Primera reunión de Revisión de la Dirección 30 junio 2015

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

1.Resultados de auditorías.
2.Retroalimentación 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

Auditorías realizadas

Las áreas que forman parte del alcance del SGC y que son auditadas:

- **Administración de documentación de personal**
- **CTIC**
- **Contabilidad**
- **Control Escolar**
- **Servicio Social Mérida y Tizimín**
- **Dirección**
- **Área de calidad**

Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de no conformidades
Facultad de Educación	Auditoría interna 2014	1	6
	Auditoría interna 2015	1	4
	Auditoría externa 2014	1	4

Resultados de Auditorías

Breve descripción de las No conformidades. El escrito completo se encuentra disponible en los reportes de auditoría.

Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
Auditoría interna 2014	
AC14-FEDU-CC-01	En la política 3.14 del Procedimiento para Llevar a Cabo el Control de Documentos, se establece que únicamente se conservará en el área del coordinador de documentos el procedimiento obsoleto inmediato anterior, sin embargo, 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.
AC14-FEDU-CC-02	El Procedimiento para Llevar a Cabo Acciones Correctivas y Preventivas 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, sin embargo, se encontró que las acciones correctivas revisadas, cuentan con evidencia parcial de las acciones correctivas y no cuentan con evidencia de las acciones inmediatas.
AC14-FEDU-CC-03	El procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas establece que el coordinador de auditoría verifica que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz de la NC o posible NC, sin embargo, se encontró que en las verificaciones de las acciones con folio AC14-FEDU-SAD-01, AC14-FEDU-CE-01,AC14-FEDU-CTIC-01 y AC14-FEDU-SAD-02 que no se demuestra que las acciones implementadas hayan eliminado la causa raíz.
AC14-FEDU-CE-02	El punto 4.2.4 de la norma 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 sin embargo, en el área de Control Escolar se revisaron 26 notas de ventas originales de las cuales se encontró que cinco no contaban con la firma del cajero para ser válidas.
AC14-FEDU-CE-03	La tarea 13 del Procedimiento para las Inscripciones y Reinscripciones a Licenciatura y Posgrado 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, se observó que no se realiza la tarea 13 del procedimiento ya que no se pudo mostrar ningún expediente escaneado de licenciatura.
AC14-FEDU-CTIC-04	El punto 4.2.4 de la norma 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, sin embargo, en el área de CTIC se encontró que con respecto al préstamo de equipos, se verificaron los registros del Formato de Comprobante de Préstamo, observándose que en dos registros no contenían la firma de la devolución del cliente.
AC14-FEDU-CTIC-05	El punto 6.3 de la norma establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, sin embargo, se encontró que el sitio de telecomunicaciones que proporciona el servicio a la Facultad de Educación no cuenta con deshumidificador.

Resultados de Auditorías

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Certificado en ISO 9001:2008
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Breve descripción de las No conformidades. El escrito completo se encuentra disponible en los reportes de auditoría.

Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
Auditoría interna 2014	
AC14-FEDU-SAD-03	El punto 4.2.4 de la norma 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, sin embargo, 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.
AC14-FEDU-SAD-04	El punto 4.2.4 de la norma 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, sin embargo, se observó en el área de Administración de Documentación de Personal que el formato impreso Formato de Solicitud de prestación no está debidamente identificado, ya que no cuenta con código.
AC14-FEDU-SAD-05	En la política 3.3 del Procedimiento para la Gestión de Prestaciones y Solicitud de Pago de Suplencias establece que para las prestaciones de días adicionales, días económicos y licencias el formato solicitud de prestación debe contar con el visto bueno 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 en una muestra de 10 formatos, se observó que no cuenta con el nombre o con el visto bueno del jefe inmediato o con la firma del solicitante.
Auditoría interna 2015	
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.
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.

