

FACULTAD DE EDUCACIÓN

SEGUNDA REUNIÓN DE
REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN
30 JUNIO 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 auditorías





Resultados de auditorías.

La primera auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Facultad de Educación **AI14- FEDU-01** se llevó a cabo del jueves 08 al lunes 19 de mayo de 2014.

Alcance:

Procesos auditados	Áreas auditadas
Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Administración de documentación de personal
	Contabilidad
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Servicio social
	Control Escolar
Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	CTIC
Administración del SGC	Área de calidad
	Dirección
Competencia del personal	Administración de documentación de personal



Hallazgos:

No conformidades detectadas: 6

Requerimiento	Incumplimiento	Evidencias	Área que documenta	Folio de la AC documentada	Fecha de documentación
El punto 4.2.4 de la norma ISO 9001-2008 establece que los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse y que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Sin embargo la organización no se aseguró que los formatos y registros estén debidamente identificados y que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos.	Se observó en el área de Administración de Documentación de Personal que el formato impreso Formato de Solicitud de prestación (F-FEDU-SAD-02), no está debidamente identificado, ya que no cuenta con código.	Admón. De documentación de personal	AC14-FEDU-SAD-04	30 mayo 14
		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-FEDU-CTIC-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, no contenían la firma de la devolución del cliente.	CTIC	AC14-FEDU-CTIC-04	23 mayo 14
		En el área de Contabilidad se observó que en la carpeta de pago a proveedores del mes de marzo de 2014 existen once registros sin la firma de la persona que revisó o autorizó.	Contabilidad	AC14-FEDU-SAD-03	27 mayo 14
		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.	Control Escolar	AC14-FEDU-CE-02	22 mayo 14



Hallazgos:

Resultados de auditorías.

No conformidades detectadas: 6

Requerimiento	Incumplimiento	Evidencias	Área que documenta	Folio de la AC documentada	Fecha documentación
El punto 6.3 de la norma ISO 9001-2008 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto inciso b) equipo para los procesos (tanto hardware como software).	Sin embargo la organización no proporcionó la infraestructura necesaria.	Se encontró que el sitio de telecomunicaciones que proporciona el servicio a la Facultad de Educación no cuenta con deshumidificador.	CTIC	AC14-FEDU-CTIC-05	23 mayo 2014
En la política 3.3 del Procedimiento para la Gestión de Prestaciones y Solicitud de Pago de Suplencias (P-FEDU-SAD-05) establece que para las prestaciones de días adicionales, días económicos y licencias el formato solicitud de prestación (F-FEDU-SAD-02), debe contar con el visto bueno (VoBo) del jefe inmediato como autorización y, en la política 3.4 del mismo procedimiento se establece que las licencias de 15 días consecutivos o más deben llevar la autorización de la directora.	Sin embargo la organización no está asegurando el cumplimiento de la política 3.3 y 3.4 del procedimiento.	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.	Administración de documentación de personal	AC14-FEDU-SAD-05	30 mayo 14



Hallazgos:

Resultados de auditorías.

No conformidades detectadas: 6

Requerimiento	Incumplimiento	Evidencias	Área que documenta	Folio de AC documentada	Fecha documentación
La tarea 13 del Procedimiento para las Inscripciones y Reinscripciones a Licenciatura y Posgrado (P-FEDU-CE-01) establece que el personal de control escolar registra en el SICEI la validación de los documentos del alumno de nuevo ingreso y escanea los documentos de los alumnos de nuevo ingreso y reingreso.	Sin embargo la organización no se aseguró del cumplimiento de la tarea 13 del procedimiento.	Se observó que no se realiza la tarea 13 del procedimiento ya que no se pudo mostrar ningún expediente escaneado de licenciatura.	Control Escolar	AC14-FEDU-CE-03	29 mayo 14
En la política 3.14 del Procedimiento para Llevar a Cabo el Control de Documentos (P-CIPLADE-CC-01), se establece que únicamente se conservará en el área del coordinador de documentos el procedimiento obsoleto inmediato anterior.	Sin embargo la organización no está conservando el procedimiento obsoleto inmediato anterior.	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).	Calidad	AC14-FEDU-CC-01	22 mayo 14



Hallazgos:

Resultados de auditorías.

No conformidades detectadas: 6

Requerimiento	Incumplimiento	Evidencias	Área que documenta	Folio de la AC documentada	Fecha de documentación
El Procedimiento para Llevar a Cabo Acciones Correctivas y Preventivas (P-CIPLADE-CC-08) en las tareas 7.2 y 7.3 se establece que el responsable de seguimiento y/o personal del área involucrado en el SGC se asegura del cumplimiento de cada acción y recaba las evidencias correspondientes y las adjunta en la plataforma de seguimiento y, la tarea 9.1 establece que el coordinador de auditoría verifica que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz de la NC o posible NC.	Sin embargo no se presentó evidencia del aseguramiento del cumplimiento de las acciones.	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.	Calidad	AC14-FEDU-CC-04	29 mayo 2014
	Sin embargo no se presentó evidencia de la verificación de que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz.	Se encontró que en las verificaciones de las acciones con folio AC14-FEDU-SAD-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.	Calidad	AC14-FEDU-CC-03	29 mayo 2014



Hallazgos:

Resultados de auditorías.

Oportunidades de mejora: 18

De las cuales

1 aplica a Servicio Social

4 aplican a Control Escolar

6 aplican a Contabilidad

3 aplican a la Administración de Documentación de Personal

1 aplica a Dirección

5 aplican al Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC)

Retroalimentación del cliente





Introducción

Los **procedimientos** se implementan a partir del **06 de enero de 2014**.

Los **servicios** de las áreas que forman parte del alcance del SGC se contabilizan a partir del **06 de enero y hasta el 30 de mayo de 2014**.

Las áreas realizan una **prueba piloto** de las evaluaciones durante el mes de **febrero**, éstas se liberan el **vienes 28 de febrero**, se envían a los jefes de área el **lunes 03 de marzo** para inicien implementación a partir del **04 de marzo y hasta el 30 de mayo**.

El área de **CTIC** inicia en **enero** la implementación de su evaluación al **Procedimiento para el soporte técnico** ya que esta actividad está declarada en las tareas 6 y 7 de ese procedimiento.

Las áreas que forman parte del alcance del SGC realizaron del **01 al 27 de junio** el **análisis** de la información obtenida de los registros de evaluaciones.

El área de calidad de la FEDU realizó del **16 al 27 de junio** la **integración** de la información obtenida de las áreas.



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.

Número de Evaluaciones implementadas: 38

Periodo de implementación de las evaluaciones: 04 de marzo al 30 de mayo de 2014

Unidad	LE	LEII	Total
Mérida	24	4	28
Tizimín	10	n/a	10
Total	34	4	38

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

Se implementaron **38 evaluaciones**, **28 de éstas corresponden a Mérida**, de las cuales **24 son usuarios de la Licenciatura en Educación (LE)** y **4 son usuarios de la Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés (LEII)**.

En la Unidad Multidisciplinaria Tizimín, se implementaron **10 evaluaciones**, **todas correspondientes a usuarios de la Licenciatura en Educación**.



Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Licenciatura en Educación Unidad Mérida

Indicador/ escala	Satisfactorio			No satisfactorio		Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	
Trato recibido	83%	12%	5%	0%	0%	100%
Disposición para atender dudas	75%	25%	0%	0%	0%	100%
Cumplimiento con el tiempo	71%	21%	8%	0%	0%	100%
Claridad de la información	83%	12%	5%	0%	0%	100%
Información oportuna	83%	17%	0%	0%	0%	100%
Información recibida de las características del proyecto	75%	21%	4%	0%	0%	100%
Servicio prestado	92%	8%	0%	0%	0%	100%

Resultados

De las 24 evaluaciones contestadas por los usuarios de la LE Mérida el 83% calificó de excelente el trato, el 12% de bueno y el 5% de regular. En disposición, el 75% calificó excelente y el 25% de bueno, en cumplimiento con el tiempo el 71% calificó excelente, el 21% bueno y el 8% regular, en claridad de la información el 83% calificó excelente, el 12% bueno y el 5% regular.

En cuanto a la información oportuna, el 83% calificó excelente y el 17% de bueno, en cuanto a la información recibida de las características del proyecto el 75% calificó excelente, el 21% bueno y el 4% regular y en el servicio prestado el 92% calificó excelente y el 8% bueno.



Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés Unidad Mérida

Indicador/ escala	Satisfactorio			No satisfactorio		Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	
Trato recibido	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Disposición para atender dudas	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Cumplimiento con el tiempo	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Claridad de la información	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Información oportuna	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Información recibida de las características del proyecto	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Servicio prestado	100%	0%	0%	0%	0%	100%

De las 4 evaluaciones contestadas por los usuarios de la LEII Mérida, el 100% calificó de excelente el trato, la disposición, el cumplimiento con el tiempo, la claridad de la información, la información oportuna, la información recibida del proyecto y el servicio prestado.



Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Licenciatura en Educación Unidad Multidisciplinaria Tizimín

Indicador/ escala	Satisfactorio			No satisfactorio		Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	
Trato recibido	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Disposición para atender dudas	90%	10%	0%	0%	0%	100%
Cumplimiento con el tiempo	90%	10%	0%	0%	0%	100%
Claridad de la información	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Información oportuna	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Información recibida de las características del proyecto	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Servicio prestado	100%	0%	0%	0%	0%	100%

De las 10 evaluaciones contestadas por los usuarios de la LE Tizimín, el 100% calificó de excelente el trato, la claridad de la información, la información oportuna, la información recibida del proyecto y el servicio prestado. El 90% calificó excelente la disposición y el 10% de bueno, el 90% calificó de excelente el cumplimiento con el tiempo y el 10% calificó de bueno.



Global

De las **38 evaluaciones** administradas al procedimiento se obtienen los siguientes resultados: En cuanto al trato 34 usuarios calificaron excelente, 3 usuarios calificaron bueno y 1 usuario calificó regular, en disposición 31 usuarios consideran excelente el servicio, 7 lo consideran bueno, en cuanto a cumplimiento con el tiempo 30 usuarios lo considera excelente, 6 usuarios bueno y 2 usuarios regular, en claridad de la información 34 usuarios calificaron excelente, 3 usuarios calificaron bueno y 1 usuario calificó regular, en información oportuna 34 usuarios calificaron excelente y 4 calificaron bueno, en información del proyecto 32 usuarios calificaron excelente, 5 calificaron bueno y 1 calificó regular y en servicio 36 calificaron excelente y 2 bueno. **En promedio 33 de los usuarios considera el servicio excelente, 4 lo consideran bueno y 1 lo considera regular.**

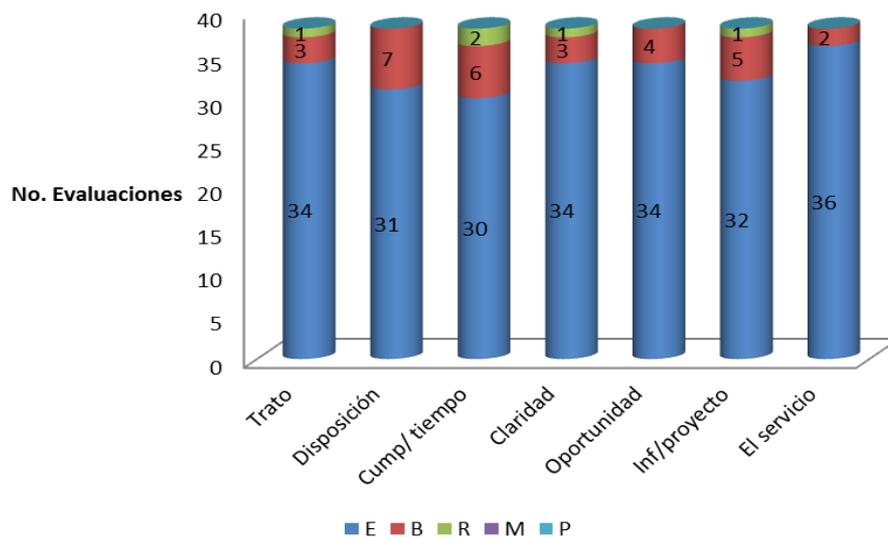
Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

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

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho		Total Evaluaciones
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	
Ítem	5	4	3	2	1	
Trato	34	3	1	0	0	38
Disposición	31	7	0	0	0	38
Cumplimiento con el tiempo	30	6	2	0	0	38
Claridad de la información	34	3	1	0	0	38
Información oportuna	34	4	0	0	0	38
La información del proyecto	32	5	1	0	0	38
El servicio prestado	36	2	0	0	0	38
Promedio número evaluaciones	33	4	1	0	0	38

Servicio Social (Mérida y Tizimín)



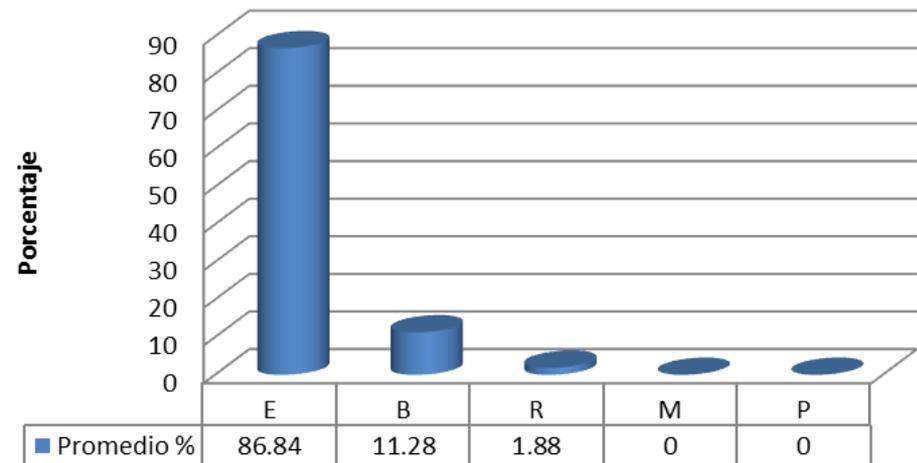


Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social
 Área: Servicio Social
 Procedimiento: Procedimiento para la asignación, liberación y trámite de certificado de servicio social. PORCENTAJE

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	89.47	7.89	2.63	0.00	0.00
Disposición	81.58	18.42	0.00	0.00	0.00
Cumplimento /tiempo	78.95	15.79	5.26	0.00	0.00
Claridad de la información	89.47	7.89	2.63	0.00	0.00
Información oportuna	89.47	10.53	0.00	0.00	0.00
La información del proyecto	84.21	13.16	2.63	0.00	0.00
El servicio prestado	94.74	5.26	0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	86.84	11.28	1.88	0.00	0.00
Porcentaje satisfecho	100.00				
Porcentaje no satisfecho	0.00				

Evaluaciones en porcentaje
 En promedio el 86.84% de los usuarios calificaron de excelente el procedimiento, el 11.28% de los usuarios calificó de bueno y el 1.88% de los usuarios calificó de regular el servicio.
 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, todos los usuarios calificaron este procedimiento dentro del rango de usuarios satisfechos.

Servicio Social Mérida/Tizimín





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.

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	170	12	3	0	0
Dispos	155	28	0	0	0
Cumpl/tiempo	150	24	6	0	0
Claridad	170	12	3	0	0
Oportunidad	170	16	0	0	0
La información del proyecto	160	20	3	0	0
El servicio	180	8	0	0	0
TOTAL	1155	120	15	0	0
Suma total de puntos	1290				
Entre número Evaluaciones	38				
Calificación promedio	33.95				
Calificación a 100	96.99				

Calificación

Se sumaron todos los puntos obtenidos de cada ítem obteniendo un total 1,290 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas, se obtiene una calificación de **33.95 puntos** de un máximo de 35 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida del procedimiento es de **96.99 puntos**.



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.**

Concepto	Mérida	Tizimín	Total
Número de felicitaciones	14	8	22
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

Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos.

Área: Contabilidad

Número de Evaluaciones implementadas: 53

Periodo de implementación de las evaluaciones: 04 de marzo al 30 de mayo de 2014

Procedimiento	Número de evaluaciones
Procedimiento para cobranza de servicios	39
Procedimiento para pago a proveedores	8
Procedimiento para adquisiciones y control de materiales	6
Total	53

Se implementaron **53 evaluaciones**, **39** de éstas corresponden al procedimiento para la cobranza de servicios, **8** al procedimiento de pago a proveedores y **6** al procedimiento para adquisiciones y control de materiales.



Retroalimentación del cliente

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

Área: Contabilidad

Procedimiento: Procedimiento para la cobranza de servicios

NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	38	1	0	0	0	39
Disposición	35	4	0	0	0	39
Cumplimiento con el tiempo	35	2	2	0	0	39
Claridad de la información	38	1	0	0	0	39
Información oportuna	34	5	0	0	0	39
El servicio prestado	37	2	0	0	0	39

Procedimiento para la Cobranza del servicio

De las 39 evaluaciones implementadas, 38 usuarios calificaron de excelente el trato y 1 de bueno, en disposición, 35 usuarios calificaron de excelente y 4 de bueno, en cumplimiento con el tiempo 35 usuarios calificaron de excelente, 2 de bueno y 2 de regular, en claridad de la información 38 usuarios calificaron de excelente y 1 de bueno, en información oportuna 34 calificaron de excelente y 5 de bueno y en cuanto al servicio prestado 37 usuarios calificaron de excelente y 2 de bueno.



