



Primera reunión de Revisión de la Dirección 26 febrero 2016



Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

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



ORDEN DEL DÍA

Resultados de Auditorías



Auditorías realizadas 2015

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Calidad	Auditoría interna	1	1
	Auditoría externa	1	1
Control Escolar	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
CTIC	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	1	1
Administración de documentación de personal	Auditoría interna	1	0
	Auditoría externa	0	0
Contabilidad	Auditoría interna	1	2
	Auditoría externa	0	0
Servicio Social	Auditoría interna	1	1
	Auditoría externa	0	0

Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Facultad de Educación	Auditoría interna 2015	1	4
	Auditoría externa 2015	1	2



Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

Auditoría interna 2015

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

Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

Auditoría interna 2015

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

Auditoría externa 2015

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



Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Realimentación del Cliente



CONTABILIDAD

Para el periodo Marzo - Diciembre 2014 se logró alcanzar **97.255 %** en el nivel de excelente y bueno y para el 2015 se logró alcanzar el **95.579%** en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2015 fue mantener en un 92% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno. El primer monitoreo del 2016 comprenderá el periodo enero-junio y se reportarán los resultados en la segunda revisión de la Dirección de ese año. En el 2015 se registraron 69 felicitaciones, 7 sugerencias y 1 queja.

Felicitaciones

Trato amable y agradable

Es paciente y resuelve mis dudas

Sugerencias

Agilizar los tiempos en que se da trabajo

Eliminar trámites o bien juntarlos en una sola fecha, porque los estudiantes damos muchas vueltas a la Facultad para completar cualquier trámite.

Quejas

Es muy lento el servicio



Realimentación del cliente

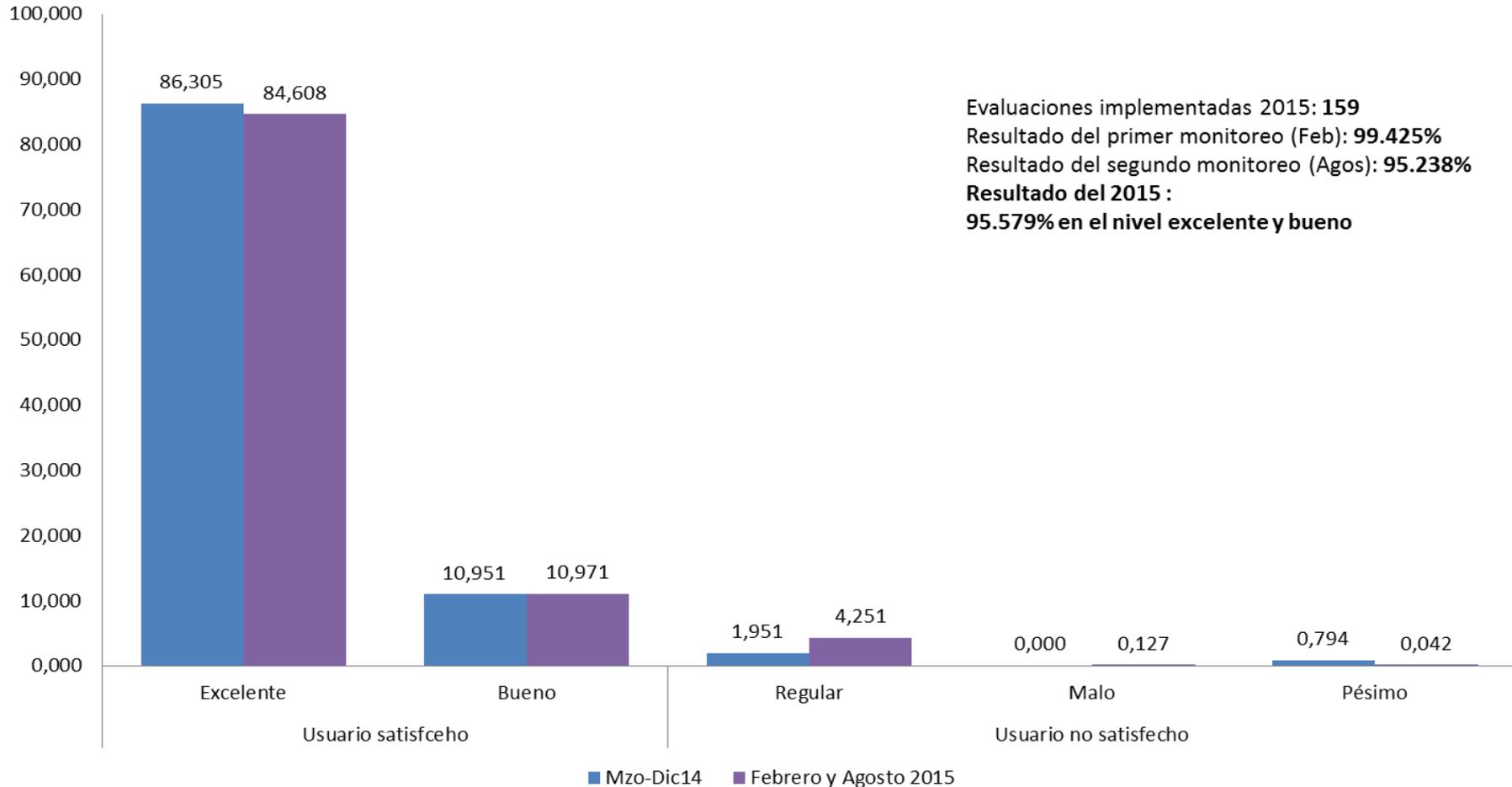
Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Contabilidad

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

Resultado monitoreo Febrero y Agosto 2015



Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PERSONAL

Para el periodo Marzo 2014-Enero 2015 se logró alcanzar **100 %** en el nivel de excelente y bueno y para el 2015 se logró alcanzar **el 100% en** el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2015 fue mantener en un **95%** de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno. El primer monitoreo del 2016 comprende el periodo enero-junio y se reportarán los resultados en la segunda revisión de la Dirección de ese año.

En el 2015 se registraron felicitaciones y no se registraron sugerencias ni quejas.

Felicitaciones

Felicito a Mónica Vázquez Echeverría por que siempre tiene un trato amable y con disposición para ayudarte.

Felicidades para la Srita. Mónica por el buen trato.