Resultados de Auditorías

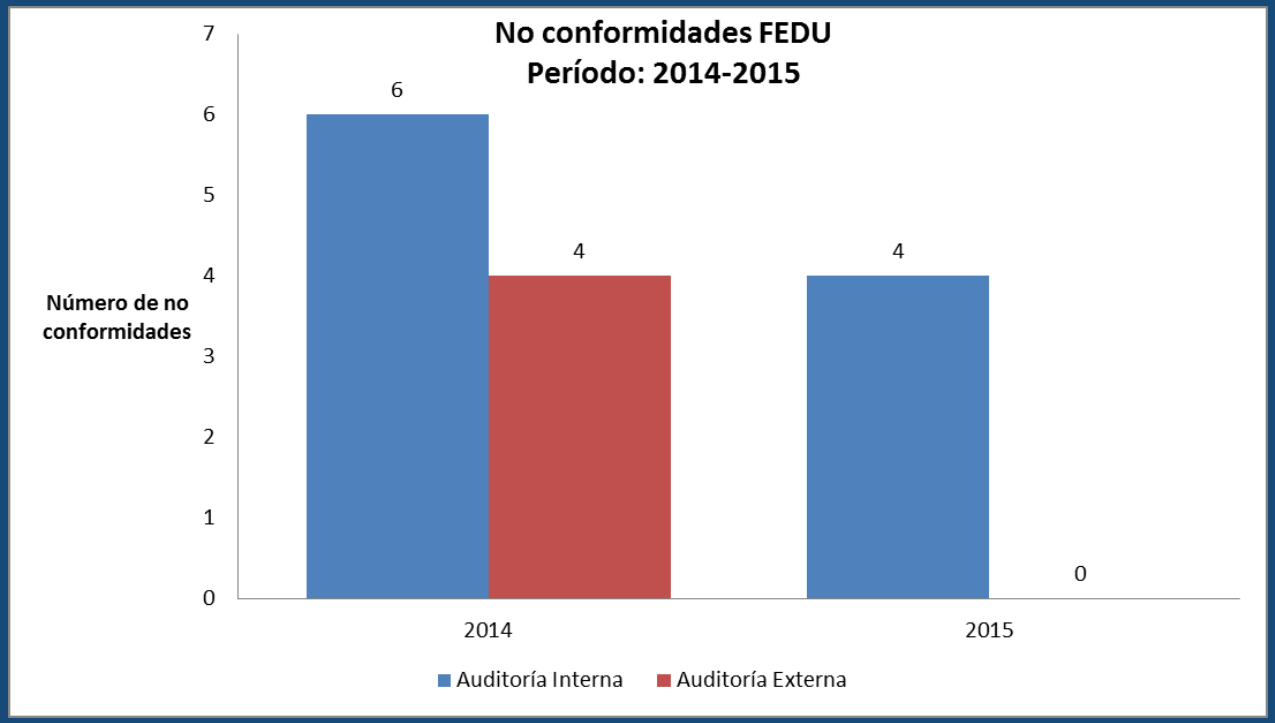
Breve descripción de las No conformidades. El escrito completo se encuentra disponible en los reportes de auditoría.

Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
Auditoría interna 2015	
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.
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 2014	
AC14-FEDU-CE-05	Cláusula 7.5.1 ISO 9001:2008 especifica que la organización debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, sin embargo en el proceso de Registro y Control de Calificaciones de Exámenes Ordinarios especifica que Control Escolar debe recibir las listas de alumnos y actas de exámenes, las verifica y las sella. Sin embargo para los alumnos Matrícula No. 06001134 y 13013843 Materia Educación a Distancia, no se encontró las listas, ni se sellaron las actas de los exámenes.
AC14-FEDU-CTIC-06	Cláusula 7.5.3 ISO-9001:2008 requiere en 7.5.3 que: “Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros, sin embargo en cinco de cinco casos de servicios de Soporte Técnico, no se identificó de manera única el servicio prestado, siendo que consideran: Fecha+Usuario+Tipo de Servicio, pero ésta forma de identificar no asegura la rastreabilidad del servicio dado que se pueden duplicar los datos para el mismo día.
AC14-FEDU-CTIC-07	Cláusula 8.2.4 ISO-9001:2008 requiere en 8.2.4 que: “Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente, además, el Procedimiento para el Soporte Técnico, establece en 4.1 “Verificar la funcionalidad del equipo mediante la realización de pruebas.” Sin embargo, no se evidenció en cinco de cinco casos que se identificara la persona que autorizó el servicio ni el procedimiento indicaba qué registro era el aplicable en la verificación de la funcionalidad.
AC14-FEDU-SAD-07	Cláusula 7.5.5 El procedimiento de control de materiales P-FEDU-SAD-02, establece los criterios para entradas, salidas y existencia en almacén de artículos de oficina, sin embargo en un muestreo aleatorio de las existencias y controles de entradas y salidas de artículos se encontraron fuera de control.

