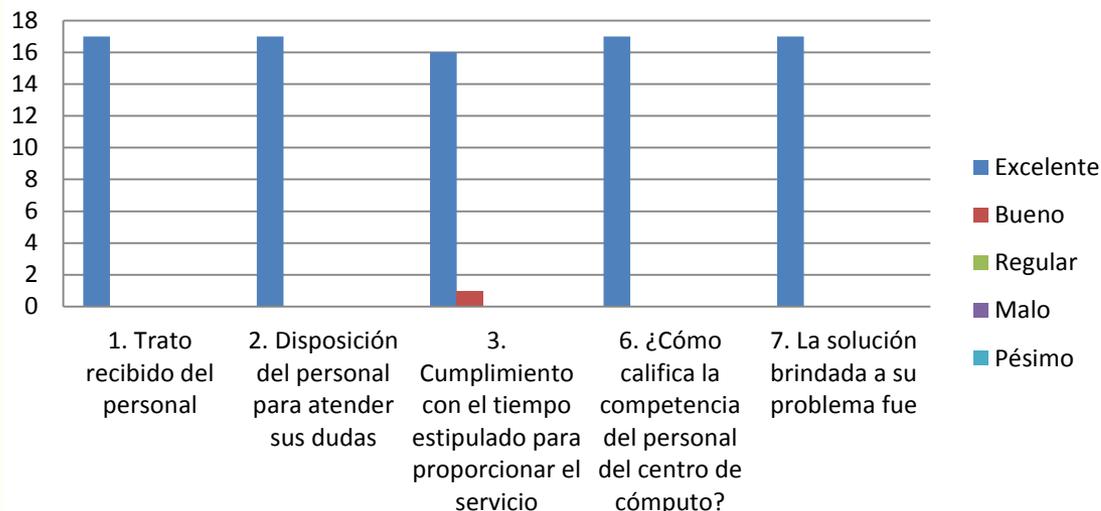
Retroalimentación del cliente

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

Área: CTIC

Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

Evaluación de la satisfacción del cliente CTIC / Soporte Técnico



El periodo de uso fue del **04 febrero-14 de marzo** siendo un total de **19 evaluaciones** administradas, de las cuales **17** calificaron el **servicio de soporte técnico** cuyos usuarios fueron **todos profesores** y **3** calificaron el **servicio de préstamo de equipos (dos profesores y un alumno)**.

Cada evaluación de CTIC incluye tres servicios a evaluar: Soporte técnico, préstamo de equipo y asignación de sala de clases y diseño y desarrollo de un sitio web.

Análisis del servicio de soporte técnico.

El 100% de los usuarios calificó excelente el trato, la buena disposición para atender dudas, la competencia del personal del centro de cómputo y la solución brindada al problema. En cuanto al cumplimiento estipulado para proporcionar el servicio, el 94% de los usuarios calificó excelente y el 6% calificó bueno.

El usuario registró 4 felicitaciones dos de éstas para Ángel Alpuche por su actitud y paciencia y una sugerencia de atender con mayor brevedad. No se registraron quejas.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.



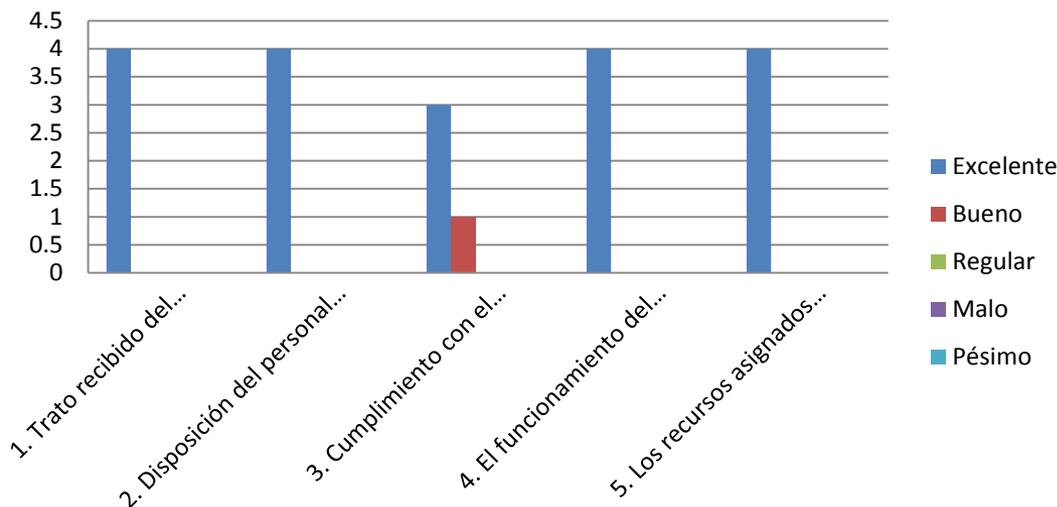
Retroalimentación del cliente

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

Área: CTIC

Periodo: del 04 de febrero al 14 de marzo de 2014

Evaluación de la satisfacción del cliente CTIC/Préstamo de equipos y asignación de sala de clases



Análisis del servicio de préstamo de equipo.