Retroalimentación del cliente

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

Área: **Contabilidad**

Procedimiento: **Procedimiento para la cobranza de servicios**

Concepto	Total
Número de felicitaciones	12
Número de sugerencias	3
Número de quejas	0

No.	Sugerencias
1	A mi parecer, se podría cambiar el horario estipulado.
2	Mayor tiempo al momento de abrir.
3	Horario corrido.



Retroalimentación del cliente

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

Área: Contabilidad

Procedimiento: Procedimiento para pago a proveedores

NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor Ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	7	0	1	0	0	8
Disposición	7	1	0	0	0	8
Cumplimiento con el tiempo	7	0	1	0	0	8
Claridad de la información	6	1	0	0	1	8
Información oportuna	6	1	0	0	1	8
El servicio prestado	7	1	0	0	0	8

Procedimiento para pago a proveedores

De las 8 evaluaciones implementadas , 7 usuarios calificaron de excelente el trato y 1 de regular, en disposición 7 calificaron de excelente y 1 de bueno, en cumplimiento con el tiempo 7 calificaron de excelente y 1 de regular, en claridad de la información 6 calificaron de excelente, 1 de bueno y 1 de pésimo, en información oportuna 6 calificaron de excelente, 1 de bueno y 1 de pésimo y en cuanto al servicio prestado 7 usuarios calificaron de excelente y 1 de bueno.



Retroalimentación del cliente

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

Área: **Contabilidad**

Procedimiento: **Procedimiento para pago a proveedores**

Concepto	Total
Número de felicitaciones	4
Número de sugerencias	1
Número de quejas	1

No.	Sugerencias
1	Manden confirmación de recibido al recibir la factura por correo.
No.	Queja
1	Nula información acerca de los pasos para llevar a cabo el procedimiento



Retroalimentación del cliente

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

Área: Contabilidad

Procedimiento: Procedimiento para adquisiciones y control de materiales

NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	6	0	0	0	0	6
Disposición	5	1	0	0	0	6
Cumplimiento con el tiempo	6	0	0	0	0	6
Claridad de la información	5	1	0	0	0	6
Información oportuna	6	0	0	0	0	6
El servicio prestado	6	0	0	0	0	6

Procedimiento para adquisiciones y control de materiales

De las 6 evaluaciones implementadas, los 6 usuarios calificaron de excelente el trato, en disposición 5 calificaron de excelente y 1 de bueno, en cumplimiento con el tiempo 6 calificaron de excelente, en claridad de la información 5 calificaron de excelente y 1 de bueno, en información oportuna 6 calificaron de excelente y en cuanto al servicio prestado los 6 usuarios calificaron de excelente.



Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos

Área: **Contabilidad**

Procedimiento: **Procedimiento para adquisiciones y control de materiales**

Concepto	Total
Número de felicitaciones	5
Número de sugerencias	2
Número de quejas	0

No.	Sugerencias
1	Saber con quien se puede hacer la solicitud fuera de los horarios de Juanita.
2	Nombrar a alguien que pueda proporcionar el material por las mañanas en caso de urgencia.

Global

En una integración de las **53 evaluaciones** administradas a los tres procedimientos se obtienen los siguientes resultados: En cuanto al trato 51 usuarios calificaron excelente, 1 usuario calificó bueno y 1 usuario calificó regular, en disposición 47 usuarios calificaron excelente y 6 lo consideran bueno, en cuanto a cumplimiento con el tiempo 48 usuarios lo considera excelente, 2 usuarios bueno y 3 usuarios regular, en claridad de la información 49 usuarios calificaron excelente, 3 usuarios calificaron bueno y 1 calificó de pésimo, en información oportuna 46 usuarios calificaron excelente , 6 calificaron bueno y 1 calificó pésimo, en servicio 50 usuarios calificaron excelente y 3 de bueno. **En promedio 48.50 de los usuarios considera el servicio excelente, 3.50 lo consideran bueno, .67 lo consideran regular y .33 lo considera pésimo.**

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

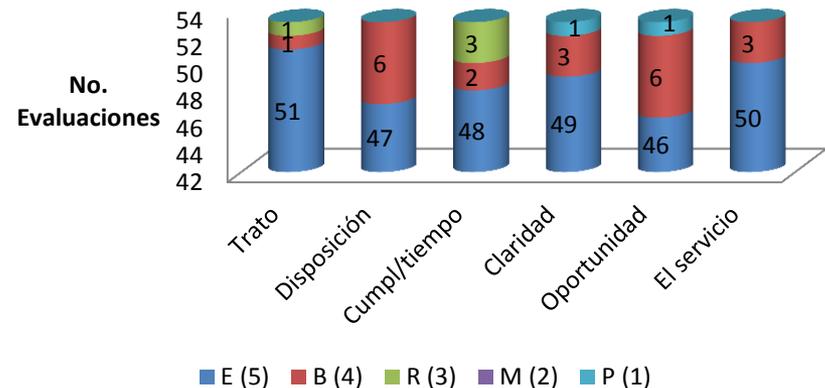
Área: Contabilidad

Procedimiento: Procedimiento para la cobranza de servicios / Procedimiento para pago a proveedores / Procedimiento para adquisiciones y control de materiales

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	51	1	1	0	0	53
Disposición	47	6	0	0	0	53
Cumpl/tiempo	48	2	3	0	0	53
Claridad	49	3	0	0	1	53
Oportunidad	46	6	0	0	1	53
El servicio	50	3	0	0	0	53
Total promedio evaluaciones	48.50	3.50	0.67	0.00	0.33	53
Evaluaciones Promedio usuario satisfecho	52.67					
Evaluaciones usuario No satisfecho	0.33					

Contabilidad





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

Área: Contabilidad

Procedimiento: Procedimiento para la cobranza de servicios / Procedimiento para pago a proveedores / Procedimiento para adquisiciones y control de materiales

GLOBAL CON PORCENTAJE

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	96.23	1.89	1.89	0.00	0.00
Disposición	88.68	11.32	0.00	0.00	0.00
Cumpl/tiempo	90.57	3.77	5.66	0.00	0.00
Claridad	92.45	5.66	0.00	0.00	1.89
Oportunidad	86.79	11.32	0.00	0.00	1.89
El servicio	94.34	5.66	0.00	0.00	0.00
Promedio	91.51	6.60	1.26	0.00	0.63
Porcentaje usuario satisfecho	99.37				
Porcentaje usuario no satisfecho	0.63				

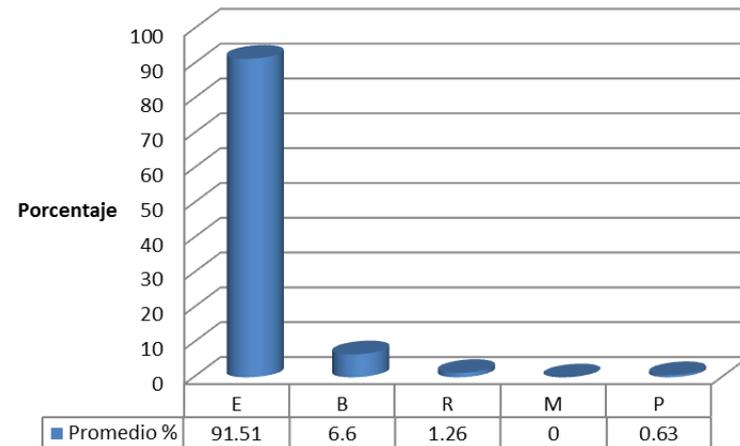
Total Contabilidad	Total
Número de felicitaciones	21
Número de sugerencias	5
Número de quejas	1

Evaluaciones en porcentaje

En promedio el 91.51% de los usuarios calificaron de excelente el procedimiento, el 6.60% de los usuarios calificó de bueno, el 1.26% de los usuarios calificó de regular el servicio y 0.63% calificó el servicio como pésimo.

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 99.37% los usuarios calificaron este procedimiento dentro del rango de usuarios satisfechos y el 0.63% de los usuarios calificaron como no satisfechos..

Contabilidad





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

Área: Contabilidad

Procedimiento: Procedimiento para la cobranza de servicios /
Procedimiento para pago a proveedores / Procedimiento para
adquisiciones y control de materiales

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	255	4	3	0	0
Dispos	235	24	0	0	0
Cumpl/tiempo	240	8	9	0	0
Claridad	245	12	0	0	1
Oportunidad	230	24	0	0	1
El servicio	250	12	0	0	0
TOTAL	1455	84	12	0	2
Suma de totales	1553				
Entre evaluaciones	53				
Calificación promedio	29.30				
Calificación a 100	97.67				

Calificación

Se sumaron todos los puntos de cada ítem obteniendo un total 1,553 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas, se obtiene una calificación de **29.30 puntos** de un máximo de 30 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida del área para los tres procedimientos es de **97.67 puntos**.



Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos.

Área: Administración de documentación de personal

Número de Evaluaciones implementadas: 26

Periodo de implementación de las evaluaciones: 04 de marzo al 30 de mayo de 2014

Procedimiento	Número de evaluaciones
Procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias.	21
Procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso.	5
Total	26

Se implementaron **26 evaluaciones**, **21** de éstas corresponden al procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias y **5** al procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso.



Retroalimentación del cliente

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

Área: Administración de documentación de personal

Procedimiento: Procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias

NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	18	3	0	0	0	21
Disposición	19	2	0	0	0	21
Cumplimiento con el tiempo	19	2	0	0	0	21
Claridad de la información	20	1	0	0	0	21
Información oportuna	20	1	0	0	0	21
El servicio prestado	20	1	0	0	0	21

Procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias

De las 21 evaluaciones implementadas, 18 usuarios calificaron el trato excelente y 3 de bueno, 19 usuarios calificaron la disposición de excelente y 2 de bueno, 19 usuarios calificaron el cumplimiento con el tiempo de excelente y 2 de bueno, 20 usuarios calificaron excelente la claridad de la información y 1 de bueno, 20 usuarios calificaron excelente la información oportuna y 1 de bueno, 20 usuarios calificaron excelente el servicio prestado y 1 de bueno.



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

Área: Administración de documentación de personal

Procedimiento: Procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso

NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	5	0	0	0	0	5
Disposición	4	1	0	0	0	5
Cumplimiento con el tiempo	4	1	0	0	0	5
Claridad de la información	3	2	0	0	0	5
Información oportuna	4	1	0	0	0	5
El servicio prestado	5	0	0	0	0	5

Procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso

De las 5 evaluaciones implementadas, los 5 usuarios calificaron el trato excelente, 4 usuarios calificaron la disposición de excelente y 1 de bueno, 4 usuarios calificaron el cumplimiento con el tiempo de excelente y 1 de bueno, 3 usuarios calificaron excelente la claridad de la información y 2 de bueno, 4 usuarios calificaron excelente la información oportuna y 1 de bueno y los 5 usuarios calificaron excelente el servicio prestado.

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

Área: Administración de documentación de personal

Procedimiento: Procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias / Procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso

GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES

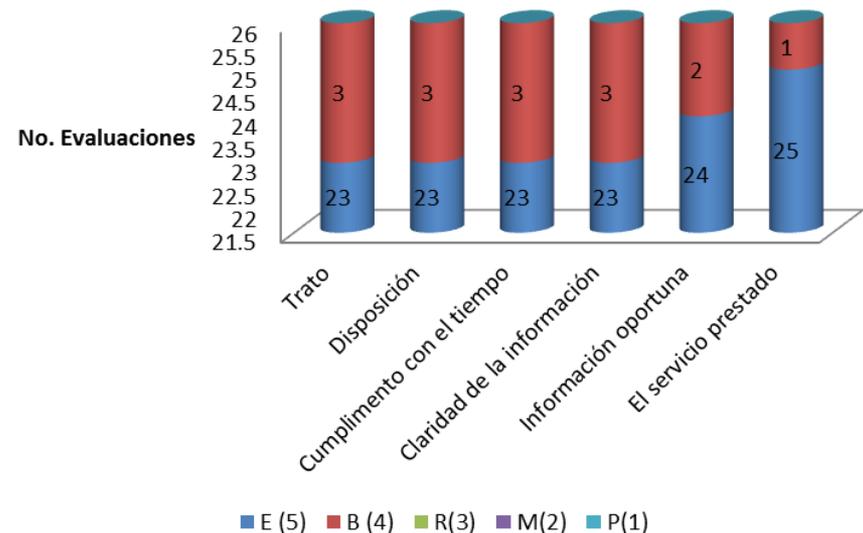
Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)	
Trato	23	3	0	0	0	26
Disposición	23	3	0	0	0	26
Cumplimiento con el tiempo	23	3	0	0	0	26
Claridad de la información	23	3	0	0	0	26
Información oportuna	24	2	0	0	0	26
El servicio prestado	25	1	0	0	0	26
Total promedio evaluaciones	23.50	2.50	0.00	0.00	0.00	26
Eval promedio usuarios satisfechos	26.00					
Eval promedio usuarios no satisfechos	0.00					

Global

En una integración de las **26 evaluaciones** administradas a los dos procedimientos se obtienen los siguientes resultados: En cuanto al trato 23 usuarios calificaron excelente, y 3 usuarios calificaron de bueno, en disposición 23 usuarios calificaron excelente y 3 lo consideran bueno, en cuanto a cumplimiento con el tiempo 23 usuarios lo considera excelente y 2 usuarios lo consideran bueno, en claridad de la información 23 usuarios calificaron excelente y 3 usuarios calificaron bueno, en información oportuna 24 usuarios calificaron excelente y 2 calificaron de bueno, en servicio 25 usuarios calificaron excelente y 1 de bueno.

En promedio 23.5 de los usuarios considera el servicio excelente y 2.50 lo consideran bueno.

Administración de documentación de personal



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

Área: Administración de documentación de personal

Procedimiento: Procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias /
Procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso

GLOBAL CON PORCENTAJE

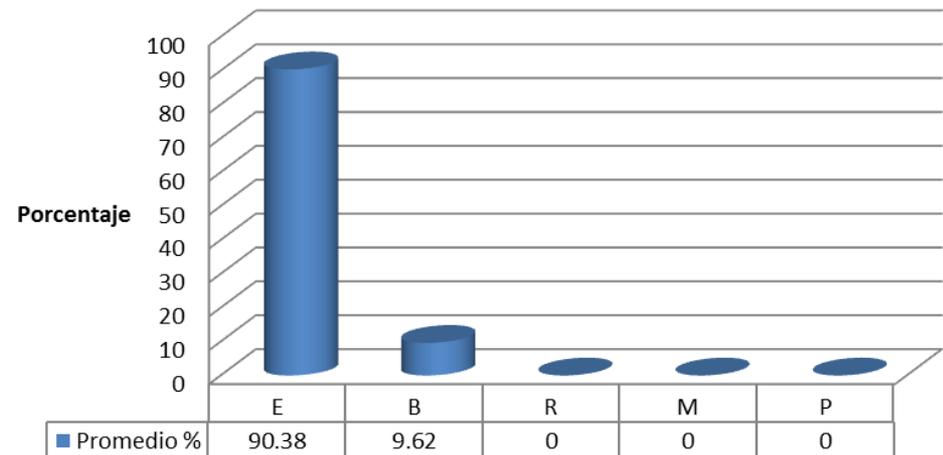
Escala de valor ítem	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	88.46	11.54	0.00	0.00	0.00
Disposición	88.46	11.54	0.00	0.00	0.00
Cumpl/tiempo	88.46	11.54	0.00	0.00	0.00
Claridad	88.46	11.54	0.00	0.00	0.00
Oportunidad	92.31	7.69	0.00	0.00	0.00
El servicio	96.15	3.85	0.00	0.00	0.00
Promedio	90.38	9.62	0.00	0.00	0.00
Porcentaje satisfecho	100.00				
Porcentaje no satisfecho	0.00				

Evaluaciones en porcentaje

En promedio el 90.38% de los usuarios calificaron de excelente el procedimiento y el 9.62% 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..

Administración de documentación de personal



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

Área: Administración de documentación de personal

Procedimiento: Procedimiento para la gestión de prestaciones y solicitud de pago de suplencias /

Procedimiento para la gestión de la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Escala de valor	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R (3)	M (2)	P (1)
Trato	115	12	0	0	0
Disposición	115	12	0	0	0
Cumpl/tiempo	115	12	0	0	0
Claridad	115	12	0	0	0
Oportunidad	120	8	0	0	0
El servicio	125	4	0	0	0
TOTAL	705	60	0	0	0
Suma de totales	765				
Entre evaluaciones implementadas	26				
Calificación promedio	29.42				
Calificación a 100	98.08				

Calificación

Se sumaron todos los puntos de cada ítem obteniendo un total 765 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas, se obtiene una calificación de **29.42 puntos** de un máximo de 30 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida del área para los dos procedimientos es de **98.08 puntos**.

Concepto /Global	Total
Número de felicitaciones	10
Número de sugerencias	2
Número de quejas	0

No.	Sugerencias
1	Mantenerlo.
2	Estar más pendiente de que se firmen los documentos.