Resultados de Auditorías

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Certificado en ISO 9001:2008
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

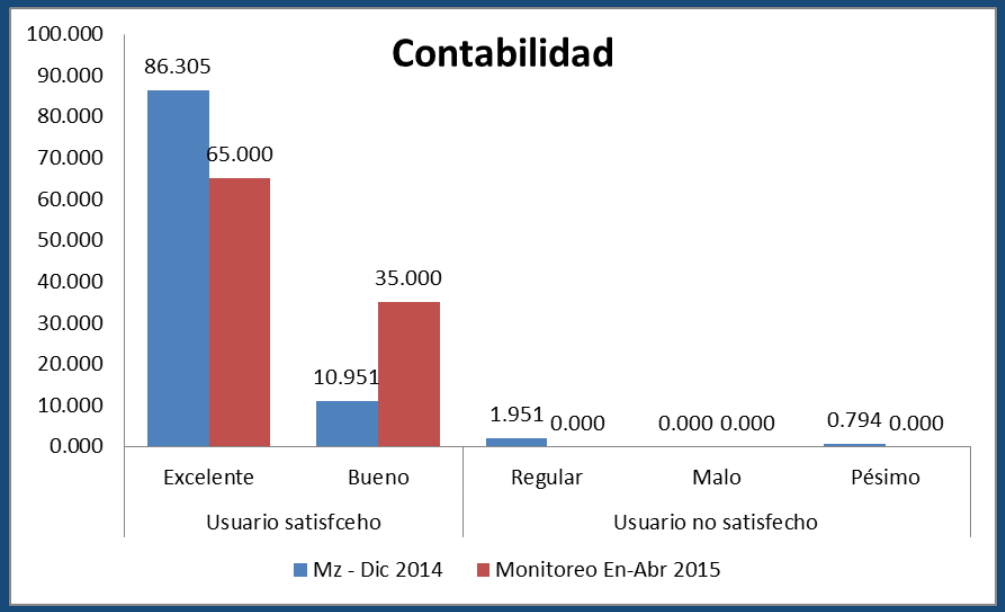
Gráfico de las No conformidades.



Nota: En el 2015 no se ha realizado auditoría externa.

Resultados de Auditorías

Proceso	**Provisión de servicios financieros, materiales y humanos**
Área	**Contabilidad**
Objetivo	**Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de contabilidad.**



Número de evaluaciones implementadas en 2014: **255**			
Número de evaluaciones implementadas en monitorieo 2015: **6**			
Porcentaje evaluaciones usuarios de contabilidad	**E+B**	**R+M+P**	**Total**
Mz - Dic 2014	97.255	2.745	100.000
Monitoreo En-Abr 2015	100.000	0.000	100.000

Para el 2014 se logró alcanzar 97.255% en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2014 fue mantener el 80% de satisfacción del usuario en el nivel excelente , bueno y regular.
Para el monitoreo de abril de 2015, se alcanzó hasta el momento el 100%. Sin embargo falta obtener los datos finales con la implementación de evaluaciones en el mes de agosto de 2015.
Por los resultados obtenidos en el 2014 y en el monitoreo del 2015 se considera modificar la meta a 92% de satisfacción del usuario y atendiendo a los lineamientos para solicitar e integrar la información en la Revisión de la Dirección, se consideraran los niveles: excelente y bueno como usuario satisfecho.
Nota: No se ha registrado evaluaciones de los usuarios de control de materiales, ya que las requisiciones se repartieron en mayo de 2015.