El 100% de los usuarios calificó excelente el trato, la buena disposición para atender dudas, la competencia del personal del centro de cómputo y la solución brindada al problema. En cuanto al cumplimiento estipulado para proporcionar el servicio, el 75% de los usuarios calificó excelente y el 15% calificó bueno.

En cuanto a felicitaciones, el usuario manifestó excelente servicio siempre. No se registró sugerencias ni quejas.

La asignación de sala de clases no se evaluó.

Análisis del servicio de diseño y desarrollo de un sitio web.

Se registró una solicitud de servicio en 2014 que el usuario evaluará hasta que se concluya.

Nota: Las evaluaciones se liberan el viernes **28 de febrero**, se envían a los jefes de área el lunes **03 de marzo** para inicien implementación el martes **04 de marzo**.

Desempeño de los procesos y conformidad del producto





Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios prestados por las áreas

Periodo: del 06 de enero al 14 de marzo de 2014

Servicio Social	Mérida		Tizimín	
	Asignación	Liberación	Asignación	Liberación
Licenciatura en Educación	15	12	1	0
Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés	17	2	n/a	n/a
Totales	32	14	1	0

Contabilidad	
Servicio	Núm.
Pago a proveedores	84
Clientes atendidos en caja (cobranza)	404
Clientes atendidos de control de bienes muebles	2
Clientes atendidos en adquisiciones	83
Totales	573



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios prestados por las áreas

Periodo: del 06 de enero al 14 de marzo de 2014

Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación CTIC	
Servicios	Número
Servicio de soporte técnico	55
Préstamo de equipo (Notebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	160
Préstamo de sala de clase: Laboratorio de Idiomas	68
Préstamo de sala de clase: Licenciatura en Educación	43
Asignación de las salas de clases por oficio durante periodos mensuales, bimestrales, semestrales, etc.	5
Servicio de diseño y desarrollo de sistema web	1
Totales	332

Administración de documentación de personal	
Servicio	Número
Contrataciones	4
Prestaciones	30
Totales	34



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios prestados por las áreas

Periodo: del 06 de enero al 14 de marzo de 2014

Control Escolar	
Servicio	Número
Expedición de documentos oficiales (constancias, carta de pasante, Kardex, boletas, certificados)	203
Exámenes profesionales	9
Exámenes de posgrado	11
Trámite de expedición y registro de títulos, diplomas y cédulas	20
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	1
Trámite, registro y control de exámenes extraordinarios y especiales	38
Inscripciones y reinscripciones a licenciatura en Educación (200) Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés (106) y posgrado (87)	393
Totales	472



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Objetivos de calidad	Si	No	nm	¿En que medida?
<p>Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y Servicio Social</p> <p>Área: Servicio Social</p> <p>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.</p>	X			<p>La asignación se llevó a cabo el 30 de enero del año en curso, en el que se asignó a un total de 32 estudiantes de ambos programas de licenciatura. En atención al objetivo propuesto, se consideró como fecha máxima de entrega el 12 de febrero. El objetivo se alcanzó al 100% ya que todos los prestadores recibieron la carta de asignación en el rango de tiempo estimado, siendo como fecha máxima de entrega el 10 de febrero.</p>
<p>Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y Servicio Social</p> <p>Área: Servicio Social</p> <p>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.</p>	X			<p>El servicio proporcionado por el área de servicio social fue evaluado como excelente por el 88% de los usuarios y como bueno por el 12% de éstos por lo que el objetivo de calidad se cumplió.</p>

Nm: No medible.



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Objetivos de calidad	Si	No	nm	¿En que medida?
<p>Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y Servicio Social</p> <p>Área: Control Escolar</p> <p>Objetivo: 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.</p>	X			<p>De las 39 actas de exámenes, el 92% se subieron al SICEI y entregaron firmadas a Control Escolar en el tiempo estipulado. Dos actas que representan el 8% del total tienen pendiente recabar la firma.</p> <p>**Observación del área: El objetivo de calidad se cumplió, sin embargo existe el riesgo de que en un futuro no se cumpla, ya que hay Maestros invitados que al no tener clave ni manejar el SICEI se atrasan en el registro y firma de sus actas.</p>
<p>Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y Servicio Social</p> <p>Área: Control Escolar</p> <p>Objetivo: Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios de las áreas de Control Escolar, Contabilidad, Administración de Documentación de Personal y CTIC.</p>	X			<p>El 100 % de los usuarios encuestados dijeron que con respecto al trato, disposición, cumplimiento, claridad y oportunidad de la información y el servicio en general prestado fue excelente. Asimismo, el 50 % de los usuarios expresaron felicitaciones con respecto al servicio recibido y al trato específicamente. El 10 % de los usuarios comentó que el <u>tiempo de espera es muy prolongado</u>.</p>

Nm: No medible.