Retroalimentación del cliente

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

Número de Evaluaciones implementadas: 35

Periodo de implementación de las evaluaciones: 04 de marzo al 30 de mayo de 2014

Procedimiento	No. evaluaciones
Procedimiento para las inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado.	4
Procedimiento para la expedición de documentos oficiales.	11
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.	2
Procedimiento para el trámite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas respectivas.	2
Procedimiento para el trámite, registro y control de exámenes extraordinarios y especiales.	3
Evaluaciones en las que el usuario no especificó el servicio.	13
Total evaluaciones implementadas	35

Se implementaron **35 evaluaciones**, **4** corresponden al procedimiento para inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado, **11** al procedimiento para la expedición de documentos oficiales, **2** para el procedimiento para la gestión de realización de exámenes profesionales, de especialización y de grado, **2** 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 **13** 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

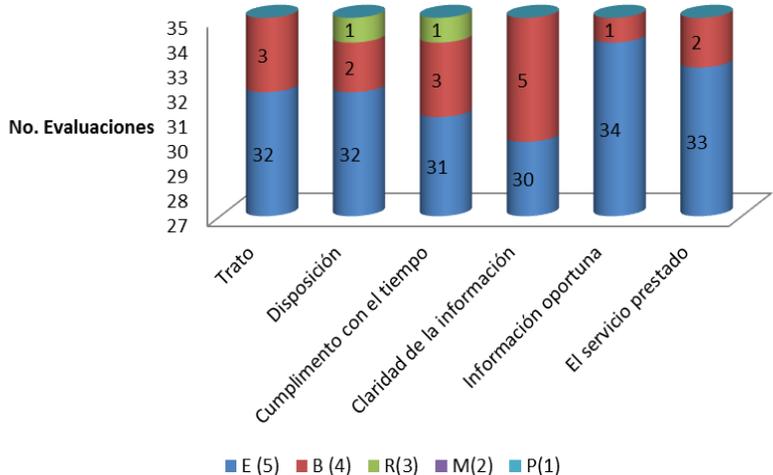
GLOBAL CON NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)	
Trato	32	3	0	0	0	35
Disposición	32	2	1	0	0	35
Cumplimiento con el tiempo	31	3	1	0	0	35
Claridad de la información	30	5	0	0	0	35
Información oportuna	34	1	0	0	0	35
El servicio prestado	33	2	0	0	0	35
TOTAL PROMEDIO EVALUACIONES	32.00	2.67	0.33	0.00	0.00	35
Número Eval. Usuarios Satisfechos	35.00					
Número Eval. Usuarios No satisfechos	0.00					

Global

En una integración de las **35 evaluaciones** administradas a los seis procedimientos se obtienen los siguientes resultados: En cuanto al trato 32 usuarios calificaron excelente, y 3 usuarios calificaron de bueno, en disposición 32 usuarios calificaron excelente, 2 de bueno y 1 regular, en cuanto a cumplimiento con el tiempo 31 usuarios lo considera excelente, 3 lo consideran bueno y 1 usuario lo consideran regular, en claridad de la información 30 usuarios calificaron excelente y 5 usuarios calificaron bueno, en información oportuna 34 usuarios calificaron excelente y 1 calificó de bueno, en servicio 33 usuarios calificaron excelente y 2 de bueno. **En promedio 32 de los usuarios considera el servicio excelente y 2.67 lo consideran bueno y .33 lo consideran regular.**

Control Escolar



Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

GLOBAL CON PORCENTAJE

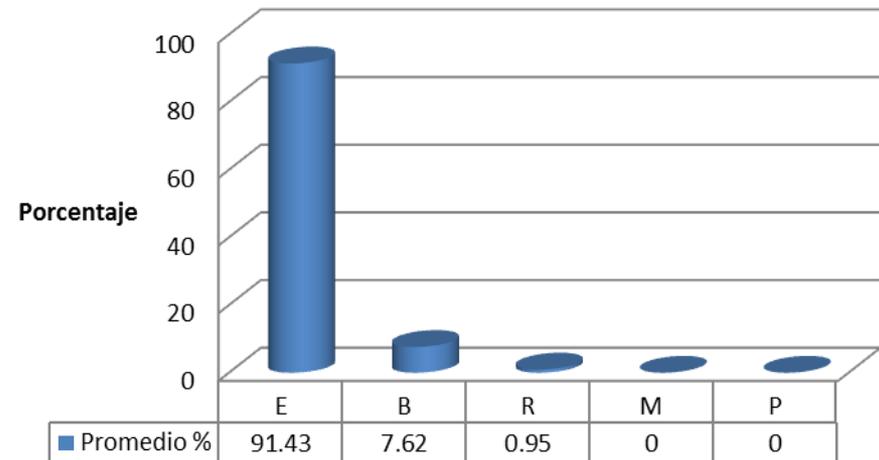
Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)
Trato	91.43	8.57	0.00	0.00	0.00
Disposición	91.43	5.71	2.86	0.00	0.00
Cumpl/tiempo	88.57	8.57	2.86	0.00	0.00
Claridad	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00
Oportunidad	97.14	2.86	0.00	0.00	0.00
El servicio	94.29	5.71	0.00	0.00	0.00
Promedio	91.43	7.62	0.95	0.00	0.00
Porcentaje Satisfecho	100.00				
Porcentaje No satisfecho	0.00				

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.

Control Escolar





Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

CALIFICACIÓN PROMEDIO

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho	
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)
Trato	160	12	0	0	0
Dispos	160	8	3	0	0
Cumpl/tiempo	155	12	3	0	0
Claridad	150	20	0	0	0
Oportunidad	170	4	0	0	0
El servicio	165	8	0	0	0
TOTAL	960	64	6	0	0
Suma de totales	1030				
Entre número de evaluaciones	35				
Calificación promedio	29.43				
Calificación a 100	98.10				

Calificación

Se sumaron todos los puntos de cada ítem obteniendo un total 1030 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas, se obtiene una calificación de **29.43 puntos** de un máximo de 30 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida del área para los dos procedimientos es de **98.10 puntos**.

Felicitaciones	15
Sugerencias	1
Quejas	0

No.	Sugerencias
1	Solo los horarios no me parecen sin embargo así se estipula.



Retroalimentación del cliente

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

Área: CTIC

Número de evaluaciones implementadas: 250

Periodo de implementación de las evaluaciones:

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

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

Procedimiento	Número de evaluaciones
Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases	86
Procedimiento para soporte técnico	164
Procedimiento para el diseño y desarrollo de sistemas web	0
Total	250

Se implementaron **250 evaluaciones**, **86** corresponden al procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases y **164** corresponden al procedimiento para el soporte técnico. No se han implementado evaluaciones al procedimiento para el diseño y desarrollo de sistemas web ya que no se ha finalizado el servicio que este año el usuario ha solicitado.



Retroalimentación del cliente

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

Área: CTIC

Procedimientos: Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases

NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)	
Trato	70	13	3	0	0	86
Disposición	84	2	0	0	0	86
Cumplimiento con el tiempo	68	13	3	2	0	86
Funcionamiento del sistema	49	24	8	3	2	86
Funcionamiento de recursos asignados	45	29	10	2	0	86
Promedio evaluaciones	63.20	16.20	4.80	1.40	0.40	86
Evaluaciones promedio de usuarios satisfechos	84					
Evaluaciones promedio de usuarios no satisfechos		2				

Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases

De las 86 evaluaciones implementadas, 70 usuarios calificaron el trato excelente, 13 de bueno y 3 de regular, 84 usuarios calificaron la disposición de excelente y 2 de bueno, 68 usuarios calificaron el cumplimiento con el tiempo de excelente, 13 usuarios calificaron bueno, 3 regular y 2 de malo, 49 usuarios calificaron excelente el funcionamiento del sistema, 24 de bueno, 8 de regular, 3 de malo y 2 de pésimo, 45 usuarios calificaron excelente el funcionamiento del recurso asignado, 29 de bueno, 10 de regular y 2 de malo. **En promedio 63.20 de los usuarios calificaron excelente el servicio, el 16.20 de bueno, el 4.80 de regular, el 1.40 de malo y el 0.40 de pésimo.**



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

Área: CTIC

Procedimientos: Procedimiento para el soporte técnico

NÚMERO DE EVALUACIONES

Escala de valor ítems	Satisfecho			No satisfecho		Total Eval
	E (5)	B (4)	R(3)	M(2)	P(1)	
Trato	138	22	4	0	0	164
Disposición	136	25	3	0	0	164
Cumplimiento con el tiempo	116	40	8	0	0	164
Competencia del personal	151	12	1	0	0	164
Solución brindada al problema	146	16	2	0	0	164
Promedio evaluaciones	137.4	23	3.6	0	0	164
Número de usuarios satisfechos	164					
Número de usuarios no satisfechos	0					