Retroalimentación del cliente

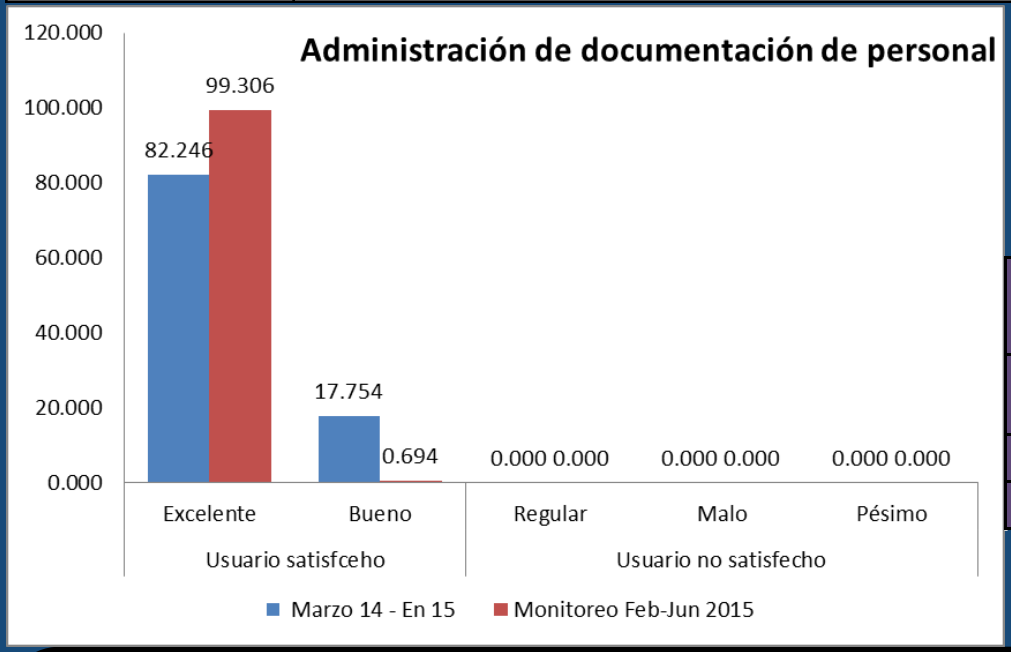
En cuanto a las felicitaciones, quejas y sugerencias, el área de Contabilidad reportó:

CONTABILIDAD	Total 2014
Número de felicitaciones	88
Número de sugerencias	19
Número de quejas	2

Felicitaciones 2014
Excelente atención y disposición de la Srita. Genny.
Juanita siempre está muy dispuesta y alegre. Gracias.
Sugerencias 2014
Mayor difusión de la información de inscripción, pagos, de las páginas de internet hacia el personal caja, hacia alumnos.
Agilizar el tiempo de espera ya que en ciertos momentos se dilata mucho.
Quejas 2014
La chica de la tarde tarda mucho en hacer sus cobros, no esta informada. Todo lo canaliza a Genny.
Nula información acerca de los pasos para llevar a cabo el procedimiento.

Nota: No se registraron felicitaciones, quejas y sugerencias en el monitoreo realizado en 2015.

Proceso	**Provisión de servicios financieros, materiales y humanos**
Área	**Administración de documentación de personal**
Objetivo	**Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Administración de documentación de personal.**



Número de evaluaciones implementadas Mz-Dic 14/En 15: 76

Número de evaluaciones implementadas en monitoreo Feb-Jun 2015: 13

Usuarios de Administración de documentación de personal	E+B	R+M+P
Mz-Dic 14 / En 15	100.00	0.00
Monitoreo Feb-Jun 2015	100.00	0.00

Para el periodo Marzo 2014 - Enero 2015 se logró alcanzar 100 % en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2014 fue mantener el 80% de satisfacción del usuario en el nivel excelente, bueno y regular.
Para el monitoreo de Febrero a junio de 2015, se alcanzó hasta el momento el 100%. Sin embargo falta obtener los datos finales con la implementación de evaluaciones de los demás días de junio de 2015.
Por los resultados obtenidos en el periodo Marzo 2014-Enero 2015 y en el monitoreo de Febrero a Junio 2015 , se considera modificar la meta al 95% de satisfacción del usuario y atendiendo a los lineamientos para solicitar e integrar la información en la Revisión de la Dirección, se consideraran los niveles: excelente y bueno como usuario satisfecho.