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Objetivos de calidad	Si	No	nm	¿En que medida?
<p>Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos</p> <p>Área: Contabilidad</p> <p>Objetivo: Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios de las áreas de Control Escolar, Contabilidad, Administración de Documentación de Personal y CTIC.</p>	X			<p>Adquisiciones El 100% de los usuarios calificó de excelente todos los criterios a excepción de el servicio prestado por el departamento es... El 75% de los usuarios calificó excelente y el 25% calificó bueno.</p> <p>**Observación del área: Falta recabar la información de los clientes del procedimiento de <u>pagos a proveedores, el de cobranza y el control y resguardo de bienes muebles.</u></p>
<p>Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos</p> <p>Área: Administración de documentación de personal</p> <p>Objetivo: Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios de las áreas de Control Escolar, Contabilidad, Administración de Documentación de Personal y CTIC.</p>	X			<p>Solicitud de prestaciones En el trato recibido por el personal el 87% de las encuestas calificó excelente y el 33% y para los demás criterios el 100% de los usuarios calificó excelente.</p> <p>Contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso El 100% de los usuarios calificó con 5 excelente todos los criterios a excepción del criterio de la claridad de la información solicitada, el 85% de los usuarios calificó excelente y el 25% calificó bueno.</p>

Nm: No medible.



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Objetivos de calidad	Si	No	nm	¿En que medida?
<p>Proceso: Diseño y Provisión de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones</p> <p>Área: CTIC</p> <p>Objetivo: Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios de las áreas de Control Escolar, Contabilidad, Administración de Documentación de Personal y CTIC.</p>	X			<p>Análisis del servicio de soporte técnico. El 100% de los usuarios calificó excelente todos los criterios a excepción de el cumplimiento estipulado para proporcionar el servicio, el 94% de los usuarios calificó excelente y el 6% calificó bueno.</p> <p>Análisis del servicio de préstamo de equipo y asignación de sala de clases. El 100% de los usuarios calificó excelente todos los criterios a excepción de el criterio de el cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio, el 75% de los usuarios calificó excelente y el 15% calificó bueno.</p> <p>Análisis del servicio de diseño y desarrollo de un sitio web. Se registró una solicitud de servicio en 2014 que el usuario evaluará hasta que se concluya.</p>
<p>Proceso: Diseño y Provisión de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones</p> <p>Área: CTIC</p> <p>Objetivo: Incrementar en un 5% al semestre el número de incidencias atendidas en el servicio de soporte técnico que presta CTIC.</p>			X	<p>Se determinará el número de as incidencias atendidas de enero a julio y el número de las incidencias atendidas de agosto a diciembre y se compararán para determinar si hubo o no incremento y el porcentaje de éste.</p>

Nm: No medible.



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Productos y/o servicios no conformes

A: Abiertas C: Cerradas

Proceso	área	Fecha en que se detecta	Descripción del servicio no conforme	Acciones	Fecha de cumplimiento	A	C
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Control Escolar	28/02/14	Confusión en el nombre del sustentante de Especialización en Docencia con matrícula 01001135 en la ceremonia del diploma	Verificar el nombre correcto en las actas; La secretaria administrativa corrigió en el documento el nombre correcto asentado en el acta.	28/02/14		X
		06/03/14	Falta de sello en el certificado de acta de examen de grado de un sustentante de la Maestría en Innovación Educativa con matrícula 08206622	Poner el sello al certificado de acta de examen de grado	06/03/14		X
	Servicio Social	07/03/14	No se entregaron constancias a los participantes de la feria de servicio social (a los responsables de proyectos)	Enviar un mail a los participantes de la feria (responsables de proyectos) para avisar que pueden acudir a la FEDU por sus constancias.	21/03/14		X

5 servicios no conformes documentados



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Productos y/o servicios no conformes

A: Abiertas C:Cerradas

Proceso	área	Fecha en que se detecta	Descripción del servicio no conforme	Acciones	Fecha de cumplimiento	A	C
Provisión de recursos financieros, materiales y humanos	Admón de doc de Personal	19/02/14	Error en el contrato	Corregir el error con la categoría y nivel Imprimir el contrato correcto	19/02/14		X
	Contabilidad		No ha documentado productos y/o servicios no conformes				
Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	CTIC	07/02/14	Falta de información respecto al sistema que genera constancias de manera automática.	Proporcionar plática informativa específica al usuario que vaya a solicitar un servicio de constancias digitalizadas.	17/08/14	X	