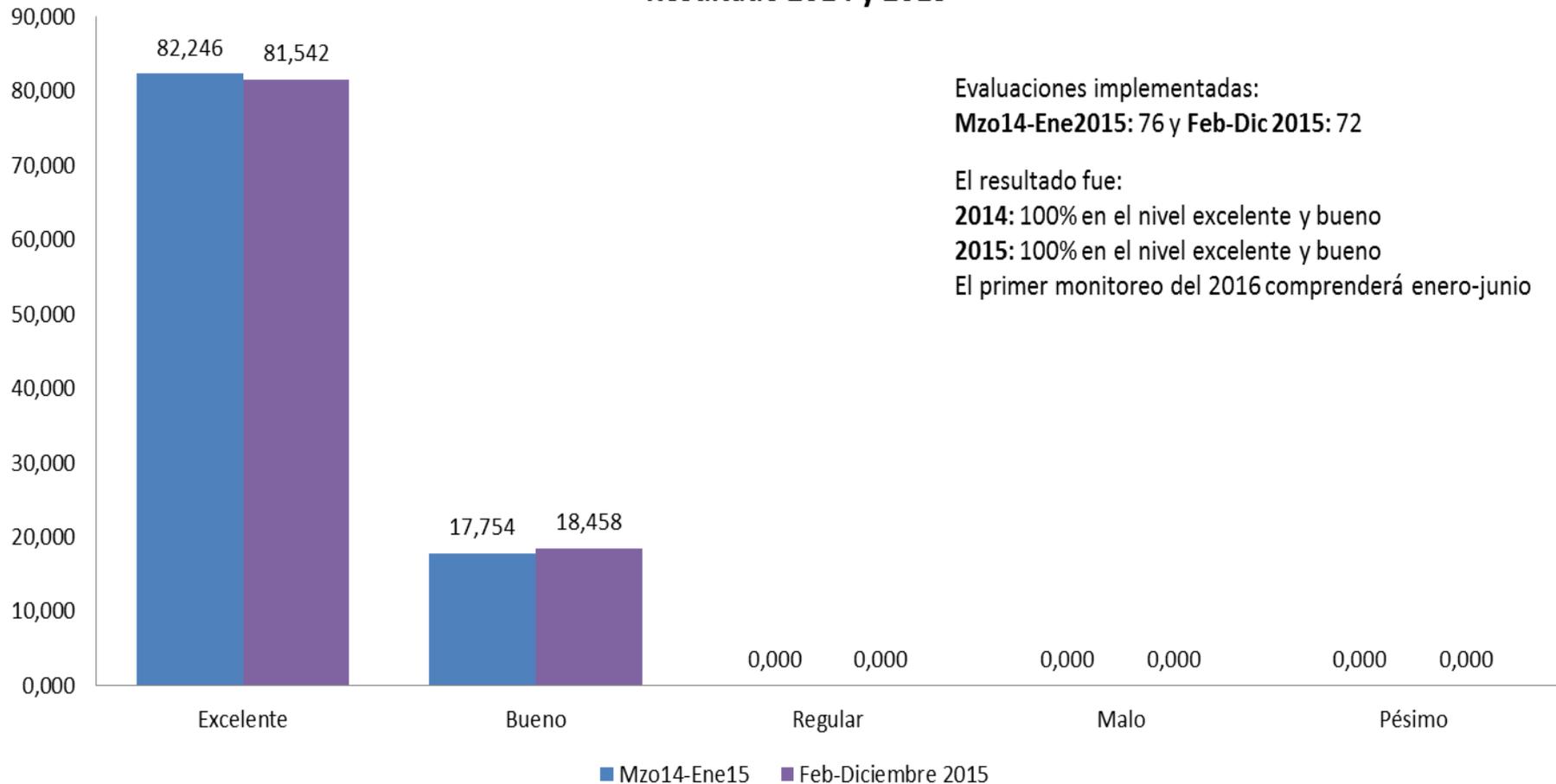


Realimentación del cliente

Administración de Documentación de Personal

Objetivo: Mantener anualmente en un 95% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de administración de documentación de personal.

Resultado 2014 y 2015



Realimentación del cliente

CONTROL ESCOLAR

Para el periodo Marzo - Diciembre 2014 se logró alcanzar **97.879 %** en el nivel de excelente y bueno y para el 2015 se logró alcanzar **el 93.556%** en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2015 fue mantener en **un 92%** de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno. El primer monitoreo del 2016 comprenderá el periodo enero-junio y se reportarán los resultados en la segunda revisión de la Dirección de ese año.

En el 2015 se registraron 76 felicitaciones, 25 sugerencias y 2 quejas.

Felicitaciones

Son muy amables y la información muy clara.

El horario de corrido fue un acierto de mejora felicidades.

Sugerencias

Respetar convocatoria.

Respetar las fechas de entrega de documentos.