Procedimiento para el soporte técnico

De las 164 evaluaciones implementadas, 138 usuarios calificaron el trato excelente, 22 de bueno y 4 de regular, 136 usuarios calificaron la disposición de excelente, 25 de bueno y 3 de regular, 116 usuarios calificaron el cumplimiento con el tiempo de excelente, 40 usuarios calificaron bueno y 8 de regular, 151 usuarios calificaron excelente la competencia de personal, 12 de bueno y 1 de regular, 146 usuarios calificaron excelente la solución brindada al problema, 16 de bueno y 2 de regular. **En promedio 137.40 de los usuarios calificaron excelente el servicio, el 23.00 de bueno y el 3.60 de regular.**

Promedio con los dos procedimientos

Global promedio usuarios satisfechos	248.2
Global promedio usuarios no satisfechos	1.8

En una integración promedio de las **250 evaluaciones** administradas a los dos procedimientos se obtiene que **248.20 en promedio representa las evaluaciones de los usuarios satisfechos y el 1.80 de las evaluaciones de los usuarios no satisfechos.**

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

Área: CTIC

Procedimiento: Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases

Calificación del servicio

Trato	350	52	9	0	0
Disposición	420	8	0	0	0
Cumpl/tiempo	340	52	9	4	0
Funcionamiento del sistema	245	96	24	6	2
Funcionamiento de recursos asignados	225	116	30	4	0
TOTAL	1580	324	72	14	2
Suma de totales	1992				
Entre número de evaluaciones	86				
Calificación promedio	23.16				
Calificación a 100	92.65				

Calificación máxima alcanzar 25

Calificación

Se sumaron todos los puntos de cada ítem obteniendo un total 1,992 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas, se obtiene una calificación de **23.16 puntos** de un máximo de 25 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida del área para los dos procedimientos es de **92.65 puntos**.

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

Área: CTIC

Procedimiento: Procedimiento para el soporte técnico

Calificación del servicio

Trato	690	88	12	0	0
Disposición	680	100	9	0	0
Cumpl/tiempo	580	160	24	0	0
Competencia del personal	755	48	3	0	0
Solución brindada al problema	730	64	6	0	0
TOTAL	3435	460	54	0	0
Suma de totales	3949				
Entre número de evaluaciones	164				
Calificación promedio	24.08				
Calificación a 100	96.32				

Calificación máxima alcanzar 25

Calificación

Se sumaron todos los puntos de cada ítem obteniendo un total 3,949 puntos, dividido entre el número total de evaluaciones implementadas, se obtiene una calificación de **24.08 puntos** de un máximo de 25 puntos. En escala de 100 puntos la calificación obtenida del área para los dos procedimientos es de **96.32 puntos**.

Área: CTIC

Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clase/ Procedimiento para el soporte técnico/ Procedimiento para diseño y desarrollo de sistemas web

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
29	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.



Área: CTIC

Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clase/ Procedimiento para el soporte técnico/ Procedimiento para diseño y desarrollo de sistemas web

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

Desempeño de los procesos y conformidad del producto





Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios otorgados por las áreas

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

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	15	17	1	n/a	33
Liberación	26	4	10	n/a	40
Total	41	21	11	0	73

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios otorgados por las áreas

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



Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

SERVICIOS OTORGADOS

Servicio Expedición doctos. oficiales	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							TOTAL
	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	MES	Subtotal	
Constancias	166	64	230	1	5	5	0	3	0	14	244
Carta de pasante	12	4	16	0	0	0	0	0	0	0	16
Kardex	33	26	59	2	2	0	0	0	0	4	63
Boletas	4	1	5	4	0	1	0	4	0	9	14
Certificados	24	5	29	1	3	7	0	16	2	29	58
Cartas ded No Ex. ED	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Exp. Doc. Of.	239	100	339	8	10	13	0	23	2	56	395
Exámen profesional	13	7	20	0	0	0	0	0	0	0	20
Exámen de posgrado	0	0	0	0	1	8	0	10	0	19	19
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	13	7	20	0	1	8	0	10	0	19	39
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	53	31	84	1	9	7	1	10	0	28	112
Ex. Extraordinarios	41	19	60	0	0	0	0	0	0	0	60
Ex. Especiales	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Inscripciones	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	15
Reinscripciones	200	106	306	8	16	31	4	13	0	72	378
Total	322	170	492	9	27	54	5	58	0	153	645
Total Servicios	561	270	831	17	37	67	5	81	2	209	1040

MAOE: Mestría en Administración 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

Servicios otorgados por las áreas Periodo: del 06 de enero al 30 de mayo de 2014



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

Área: Contabilidad

SERVICIOS OTORGADOS

Servicio/Tipo de cheque	Pago a proveedores	Viáticos, pasajes y hosp	Reembols o fondo fijo	Sueldos y prestaciones	Total
Cheques expedidos	88	29	23	12	152
Usuario/Servicio	Cobranza				
Alumnos	881				
Usuario/Servicio	Adquisiciones				
S. Académica	64				
Biblioteca	4				
S. Administrativa	16				
Control Escolar	5				
Contabilidad	4				
Educ. Continua	4				
Orientación	7				
UPI	18				
CTIC	13				
Dirección	13				
Subtotal	148				
Usuario/Servicio	Control bienes muebles				
Personal de la FEDU	5				
TOTAL	1122				



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios otorgados por las áreas

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

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

Área: CTIC

SERVICIOS OTORGADOS

Nombre del servicio	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Total
Servicio de soporte técnico	4	145	10	5	164
Préstamo de equipo (Notebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	0	40	10	200	250
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	50	0	n/a	50
Total	4	235	20	205	464



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios otorgados por las áreas

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

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

Área: Administración de documentación de personal

SERVICIOS OTORGADOS

Nombre del servicio	Docentes	Becarios	Total	
Contrataciones	1	4	5	
Total	1	4	5	
Nombre del servicio	Docentes	Administr.	Manuales	Total
Días económicos	13	6	13	32
Licencias	1	9	4	14
Total	14	15	17	46
Gran total de servicios otorgados				51



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Objetivo	Monitoreo	Conclusión
1.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	Anual
2.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	Anual
3.Incrementar en un 5% al semestre el número de incidencias atendidas en el servicio de soporte técnico que presta CTIC.	Trimestral	Semestral
4.Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC.	Trimestral	Semestral
5.Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Contabilidad.	Trimestral	Semestral
6.Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Control Escolar.	Trimestral	Semestral
7.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.	Trimestral	Semestral
8.Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Administración de Documentación de Personal.	Trimestral	Semestral



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	
<input type="checkbox"/>	Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en la administración central y en las Unidades Académicas de la Universidad.
<input type="checkbox"/>	Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión de la Calidad.
<input type="checkbox"/>	Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación.
<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	Satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y la sociedad.
<input type="checkbox"/>	Mejora continua de los procesos.
<input type="checkbox"/>	Universidad socialmente responsable.
<input type="checkbox"/>	Presencia y reconocimiento local, nacional e internacional.



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Área: Servicio Social

Objetivo: 1. 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:
$$\frac{\text{Número de prestadores de SS satisfechos al semestre} \times 100}{\text{Número de prestadores de SS al semestre}} = \frac{3800}{38} = 100\%$$

Número de prestadores de SS satisfechos al semestre	38
Número de prestadores de SS al semestre	38

El monitoreo a este objetivo se realizó con los datos obtenidos al mes de mayo. El objetivo de mantener en un 90% el grado de satisfacción de los prestadores de servicio social se superó alcanzando el 100%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Área: Servicio Social

Objetivo:

2. 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:

$$\frac{\text{Número de prestadores de SS que recibieron su carta de asignación en diez días hábiles} \times 100}{\text{Número de prestadores de SS asignados}} = \frac{3300}{33} = 100\%$$

Número de prestadores de SS que recibieron su carta en diez días hábiles 33

Número de prestadores de SS asignados 33

El objetivo de 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 se superó alcanzando el 100%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

CTIC

Las **incidencias** atendidas se registran en el **Formato de servicios y apoyo tecnológico F-FEDU-CTIC-01/REV:00** a partir del **06 de enero** y no hay registro de incidencias de años anteriores por lo que para efectos de llevar a cabo el monitoreo al objetivo de calidad de incrementar en un 5% el número de incidencias atendidas con respecto al semestre anterior, se realizó un corte trimestral de incidencias de enero a marzo y de abril a junio de 2014.

En el caso del **Procedimiento para Soporte técnico**, las evaluaciones de satisfacción de servicio se implementan a partir del mes de **enero** ya que son parte de las actividades declaradas en la tarea 6 y 7 de dicho procedimiento.

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Procedimiento: Diseño y provisión de tecnologías de información y comunicaciones

Área: CTIC

Objetivo: 3. Incrementar en un 5% al semestre el número de incidencias atendidas en el servicio de soporte técnico que presta CTIC.