5 servicios no conformes documentados

Estado de las acciones correctivas y preventivas





Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

A: Abiertas C: Cerradas T: Totales

Proceso	Área	Preventivas			Correctivas			De Mejora		
		A	C	T	A	C	T	A	C	T
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Servicio social	2	-	2	1	-	1	2	-	2
	Control escolar	1	-	1	2	-	2	1	-	1
Provisión de recursos financieros, materiales y humanos	Contabilidad	-	1	1	1	-	1	1	-	1
	Administración de documentos	1	-	1	-	1	1	1	-	1
Diseño y ejecución de tecnologías de información y comunicación	CTIC	2	-	2	2	-	2	3	-	3
Totales		6	1	7	6	1	7	8	0	8

22 acciones documentadas

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





Acciones de seguimiento de revisiones previas

- Se han realizado reuniones de trabajo con las áreas para la implementación del sistema de calidad documentadas en minutas de trabajo.
- Se ha informado de manera periódica a las autoridades del avance en la implementación del sistema de calidad mediante correos electrónicos y/o reuniones presenciales.

**Cambios que
pueden afectar al
SGC**





Cambios que podrían afectar al SGC

Cambios	Acciones a tomar
Cambio físico al campus de ciencias sociales	Prever la logística de impacto en los procesos.
Rotación de personal	Implementar programa de capacitación al personal de nuevo ingreso.
Capacitación del personal	Implementar cursos de capacitación. Proporcionar el apoyo para que el personal se capacite.
Incumplimiento a las fechas establecidas	Comprometerse a las responsabilidades establecidas para cada área que se describen en las minutas de trabajo y en las acciones documentadas en los tiempos estipulados.
Inestabilidad en la red con el cambio al campus	Prever la adquisición de los puntos de acceso necesarios y demás artículos para conexión de red.
Falta de mantenimiento en los equipos de cómputo	Implementar un programa de mantenimiento a los equipos.

Recomendaciones para la mejora





Recomendaciones para la mejora

Control escolar

1. Implementar reuniones informativas para los alumnos de 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.

CTIC

1. Establecer controles (inventarios con los datos específicos del equipo) que identifiquen la reserva de los recursos adquiridos para préstamo de los usuarios de la FEDU. Asegurar la permanencia del personal que opera los procedimientos.
2. Proporcionar mejor cobertura en el servicio de red inalámbrica, con base a la adquisición de puntos de acceso.
3. Implementar formato de control para el acceso a los equipos adscritos al CTIC que se encuentran en el auditorio.

Administración de documentación del personal

1. Contar con una plataforma que facilite el manejo de los expedientes del personal docente, administrativo y manual.

Contabilidad

1. Implementar un mecanismo de digitalización y resguardo de documentación del área.

Servicio social

1. Llevar a cabo reuniones con los responsables del SS del campus de ciencias sociales para coordinar la logística de la feria de servicio social.
2. Implementar el método de las 5's más uno.



Acuerdos

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHAS
Complementar la información de los gráficos de áreas con el número de usuarios profesores, alumnos y personal administrativo.	Área de calidad CTIC	19 marzo 2014
Revisar con el área de Servicio social la información de los gráficos así como la redacción del cumplimiento del objetivo de calidad.	Servicio Social y Área de Calidad	19 marzo 2014
Revisar la información de la evaluación que realizó el CEPPE a los programas de licenciatura y complementarla.	Área de calidad de la FEDU	19 Marzo 2014
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.	Área de calidad	21 de marzo
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.	Área de calidad CTIC Contabilidad Servicio Social Administración de documentación de personal Control Escolar	Viernes 04 de abril



Acuerdos

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHAS
<p>Revisar las evaluaciones de satisfacción al usuario y en caso de encontrar alguna mejora se hace la modificación y publicarlo.</p>	<p>CTIC Contabilidad Servicio Social Administración de documentación de personal Control Escolar Área de calidad FEDU</p>	<p>11 de abril de 2014</p>
<p>Dar seguimiento a las fechas y la logística para el traslado de las áreas del alcance del SGC al Campus de Ciencias Sociales.</p>	<p>Autoridades de la Facultad CTIC Contabilidad Servicio Social Administración de documentación de personal Control Escolar Área de calidad</p>	<p>09 de mayo de 2014</p>
<p>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.</p>	<p>Área de calidad CTIC Contabilidad Servicio Social Administración de documentación de personal Control Escolar</p>	<p>junio de 2014</p>
<p>Revisar el objetivo de actas de calificaciones calidad de control escolar</p>	<p>Autoridades de la FEDU Control Escolar</p>	<p>Junio de 2014</p>

**Gracias por su
atención**