Retroalimentación del cliente

En cuanto a las felicitaciones, quejas y sugerencias, la Administración de Documentación de Personal reportó:

Administración de documentación de personal	Total Mar 2014/Ene 2015
Número de felicitaciones	28
Número de sugerencias	4
Número de quejas	0

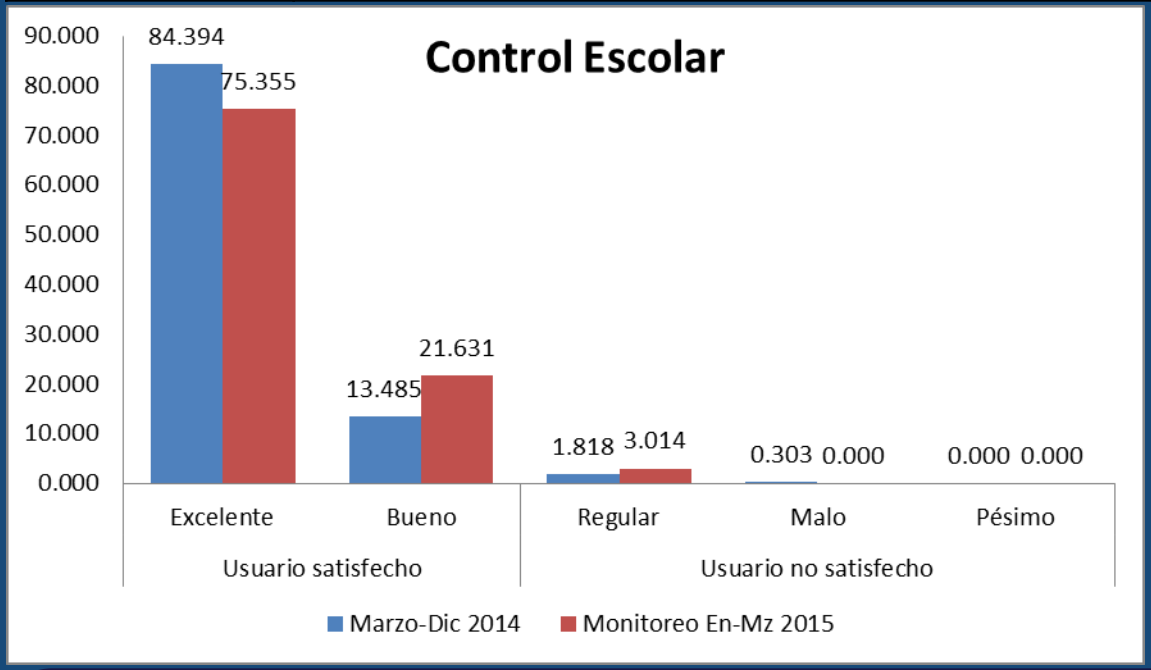
Administración de documentación de personal Monitoreo Feb-Jun 2015	Feb-jun15
Número de felicitaciones	9
Número de sugerencias	0
Número de quejas	0

Sugerencias Marzo 2014-Ene 2015
Mantenerlo, sigan así, continuar con esa actitud
Estar más pendiente de que se firmen los documentos.
Felicitaciones Marzo 2014 - Ene 2015
Gracias por su disposición y apoyo siempre.
La información proporcionada es clara, expedita y oportuna.

Felicitaciones
Felicito a Mónica Vázquez Echeverría por que siempre tiene un trato amable y con disposición para ayudarte.
Gracias Mónica por tu disposición y actitud de servicio a los docentes.