Fórmula:

	Número de incidencias atendidas en el periodo anterior + Incremento del 5%		35.70
	Vs	=	Vs
	Número de incidencias atendidas en el periodo actual		164
	Diferencia		128.3
	Incremento en %		377.35 %

Número de incidencias atendidas en el periodo anterior (En-Mz)	34
Incremento del 5%	1.70
Número de incidencias atendidas en el periodo actual (Abril-May)	164

El monitoreo a este objetivo se realizó con los datos obtenidos al mes de mayo.

El objetivo de incrementar en un .5% el número de incidencias atendidas se superó alcanzando el 377.35%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Procedimiento: Diseño y provisión de tecnologías de información y comunicaciones

Área: CTIC

Objetivo: 4. Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC.

Fórmula:
$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total de evaluaciones contestadas}} = \frac{24820}{250} = 99.28\%$$

Número de usuarios satisfechos	248.20
Número de evaluaciones contestadas	250

El monitoreo a este objetivo se realizó con los datos obtenidos al mes de mayo. El objetivo de mantener en un 80% el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC se superó alcanzando el 99.28%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos

Área: Contabilidad

Objetivo:

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

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total evaluaciones contestadas}} = \frac{5267}{53} = 99.38\%$$

Número usuarios satisfechos 52.67

Número evaluaciones contestadas 53

El monitoreo a este objetivo se realizó con los datos obtenidos al mes de mayo. El objetivo de mantener en un 80% el grado de satisfacción de los usuarios del área de Contabilidad se superó alcanzando el 99.38%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Área: Control Escolar

Objetivo: 6. Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Control Escolar.

Fórmula:
$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total de evaluaciones}} = \frac{3500}{35} = 100\%$$

Número de usuarios satisfechos 35

Número total de evaluaciones 35

El monitoreo a este objetivo se realizó con los datos obtenidos al mes de mayo.
El objetivo de mantener en un 80% el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC se superó alcanzando el 100%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Área: Control Escolar

Objetivo:

7. 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.

Fórmula:
$$\frac{\text{Número de actas subidas y entregadas}}{\text{Número de actas totales}} \times 100 = \frac{11500}{117} = 98.29\%$$

Número de actas subidas y entregadas 115

Número de actas totales 117

El monitoreo a este objetivo se realizó con los datos obtenidos al mes de mayo. El objetivo de mantener en un 90% las actas de calificaciones subidas y entregadas por los profesores se superó alcanzando el 98.29%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Revisión del cumplimiento a los objetivos de calidad

Proceso: Provisión de servicios financieros, materiales y humanos

Área: Administración de documentación de personal

Objetivo: 8. Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Administración de Documentación de Personal.

Fórmula:
$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos} \times 100}{\text{Número total de evaluaciones contestadas}} = \frac{2100}{21} \quad \mathbf{100\%}$$

Número de usuarios satisfechos 21

Número evaluaciones contestadas 21

El monitoreo a este objetivo se realizó con los datos obtenidos al mes de mayo.

El objetivo de mantener en un 80% el grado de satisfacción de los usuarios se superó alcanzando el 100%

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Universidad Autónoma de Yucatán

SGC de la Facultad de Educación

Fecha de actualización: 29-jun-14

Seguimiento 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	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.
3		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.
4		CE	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.
5		CE	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.
6		Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	CTIC	07-feb-14	Falta de información del sistema que genera constancias	Plática informativa de constancias digitalizadas.	Mtro. Sergio Q.	17-ago-14
7	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.
8		CC	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.
9		CC	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.
10		CC	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.
11		CC	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.

Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora





Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

A: Abierta
V: Vencida

C: Cerrada
R: Reprogramada

Universidad Autónoma de Yucatán
SGC de la Facultad de Educación
Seguimiento Acciones Correctivas

Actualización:

29-jun-14

No	Área	Folio	Fecha de realización	Origen	Fecha de término	Resp.	Estado			
							A	C	V	R
1	CC	AC14-FEDU-CC-01	22/05/2014	AI14-FEDU-01	26/05/2014	Alfredo Z.	✓			
2	CC	AC14-FEDU-CC-02	27/05/2014	AI14-FEDU-01	15/07/2014	Yheny L.	✓			
3	CC	AC14-FEDU-CC-03	29/05/2014	AI14-FEDU-01	15/07/2014	Yheny L.	✓			
4	CE	AC14-FEDU-CE-01	14/02/2014	Incum Norma	17/03/2014	Wilberth V.		✓		
5	CE	AC14-FEDU-CE-02	22/05/2014	AI14-FEDU-01	19/06/2014	Wilberth V.	✓			
6	CE	AC14-FEDU-CE-03	29/05/2014	AI14-FEDU-01	04/07/2014	Wilberth V.	✓			
7	CTIC	AC14-FEDU-CTIC-01	10/01/2014	Queja Usuario	19/08/2014	Sergio Q.	✓			
8	CTIC	AC14-FEDU-CTIC-02	11/03/2014	Incum Norma	26/03/2014	Sergio Q.	✓			
9	CTIC	AC14-FEDU-CTIC-03	28/03/2014	Incum Proced	02/04/2014	Sergio Q.	✓			
10	CTIC	AC14-FEDU-CTIC-04	23/05/2014	AI14-FEDU-01	09/06/2014	Sergio Q.	✓			
11	CTIC	AC14-FEDU-CTIC-05	23/05/2014	AI14-FEDU-01	23/06/2014	Sergio Q.	✓			
12	Cont.	AC14-FEDU-SAD-01	10/01/2014	Incum Proced	15/07/2014	Bibiana S.				✓
13	Adm. Doc. P.	AC14-FEDU-SAD-02	14/02/2014	Incum Norma	07/03/2014	Mónica V.		✓		
14	Cont.	AC14-FEDU-SAD-03	27/05/2014	AI14-FEDU-01	04/07/2014	Bibiana S.	✓			
15	Adm. Doc. P.	AC14-FEDU-SAD-04	30/05/2014	AI14-FEDU-01	12/08/2014	Mónica V.	✓			
16	Adm. Doc. P.	AC14-FEDU-SAD-05	30/05/2014	AI14-FEDU-01	20/06/2014	Mónica V.	✓			
17	SS	AC14-FEDU-SS-01	10/01/2014	Incum Proced	10/01/2014	Galo L.		✓		

Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora



A: Abierta
V: Vencida

C: Cerrada
R: Reprogramada

Universidad Autónoma de Yucatán
SGC de la Facultad de Educación

Fecha de actualización:

29-jun-14

Seguimiento Acciones Preventivas

No	Área	Folio	Fecha de realización	Origen	Fecha de término	Resp.	Estado			
							A	C	V	R
1	CE	AP-14-FEDU-CE-01	14/02/2014	Nec y expec	30/05/2014	Wilberth V.		✓		
2	CTIC	AP-14-FEDU-CTIC-01	10/01/2014	Nec y expec	30/06/2014	Sergio Q.	✓			
3	SS	AP-14-FEDU-SS-01	10/01/2014	Nec y expec	13/08/2014	Galo L.	✓			
4	Cont	AP-14-FEDU-SAD-01	10/01/2014	Nec y expec	24/02/2014	Bibiana S.		✓		
5	SS	AP-14-FEDU-SS-02	07/03/2014	Nec y expec	07/07/2014	Galo L.	✓			
6	CTIC	AP-14-FEDU-CTIC-02	11/03/2014	Nec y expec	31/12/2014	Sergio Q.	✓			
7	Adm.Doc. Per.	AP-14-FEDU-SAD-02	07/05/2014	Nec y expec	13/02/2015	Mónica V.	✓			
8	CC	AP-14-FEDU-CC-01	07/05/2014	Nec y expec	31/12/2014	Yheny L.	✓			

Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora



A: Abierta C: Cerrada
V: Vencida R: Reprogramada

Universidad Autónoma de Yucatán
SGC de la Facultad de Educación
Seguimiento Acciones de Mejora

Fecha de actualización:

29-jun-14

No	Área	Folio	Fecha de realización	Origen	Fecha de término	Resp.	Estado			
							A	C	V	R
1	CC	AM14-FEDU-CC-01	07/05/2014	Nec y Exp	12/05/2014	Yheny L.	✓			
2	CC	AM14-FEDU-CC-02	07/05/2014	Nec y Exp	30/09/2014	Yheny L.	✓			
3	CE	AM14-FEDU-CE-01	28/02/2014	Nec y Exp	31/07/2014	Wilberth V.	✓			
4	CTIC	AM14-FEDU-CTIC-01	28/02/2014	Nec y Exp	21/03/2014	Sergio Q.		✓		
5	CTIC	AM14-FEDU-CTIC-02	07/03/2014	Nec y Exp	01/12/2014	Sergio Q.	✓			
6	CTIC	AM14-FEDU-CTIC-03	11/03/2014	Nec y Exp	15/08/2014	Sergio Q.	✓			
7	Ad. Doc. Per.	AM14-FEDU-SAD-01	28/02/2014	Nec y Exp	27/03/2014	Mónica V.				✓
8	Conta	AM14-FEDU-SAD-02	28/02/2014	Nec y Exp	27/03/2014	Bibiana S.		✓		
9	SS	AM14-FEDU-SS-01	05/03/2014	Nec y Exp	29/08/2014	Galo L.	✓			
10	SS	AM14-FEDU-SS-02	05/03/2014	Nec y Exp	26/03/2014	Galo L.		✓		