Quejas

Mejoren el servicio de SICEI

Mejoren el SICEI

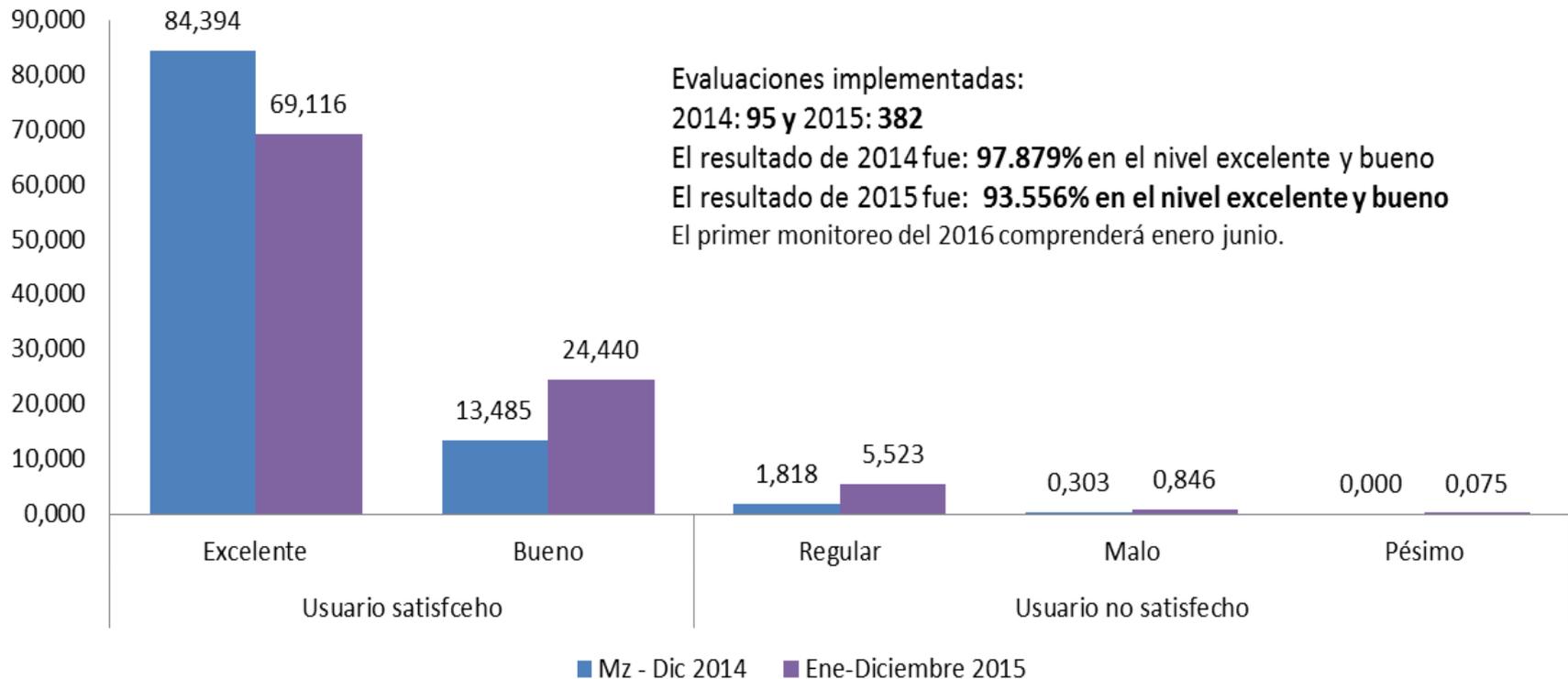


Realimentación del cliente

Control Escolar

Objetivo: Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de control escolar.

Resultado 2014 y 2015



Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



SERVICIO SOCIAL

Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín

Para el periodo Marzo - Diciembre 2014 se logró alcanzar **99.188 %** en el nivel de excelente y bueno y para el 2015 se logró alcanzar el **100%** en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2015 fue mantener en **un 98%** de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno. El primer monitoreo del 2016 comprende el periodo enero-junio y se reportarán los resultados en la segunda revisión de la Dirección de ese año.

En el 2015 se registraron 47 felicitaciones y 4 sugerencias. No se registraron quejas.

Felicitaciones

Por cumplir con fechas y tener todo en orden
Excelente trato y amabilidad

Sugerencias

Dar a conocer todos los proyectos antes
Monitoreo a las instituciones que solicitan prestadores
Seguimiento al prestador de servicio social
Solicitar apoyo al personal



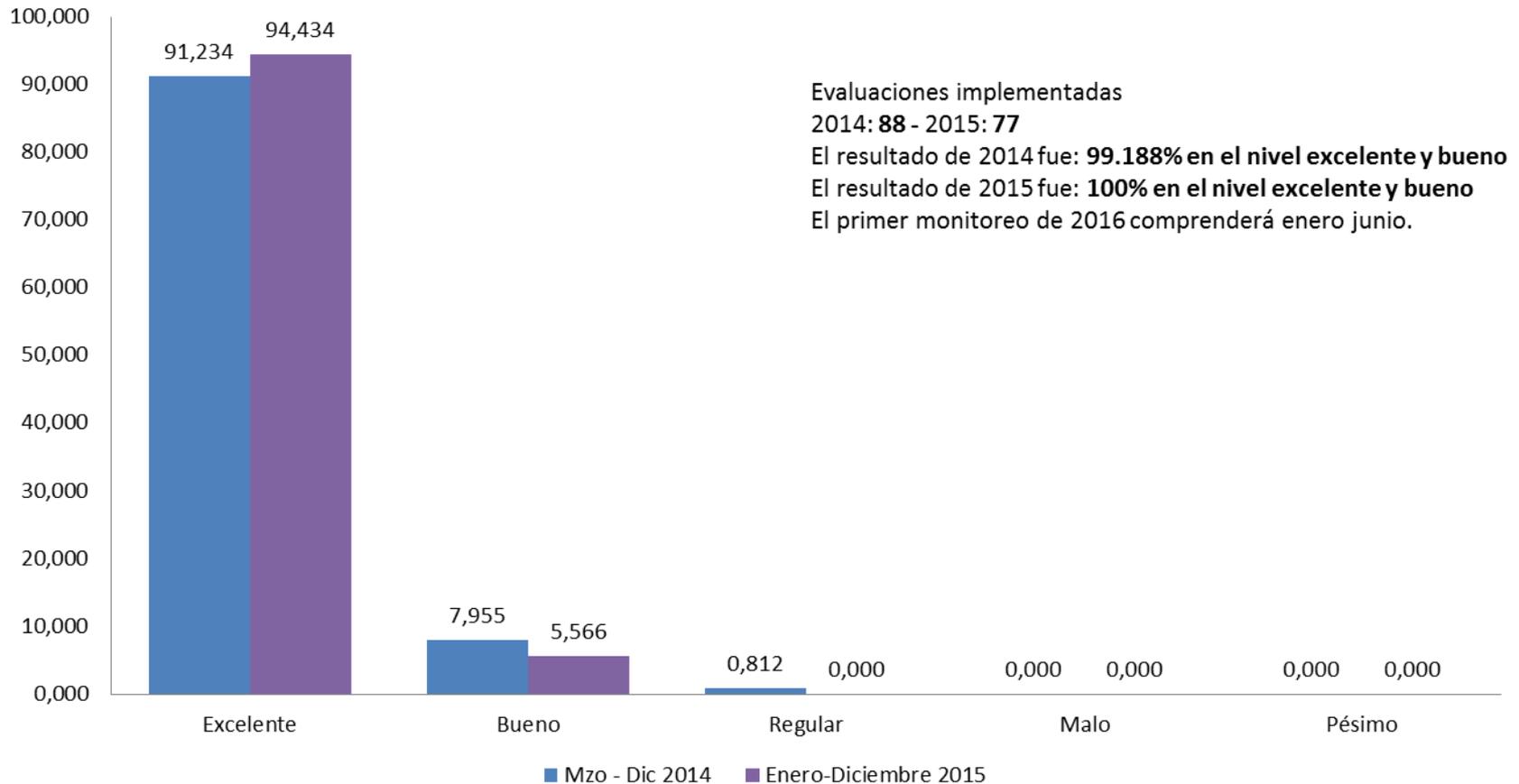
Realimentación del cliente

Servicio Social

Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín

Objetivo: Mantener anualmente en un 98% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de servicio social.

Resultado 2014 y 2015



Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



CTIC

Para el periodo Marzo - Diciembre 2014 se logró alcanzar **93.792 %** en el nivel de **excelente y bueno** y para el 2015 se logró alcanzar el **97.156%** en el nivel de **excelente y bueno**. La meta que se planteó para el 2015 fue mantener en un 90% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno. El primer monitoreo del 2016 comprenderá el periodo enero-junio y se reportarán los resultados en la segunda revisión de la Dirección de ese año.

En el 2015 se registraron 109 felicitaciones, 36 sugerencias y 4 quejas.