Retroalimentación del cliente

Proceso	**Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social**
Área	**Control Escolar**
Objetivo	**Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Control Escolar.**



Evaluaciones implementadas en 2014: 110 **Evaluaciones implementadas en el monitoreo 2015: 94**		
Porcentaje evaluaciones usuarios de control escolar	**E+B**	**M+R+P**
Marzo-Dic 2014	**97.879**	**2.121**
monitoreo En-Mz 2015	**96.986**	**3.014**

Para el 2014 se logró alcanzar 97.879% en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2014 fue mantener el 80% de satisfacción del usuario en el nivel excelente , bueno y regular.
Para el monitoreo de enero a marzo de 2015, se alcanzó hasta el momento el 96.986%. Sin embargo falta obtener los datos finales con la implementación de evaluaciones de en los meses del 2015 que faltan.
Por los resultados obtenidos en el 2014 y en el monitoreo del 2015 se considera modificar la meta a 92% de satisfacción del usuario y atendiendo a los lineamientos para solicitar e integrar la información en la Revisión de la Dirección, se considerarán los niveles: excelente y bueno como usuario satisfecho.

Retroalimentación del cliente

En cuanto a las felicitaciones, quejas y sugerencias, el área de Contro Escolar reportó:

Control Escolar 2014	Total
Felicitaciones	46
Sugerencias	11
Quejas	0

Felicitaciones
Excelente servicio
Buena atención

Sugerencias
Otra ventanilla
Mas tiempo para recibir documentos

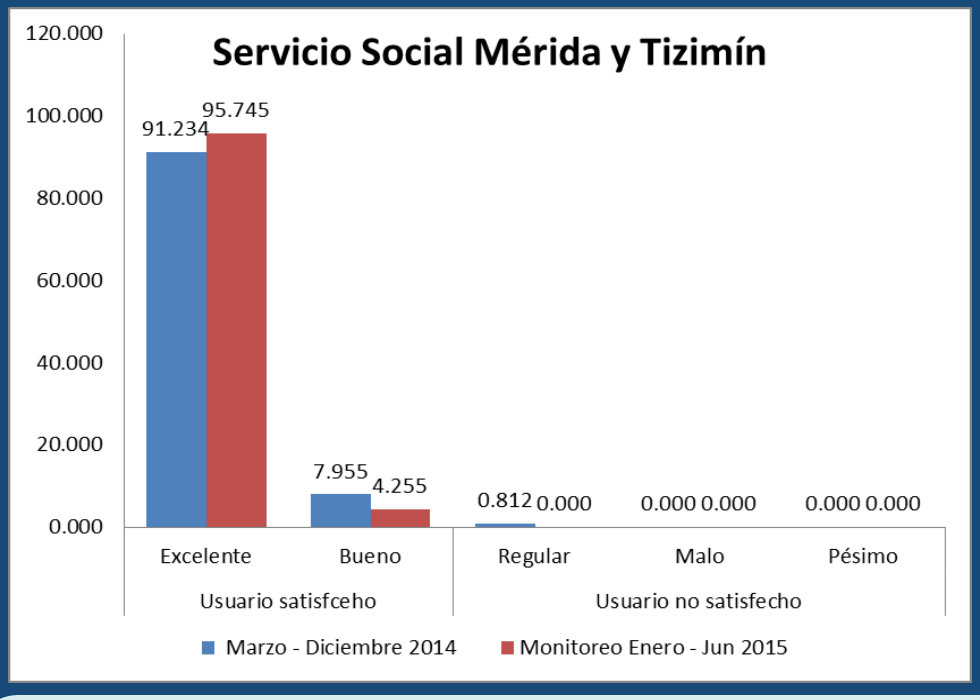
Control Escolara Monitoreo En-Mz 2015	Total
Felicitaciones	14
Sugerencias	4
Quejas	0

Felicitaciones
Trato amable y respetuoso
Muy buen trabajo

Sugerencias
Otra ventanilla
Mas tiempo para recibir documentos

Retroalimentación del cliente

Proceso	**Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social**
Área	**Servicio Social**
Objetivo	**Mantener en un 90% el grado de satisfacción de los prestadores de servicio social con respecto al procedimiento de asignación y liberación en el semestre.**