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



Seguimiento a las revisiones por la dirección previas

1ra. Revisión de la Dirección del 18 de marzo de 2014 Seguimiento a las acciones

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHAS	Acciones	Estado
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	Se complementó la información de los gráficos del área de CTIC con el número de usuarios (profesores y alumnos). Evidencia anexa en la carpeta de revisión de la Dirección del 18 de marzo	Realizada
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	Se revisó y modificó la información de los gráficos y el objetivo de Servicio Social. Evidencia anexa en la carpeta de revisión de la Dirección del 18 de marzo.	Realizada
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	Se solicitó el 18 de marzo el informe del resultado de la evaluación del proceso de acreditación del programa de Licenciatura en Educación y Licenciatura de la Enseñanza del Idioma Inglés. Se revisó y agregó información en la diapositiva 4 de la presentación de la 1ra. Revisión de la Dirección.	Realizada
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	Se enviaron a las autoridades de la FEDU en físico un ejemplo del formato de evaluaciones que las áreas que forman parte del alcance del SGC están implementando.	Realizada
Elaborar un documento en el que se especifique la metodología que han establecido e implementado para obtener y utilizar 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	Las áreas que forman parte del alcance del SGC elaboraron un documento especificando su metodología para obtener y utilizar la información de las evaluaciones de satisfacción de sus usuarios y la atención a sus quejas y sugerencias.	Realizada

Seguimiento a las revisiones por la dirección previas

1ra. Revisión del la Dirección del 18 de marzo de 2014 Seguimiento a las acciones

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHAS	Acciones	Estado
Revisar las evaluaciones de satisfacción al usuario y en caso de encontrar alguna mejora se hace la modificación y publicarlo.	CTIC Contabilidad Servicio Social Administración de documentación de personal Control Escolar Área de calidad FEDU	11 de abril de 2014	Se elaboró oficio con fecha del 07 de abril en el que los jefes de las áreas que forman parte del alcance del SGC confirman haber revisado sus evaluaciones y éstas no requirieron modificación.	Realizada
Dar seguimiento a las fechas y la logística para el traslado de las áreas del alcance del SGC al Campus de Ciencias Sociales.	Autoridades de la Facultad CTIC Contabilidad Servicio Social Administración de documentación de personal Control Escolar Área de calidad	09 de mayo de 2014	Las áreas que forman parte del alcance del SGC han elaborado un documento en el que detallan las actividades que requieren realizar para trasladarse al campus de ciencias sociales.	Realizada
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.	Área de calidad CTIC Contabilidad Servicio Social Administración de documentación de personal Control Escolar	junio de 2014	En la 2da. Revisión de la Dirección con fecha del 30 de junio se incluyó en la información presentada por las áreas el tipo de usuario atendido (CTIC, Contabilidad, Adm. Docs. Personal) y en el caso de Servicio Social y Control Escolar el servicio se presentó por programa educativo.	Realizada
Revisar el objetivo de actas de calificaciones calidad de control escolar	Autoridades de la FEDU Control Escolar	Junio de 2014	Se elaboró oficio con fecha del 23 de junio en el que se revisa el objetivo de Control Escolar con respecto a las actas de calificaciones y en la 2da. Revisión de la Dirección se acordó eliminarlo.	Realizada

**Cambios que
podrían afectar al
SGC**





Cambios que podrían afectar al SGC

Cambios	Acciones a tomar
Cambio físico al Campus de Ciencias Sociales	Las áreas del SGC han elaborado un documento en el que describen las actividades que requieren realizar para el traslado al Campus de Ciencias Sociales. Visitas al Campus de Ciencias Sociales.
Rotación de personal en Control Escolar	El Jefe de Control Escolar ha implementado un programa de capacitación al personal de nuevo ingreso.
El tiempo invertido para capacitar al personal suplente.	Previa valoración del jefe de área, solicitar a las autoridades de la FEDU gestionen ante la instancia correspondiente que el personal suplente se mantenga por el tiempo que el área requiera.
Atención a las solicitudes emergentes de la Unidad de Posgrado para la realización de exámenes.	Llevar a cabo reunión de trabajo con autoridades de la FEDU, Coordinadores de programas de posgrado y Control Escolar.
Inclusión de las actividades del SGC en la dinámica de trabajo del personal.	Capacitación del personal que forma parte del alcance del SGC. Concesiones de tiempos para llevar a cabo reuniones de trabajo y seguimiento de las actividades del SGC.
Actualización de auditores internos de la FEDU	Concesión de tiempos para la actualización de auditores internos de la FEDU.

Recomendaciones para la mejora



Recomendaciones para la mejora



A: Abierta C: Cerrada
V: Vencida R: Reprogramada

Universidad Autónoma de Yucatán

SGC de la Facultad de Educación

29-jun-14

Seguimiento Acciones de Mejora

No	Área	Folio	Fecha de realización	Fecha de término	Resp.	Estado				Revisión periodica de evidencias
						A	C	V	R	Descripción de la acción
1	CC	AM14-FEDU-CC-01	07/05/2014	12/05/2014	Yheny L.	✓				Ordenar y etiquetar los archivos electrónicos del área de calidad de la FEDU para una mejor identificación.
2	CC	AM14-FEDU-CC-02	07/05/2014	30/09/2014	Yheny L.	✓				Diseñar e implementar un instrumento de medición de satisfacción del usuario para calificar el servicio que presta el área de calidad.
3	CE	AM14-FEDU-CE-01	28/02/2014	31/07/2014	Wilberth V.	✓				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	AM14-FEDU-CTIC-01	28/02/2014	21/03/2014	Sergio Q.		✓			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	AM14-FEDU-CTIC-02	07/03/2014	01/12/2014	Sergio Q.	✓				Proporcionar una mejor cobertura en el servicio de red inalámbrica, con base a la adquisición de puntos de acceso.
6	CTIC	AM14-FEDU-CTIC-03	11/03/2014	15/08/2014	Sergio Q.	✓				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	Ad. Doc. Per.	AM14-FEDU-SAD-01	28/02/2014	27/03/2014	Mónica V.				✓	Contar con una plataforma (sharepoint) que facilite el manejo de los expedientes del personal docente, administrativo y manual.
8	Contabilidad	AM14-FEDU-SAD-02	28/02/2014	27/03/2014	Bibiana S.		✓			Implementar un mecanismo de digitalización y resguardo de documentación del área.
9	SS	AM14-FEDU-SS-01	05/03/2014	29/08/2014	Galo L.	✓				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.
10	SS	AM14-FEDU-SS-02	05/03/2014	26/03/2014	Galo L.		✓			Implementar el método de las 5's + 1, en el área de Servicio Social de las Unidades Mérida y Tizimín



Acuerdos

ACUERDO	RESPONSABLE	FECHAS
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.	Jefe de Control Escolar Área de Calidad Dirección	30 junio 2014
Eliminar el objetivo de calidad de CTIC de incrementar en un 5% el número de incidencias atendidas.	Responsable de CTIC Área de Calidad Dirección	30 junio 2014
Proponer un objetivo de calidad en el área de CTIC.	Área de calidad CTIC	29 agosto 2014
Solicitar al Responsable de CTIC la modificación de los objetivos de calidad en el sitio de calidad de la página web de la FEDU.	Área de calidad	04 de julio 2014
Realizar reunión de trabajo para realizar acuerdo con respecto a las solicitudes emergentes de exámenes de Posgrado con la autoridades de la FEDU, Coordinadores de programas de posgrado y control escolar.	Autoridades de la FEDU Coordinadores de programas de Posgrado Jefe de Control Escolar	30 de septiembre



Actividades realizadas

Actividades



- Introducción al SGC
- Capacitación para documentar procedimientos
- Documentación de procedimientos
- Aprobación de procedimientos
- Implementación de procedimientos
- Generar registros
- Capacitación en acciones
- Elaborar acciones
- Medir satisfacción del servicio
- Medir objetivos
- Capacitación para auditorias
- Auditoria Interna
- Revisión de la dirección
- Implementar acciones
- Auditoria Externa

**Gracias por su
atención**