Felicitaciones

Sigan así, siempre dispuestos a apoyar a los maestros en sus emergencias y solicitudes

A todo el personal de CTIC por su disposición y actitud de servicio

Sugerencias

Que sea más accesible el formato para préstamos de equipo, mejorar el sistema de préstamos , mejorar los equipos que están en préstamo, formatear la memoria de las cámaras , mejorar el sistema de impresión, procurar la permanencia del personal que labora en el Depto.

Quejas

Las computadoras nunca sirven o fallan , las cámaras filmadoras tienen llena la memoria , cierran muy seguido y no podemos imprimir .

Diseño y desarrollo de sistemas web

Para el 2014 no se había entregado algún servicio de sistema web. Para el 2015 se entregó un servicio de sistema web al usuario del departamento de orientación y posterior a éste se evaluó el servicio, logrando alcanzar el **100%** en el nivel de excelente. No se registraron felicitaciones, sugerencias y quejas.



Realimentación del cliente

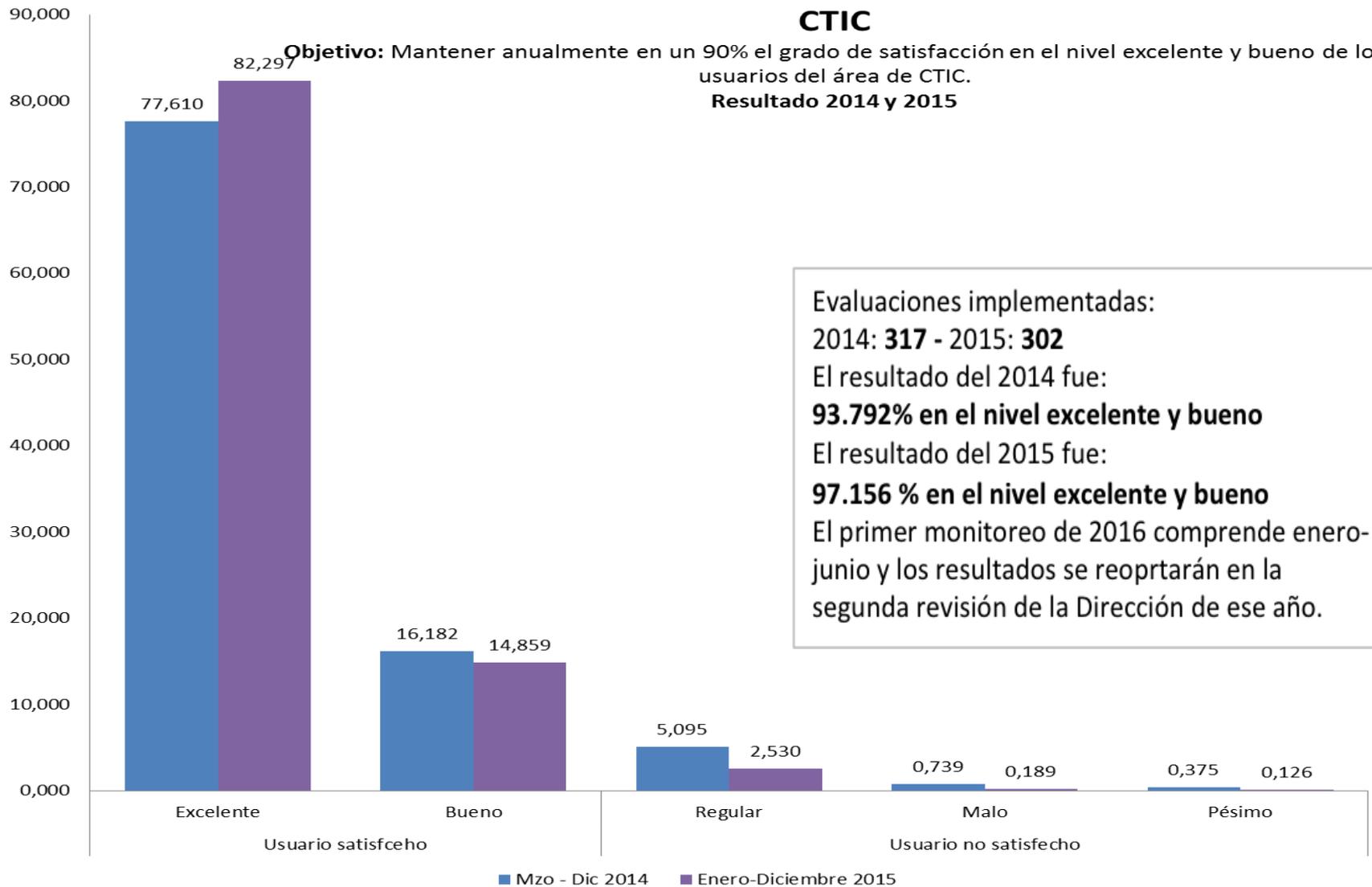
Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



CTIC

Objetivo: Mantener anualmente en un 90% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de CTIC.

Resultado 2014 y 2015



Evaluaciones implementadas:

2014: **317** - 2015: **302**

El resultado del 2014 fue:

93.792% en el nivel excelente y bueno

El resultado del 2015 fue:

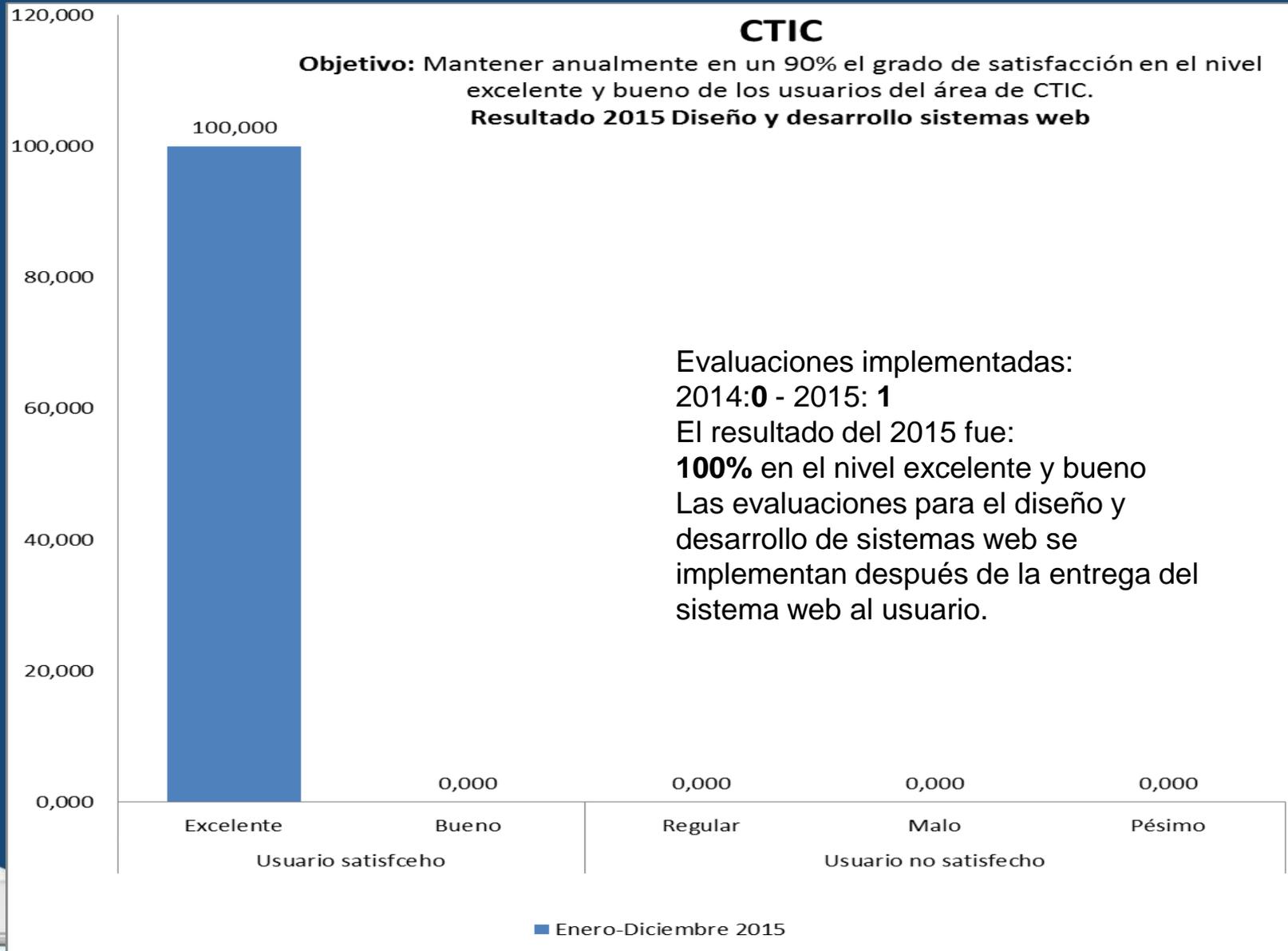
97.156 % en el nivel excelente y bueno

El primer monitoreo de 2016 comprende enero-junio y los resultados se reoprtarán en la segunda revisión de la Dirección de ese año.

Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación





Realimentación del cliente



CALIDAD

Para el año **2014** se logró alcanzar el **100%** en el nivel de **excelente y bueno**. Los resultados del 2015 son del **98.413%** en el nivel de **excelente y bueno**.

En el 2014 y 2015 se registraron **12 felicitaciones** y **5 sugerencias**. No se registraron quejas. Las felicitaciones y sugerencias más significativas son:

Felicitaciones

Gracias por el apoyo.

Por su empeño y esmero para cumplir.

Sugerencias

Tener un diagrama de la organización del portal, ya que lo visible ayuda más.

Se sugiere un curso de Norma ISO para reforzar.

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

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

Optimizar la planeación y el seguimiento de las actividades.

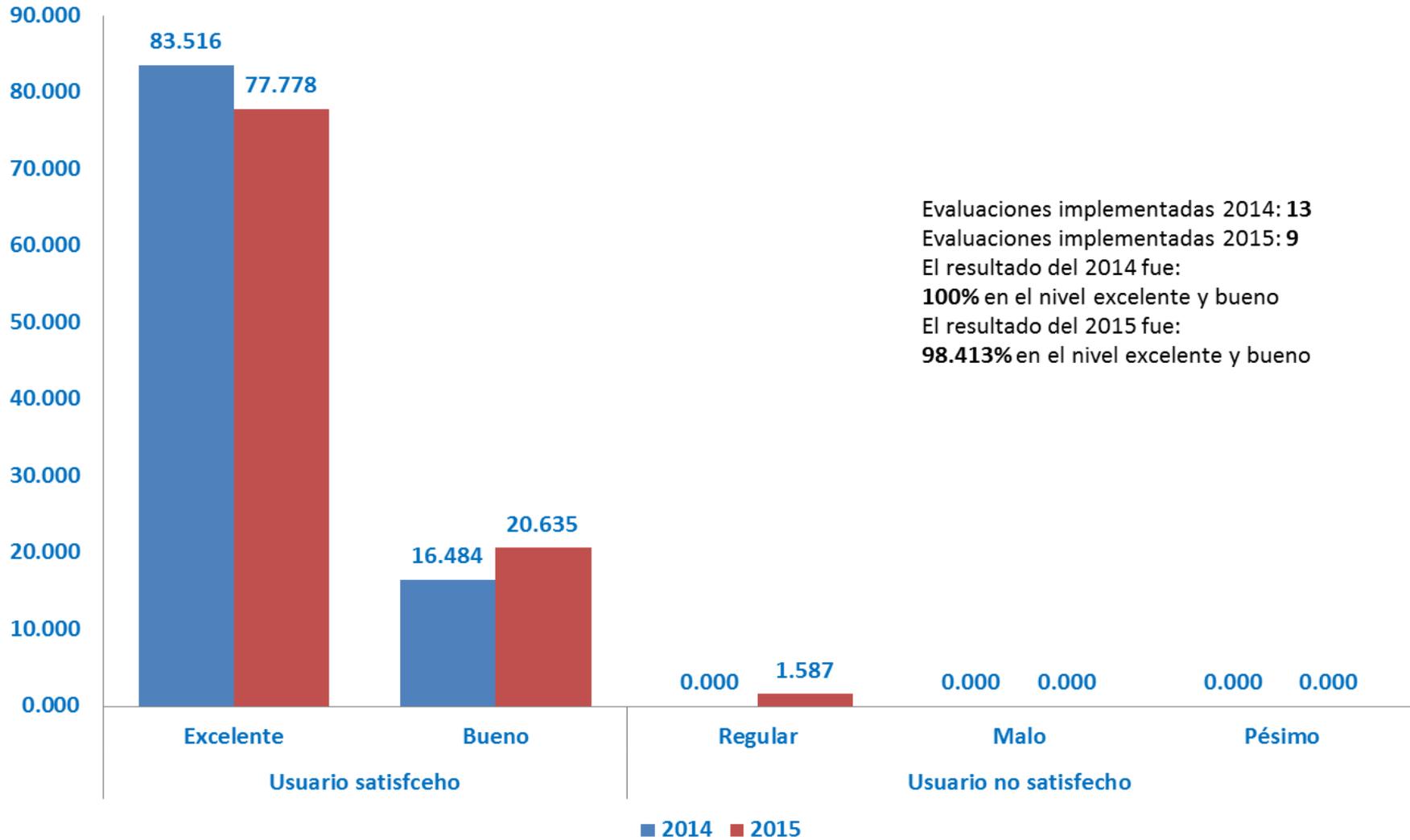


Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Área de Calidad Resultado 2014 y 2015



Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Desempeño de los procesos y conformidad del producto



Desempeño de los procesos con respecto a los objetivos de calidad

Área	Objetivo	Año	
		2014	2015
Servicio Social	En el 2014 y 2015 se ha cumplido el objetivo de “ entregar en un máximo de diez días hábiles, a partir de la fecha de pre asignación, la carta de asignación al 90% de los prestadores de Servicio Social en los periodos establecidos para ello ”.	100%	97%



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

El proceso **Provisión de servicios financieros, materiales y humanos** está conformado por el área de **contabilidad** y **administración de documentación de personal**. En el **2015** se registró **1** producto no conforme correspondiente al área de **contabilidad** lo que representa el **.0526%** del total de **1,899** servicios. **Administración de documentación de personal no registro productos no conformes.**

Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros, materiales y humanos	
Área: Contabilidad	
SERVICIOS OTORGADOS	
ENERO - DICIEMBRE 2015	
Servicio/Tipo de cheque	Pago a proveedores
Cheques expedidos	194
Usuario/Servicio	Cobranza
Alumnos	1651
Usuario/Servicio	Solicitud y control de materiales
Personal de la FEDU	54
TOTAL	1899

Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros, materiales y humanos				
Área: Administración de documentación de personal				
SERVICIOS OTORGADOS FEBRERO - DICIEMBRE 2015				
Nombre del servicio	Docentes	Becarios	Total	
Contrataciones	0	5	5	
Total	0	5	5	
Nombre del servicio	Docentes	Administr.	Manuales	Total
Días económicos	21	32	31	84
Días adicionales de vacaciones	15	3	2	20
Licencias	2	22	3	27
Total	38	57	36	131
Gran total de servicios otorgados Feb- Dic 2015				136



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

SERVICIOS OTORGADOS ENERO-DICIEMBRE 2015

Servicio	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida						Subtotal	TOTAL
	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS		
Expedición doctos. oficiales	463	203	666	0	18	10	0	8	0	36	702
Constancias	12	15	27	0	0	0	0	0	0	0	27
Carta de pasante	77	70	147	0	7	0	0	2	0	9	156
Kardex	1	4	5	0	1	0	0	0	0	1	6
Boletas	44	19	63	8	10	7	1	30	0	56	119
Certificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cartas de No Ex. ED	597	311	908	8	36	17	1	40	0	102	1010
Total Exp. Doc. Of.	597	311	908	8	36	17	1	40	0	102	1010
Exámen profesional	50	27	77	0	0	0	0	0	0	0	77
Exámen de posgrado	0	0	0	12	9	19	0	27	0	67	67
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	50	27	77	12	9	19	0	27	0	67	144
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	125	76	201	0	19	3	0	14	0	36	237
Ex. Extraordinarios	59	38	97	0	0	0	0	0	0	0	97
Ex. Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acompañamiento	13	0	13	0	0	0	0	0	0	0	13
Inscripciones	69	30	99	0	15	22	0	24	0	61	160
Reinscripciones	524	263	787	0	39	15	0	33	0	87	874
Total	890	461	1351	24	91	78	0	125	0	318	1669
Total Servicios	1487	772	2259	24	91	78	0	125	0	420	2679

MAOE: Maestría en Administración de Organizaciones Educativas

MINE: Maestría en Innovación Educativa

ED: Especialización en Docencia

LE: Licenciatura en Educación

MIE: Maestría en Investigación Educ.

MOCE: Maestría en Orientación y Consejo Educativo

OTROS: Planes de estudios no vigentes.

LEII: Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Servicio Social

SERVICIOS OTORGADOS ENERO-DICIEMBRE 2015

Nombre del Servicio	Mérida		Tizimín	Total
	LE	LEII		
Asignación	64	22	25	111
Liberación	39	18	20	77
Total	103	40	45	188

El proceso **Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social** está conformado por el área de **Control Escolar y Servicio Social**. En el **2015** se registraron **2** productos no conformes, uno en **control escolar** y otro en **servicio social** lo que representa del total de **2,679** servicios el **.0373%** y de **188** servicios el **.531%** respectivamente.

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

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

Área: CTIC

SERVICIOS OTORGADOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2015

Nombre del servicio	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Externos	Total
Servicio de soporte técnico	9	110	27	22	0	168
Préstamo de equipo (Notebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	19	209	1	563	1	793
Diseño y desarrollo de sistemas web	0	1	0	0	0	1
Préstamo de sala de clases (sala de clases, LABID y por oficio)	8	90	0	0	0	98
Total	36	410	28	585	1	1060

El proceso **Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones** está conformado por el **Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC)**. En el **2015** se registró **1** producto no conforme el cual representa el **.0943%** de **1,060** servicios.



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

Administración del sistema de gestión de la calidad	
Servicios otorgados	2015
Documentos controlados	25
Registros controlados	34
Auditorías internas realizadas	1
Acciones correctivas y preventivas documentadas	8
Servicios no conformes documentados	5
Revisiones de la dirección realizadas	2
Total servicios	75