Evaluaciones implementadas en 2014: 88		
Evaluaciones implementadas en monitoreo 2015: 47		
Usuarios de Servicio Social Mérida y Tizimín	E+B	R+M+P
Marzo - Diciembre 2014	99.188	0.812
Monitoreo Enero-Jun 2015	100.000	0.000

Para el periodo Marzo - Diciembre 2014 se logró alcanzar 99.188 % en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2014 fue mantener el 90% de satisfacción del usuario en el nivel excelente, bueno y regular.
El análisis del monitoreo de las evaluaciones implementadas de enero a junio de 2015 tubo resultados del 100% en el nivel de excelente y bueno. Por los resultados obtenidos en el periodo Marzo - Diciembre de 2014 y el monitoreo realizado de enero a junio de 2015, se considera modificar la meta al 98% de satisfacción del usuario y atendiendo a los lineamientos para solicitar e integrar la información en la Revisión de la Dirección, se consideraran los niveles: excelente y bueno como usuario satisfecho.

Retroalimentación del cliente

En cuanto a las felicitaciones, quejas y sugerencias, Servicio Social Mérida y Tizimín reportaron:

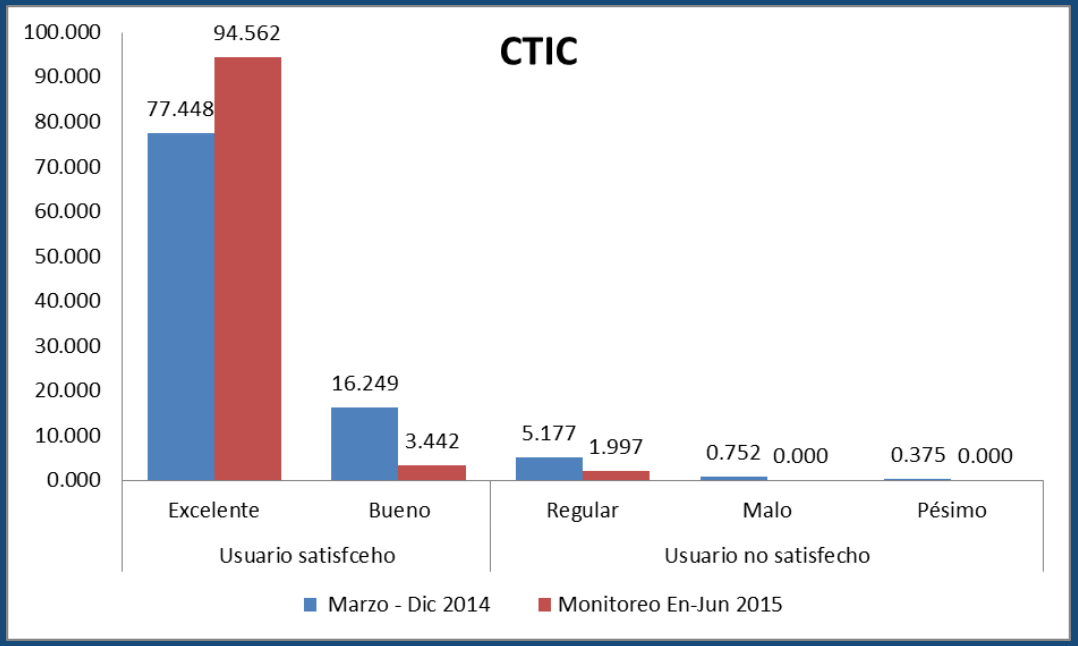
Concepto	Mérida	Tizimín	Total
Número de felicitaciones	27	11	38
Número de sugerencias	5	1	6
Número de quejas	0	0	0

FELICITACIONES
Excelente trato y amabilidad.
Al maestro por su disponibilidad y buen trato.

SUGERENCIAS
Monitoreo a todas las instituciones que soliciten prestadores.
Más información de los tiempos en las redes sociales.