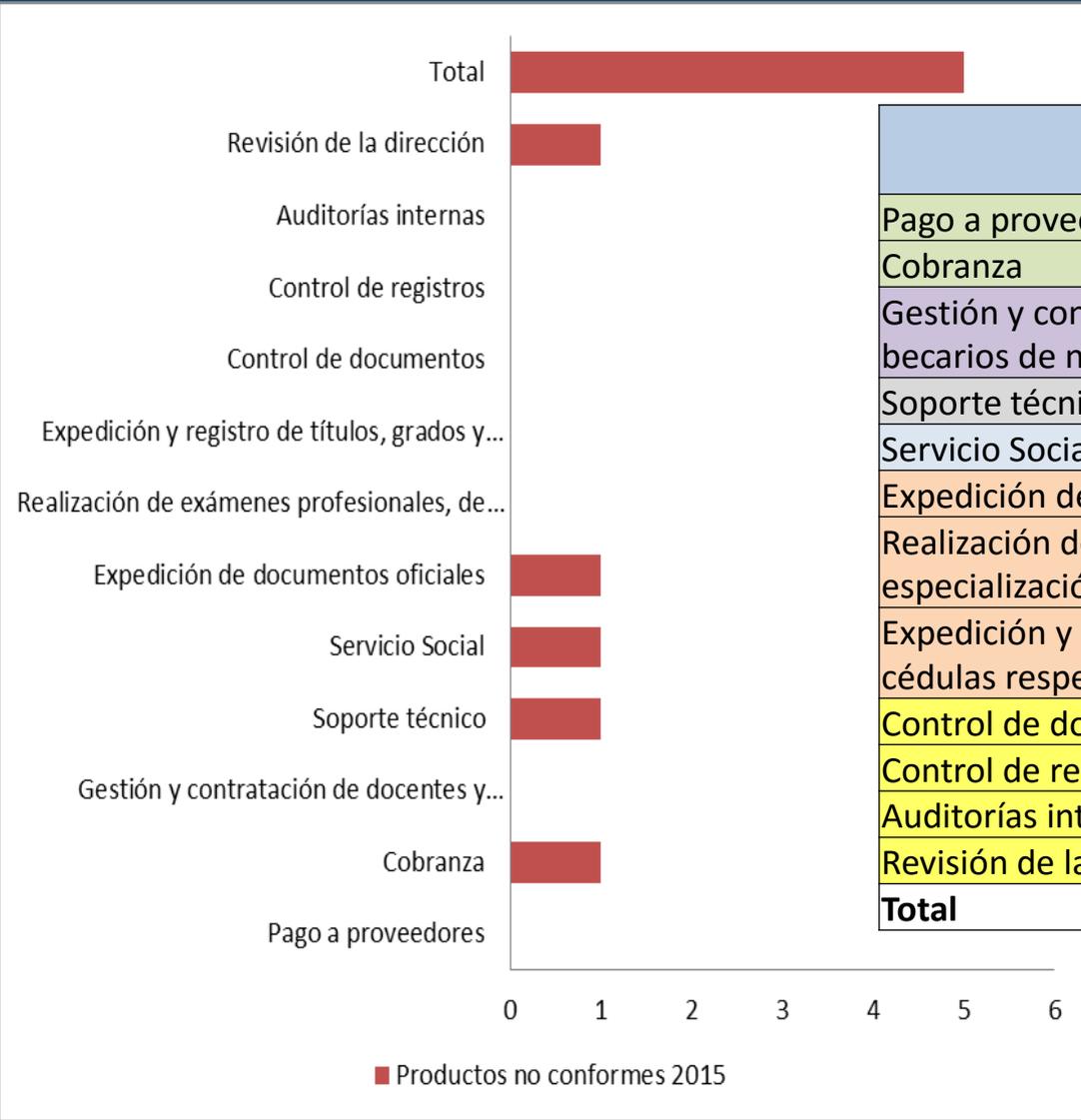
En el 2015 se registró **1** producto no conforme correspondiente al servicio de revisiones de la Dirección el cual representa el **1.333%** del total de **75** servicios otorgados por el área de Calidad (Responsable de calidad y coordinador de documentos).

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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



Procedimiento	Productos no conformes 2015
Pago a proveedores	0
Cobranza	1
Gestión y contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso	0
Soporte técnico	1
Servicio Social	1
Expedición de documentos oficiales	1
Realización de exámenes profesionales, de especialización y de grado	0
Expedición y registro de títulos, grados y cédulas respectivas	0
Control de documentos	0
Control de registros	0
Auditorías internas	0
Revisión de la dirección	1
Total	5

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

Los productos no conformes que se repiten más número de veces en el 2015 están en los procedimientos de:

Cobranza en cuanto a el número de evaluaciones de satisfacción de servicios que se declaró en calidad,

Soporte técnico en cuanto al número de evaluaciones que se habían reportado para calidad en el 2014,

Servicio social en cuanto a error de dato en carta de liberación,

Expedición de documentos oficiales en cuanto a información irrelevante para el usuario en un formato de uso interno para control escolar y,

En el procedimiento para llevar a cabo la revisión de la Dirección en cuanto a la información reportada de número de evaluaciones implementadas y/o número de servicios.

Las acciones que se llevaron a cabo fueron corregir los errores en los servicios o productos antes de su entrega.



Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Estado de las acciones correctivas y preventivas



Área de la dependencia	Folio de la acción	Tipo de acción	Clausula	Estado de la acción				Descripción del motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
2015 CORRECTIVAS								
Contabilidad	AC15- FEDU-SAD-01	Correctiva	4.2.3	0	0	0	1	Contabilidad trabajó con personal suplente debido a prestaciones contractuales e incapacidades.
Contabilidad	AC15-FEDU-SAD-02	Correctiva	7.5.1	1	0	0	0	n/a
Serv. Social	AC15-FEDU-SS-01	Correctiva	4.2.3	0	1	0	0	n/a
Calidad	AC15-FEDU-CC-01	Correctiva	4.2.3	0	1	0	0	n/a
Adm. Doc. Pers.	AC15-FEDU-SAD-03	Correctiva	7.5.1	1	0	0	0	n/a
CTIC	AC15-FEDU-CTIC-01	Correctiva	7.5.1	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				3	2	0	1	
TOTAL				6				
2015 PREVENTIVAS								
Control Escolar	AP15-FEDU-CE-01	Preventiva	6.3	1	0	0	0	n/a
Servicio Social	AP15-FEDU-SS-01	Preventiva	7.5	1	0	0	0	n/a
Contabilidad	AP15-FEDU-SAD-01	Preventiva	7.5.1	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				3	0	0	0	
TOTAL				3				



Estado de las acciones correctivas y preventivas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Integración de las acciones correctivas y preventivas documentadas

A: Abierta
C: Cerrada
T: Total

2015									
Área de la dependencia	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Calidad	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Control escolar	0	0	0	0	1	1	0	1	1
CTIC	0	1	1	0	0	0	1	1	2
Contabilidad	1	1	2	0	1	1	0	1	1
Adm. Documentación de Personal	0	1	1	0	0	0	1	1	2
Servicio Social	1	0	1	0	1	1	0	1	1
			6			3			7

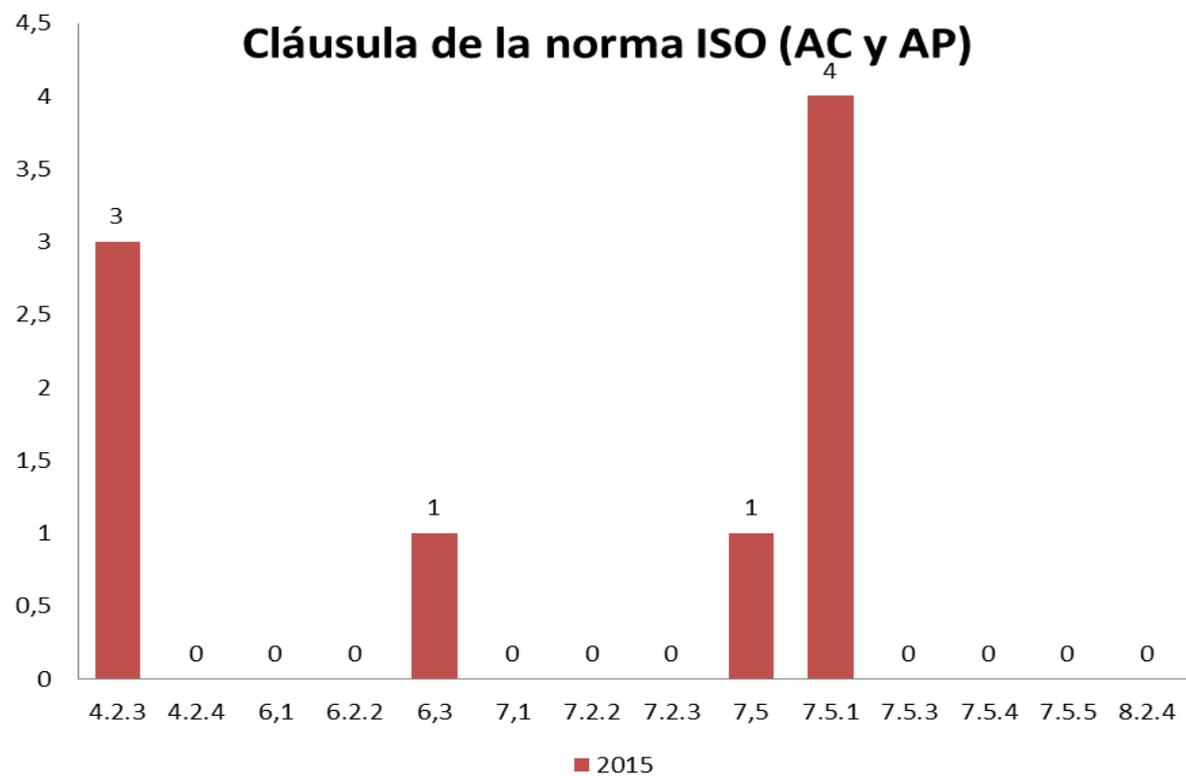


Estado de las acciones correctivas y preventivas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Cláusula	2015
4.2.3	3
4.2.4	0
6,1	0
6.2.2	0
6,3	1
7,1	0
7.2.2	0
7.2.3	0
7,5	1
7.5.1	4
7.5.3	0
7.5.4	0
7.5.5	0
8.2.4	0
Total	9



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

4.2.3 Control de documentos en las áreas de Contabilidad, Servicio Social y Calidad (Coordinación de documentos).

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio en las áreas de Contabilidad, administración de documentación de Personal, CTIC, Servicio Social y Contabilidad.

Las acciones realizadas fueron:

Se agendaron fechas para trabajar el SGC con las diferentes áreas, la Coordinación de Documentos estableció fechas para revisar los documentos y formatos que las áreas entreguen y para revisar que los documentos y formatos vigentes se encuentren actualizados en los puntos de uso.

Estado de las acciones correctivas y preventivas

Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas



Acuerdos de la segunda Revisión de la Dirección del 16 de diciembre de 2014

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Solicitar y llevar a cabo capacitación del personal que se encuentra en el alcance del SGC de la FEDU del uso del share point.	Autoridades de la FEDU Responsable del SGC Jefes de área	Diciembre 2015	Atendido	Se llevó a cabo en febrero de 2016 curso del share point online para el personal de calidad de la FEDU.
Solicitar y llevar a cabo capacitación del personal que forma parte del alcance del SGC de la FEDU en la Norma ISO modificada al 2015.	Autoridades de la FEDU Responsable del SGC Jefes de área	Diciembre 2016	En proceso	La DGPLANEI llevó a cabo en febrero de 2016 capacitación en la Norma ISO 9001-2015. Los participantes fueron el responsable de calidad y el coordinador de documentos FEDU.

Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Acuerdos de la primera Revisión de la Dirección del 30 de junio de 2015

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Gestionar la adecuación de las tomas de corriente en el área de control escolar.	Autoridades de la Facultad Jefe de Control Escolar	31 Diciembre 2016	Atendido	Se realizaron las adecuaciones de tomas de corriente y de voz de datos en el área de Control Escolar

Acuerdos de la segunda Revisión de la Dirección del 30 de noviembre de 2015

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Notificar a las áreas cuando hay una modificación de la estructura de la página de la Facultad de Educación.	CTIC	Cada modificación de la estructura de la página de la facultad.	En proceso	No se ha modificado la estructura de la página de la facultad.
Establecer un buzón para recabar la información de satisfacción del servicio.	Área de calidad	31 enero 2016	Atendido	Se compró y colocó un buzón para recabar la información de satisfacción de servicio en la entrada de la oficina de calidad.
Asistencia del comité de calidad a la capacitación de la interpretación de la Norma ISO 9001-2015	Área de calidad	Marzo 2016	Atendido	Se envió a capacitación en la Norma ISO 9001-2015 al responsable del área de calidad y al coordinador de documentos de FEDU.

Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Cambios que podrían afectar al SGC



Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
Transición de las actividades del SGC acordes a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	Solicitar apoyo al personal de la DGPLANEI para capacitar al personal que forma parte del alcance del SGC en la Norma y en la transición de sus actividades.
La contabilidad gubernamental que exige un inventario físico al 100% de los bienes muebles al año.	Reunión informativa con el personal de la FEDU para informar de las políticas para transferencia de bienes muebles.
Los procesos que se han certificado cambian la forma de actuar de los usuarios ante una solicitud de servicio.	Mayor difusión del SGC a la comunidad de la FEDU.
La nueva disposición con la carga de asignaturas libres.	Solicitar reunión con los responsables académicos y administrativos de la oferta institucional de asignaturas libres.
El financiamiento recibido en la Universidad es menor.	Concientizar a la comunidad de la FEDU el cuidado de recursos.

Cambios que podrían afectar al SGC

Recomendaciones para la mejora



Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Involucrar a la comunidad de la FEDU en las actividades del SGC	Autoridades Comité de calidad	Mejorar la actitud de la comunidad	Diciembre 2016
Revisar la herramienta para solicitar e integrar la información de la revisión de la Dirección	Área de calidad	Que la información de la revisión de la dirección se prepare de acuerdo a los lineamientos solicitados	Agosto 2016



Recomendaciones para la mejora

Acuerdos



Acuerdos	Responsables	Fecha de término
Solicitar reunión con los responsables académicos y administrativos de la oferta institucional de asignaturas libres.	Autoridades de la FEDU	Julio de 2016
Concientizar a la comunidad de la FEDU en el cuidado de recursos.	Autoridades de la FEDU Jefes de área Líderes estudiantiles Vinculación	Diciembre de 2016
Realizar reunión con autoridades y control escolar con respecto a las solicitudes extemporáneas de inscripción y reinscripción de los estudiantes.	Autoridades Responsable de calidad	Diciembre de 2016



ACUERDOS

¡GRACIAS!