Retroalimentación del cliente

Proceso	**Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones**
Área	**Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC)**
Objetivo	**Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios de CTIC.**



Evaluaciones implementadas 2014: 317

Evaluaciones implementadas en monitoreo 2015: 67

Usuarios de CTIC	E+B	R+M+P
Marzo - Dic 2014	93.697	6.303
Monitoreo En-Jun 2015	98.003	1.997

Para el 2014 se logró alcanzar 93.697% en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó para el 2014 fue mantener el 80% de satisfacción del usuario en el nivel excelente , bueno y regular.
Para el monitoreo a junio de 2015, se alcanzó hasta el momento el 98.003%. Sin embargo falta obtener los datos finales con la implementación de evaluaciones en los demás días del mes de junio de 2015.
Por los resultados obtenidos en el 2014 y en el monitoreo del 2015 se considera modificar la meta a 90% de satisfacción del usuario y atendiendo a los lineamientos para solicitar e integrar la información en la Revisión de la Dirección, se consideraran los niveles: excelente y bueno como usuario satisfecho.

Retroalimentación del cliente

En cuanto a las felicitaciones, quejas y sugerencias, el área de CTIC reportó:

CTIC 2014	Total
Número de felicitaciones	58
Número de sugerencias	27
Número de quejas	11

Felicitaciones
Gracias por su esfuerzo, sigan así.
Gracias Ángel, trabajo realizado en tiempo.
Sugerencias
El internet más rápido.
Mejorar el sistema de préstamos.
Quejas
El internet es lento.
Las videocámaras solicitadas no funcionan adecuadamente.

CTIC Monitoreo Ene-Jun 2015	Total
Número de felicitaciones	23
Número de sugerencias	5
Número de quejas	0

Felicitaciones
Excelente apoyo en la conexión del equipo
Buen equipo de trabajo sigan así.
Sugerencias
Ordenar los equipos para que sea más fácil encontrarlos.
Mayor coordinación en gestión de préstamo.

Retroalimentación del cliente

Servicios otorgados

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

SERVICIOS OTORGADOS ENERO - DICIEMBRE 2014

Servicio/Tipo de cheque	Pago a proveedores
Cheques expedidos	266
Usuario/Servicio	**Cobranza**
Alumnos	2244
Usuario/Servicio	**Solicitud y control de materiales**
Orientación	1
S. Administrativa	3
CTIC	1
Dirección	2
Educ Cont	1
Subtotal	**8**
TOTAL SERVICIOS POR LOS TRES PROCEDIMIENTOS	**2518**

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

SERVICIOS OTORGADOS ENERO - MAYO 2015

Servicio/Tipo de cheque	Pago a proveedores
Cheques expedidos	239
Usuario/Servicio	Cobranza
Alumnos	723
Usuario/Servicio	Solicitud y control de materiales
Personal de la FEDU	8
TOTAL	**970**

Instructivo para el control de bienes muebles

Servicios otorgados Enero-Diciembre 2014

Usuario/Servicio	Control bienes muebles
Personal de la FEDU	**ALTAS**
Dirección	2
UPI	9
Académica	88
Administrativa	47
UMT	11
TOTAL ALTAS	**157**
Usuario/Servicio	**TRANFFERENCIAS**
PATRIMONIO	975
CONTROL INTERNO	2007
TOTAL TRANSFERENCIAS	**2982**
Usuario/Servicio	**BAJAS**
PATRIMONIO	76
CONTROL INTERNO	384
TOTAL BAJAS	**460**

Instructivo para el control de bienes muebles

Servicios otorgados Enero-Mayo 2015

Usuario/Servicio	ALTAS
DIRECCION	3
UPI	0
ACADEMICA	32
ADMMINISTRATIVA	1
UMT	1
TOTAL ALTAS	**37**
Usuario/Servicio	**TRANSFERENCIAS**
PATRIMONIO	20
CONTROL INTERNO	0
TOTAL TRANSFERENCIAS	**20**
Usuario/Servicio	**BAJAS**
PATRIMONIO	13
CONTROL INTERNO	10
TOTAL BAJAS	**23**

El área de contabilidad documentó un instructivo para control de bienes muebles y aunque los servicios se reportan, estos no forman parte de los procedimientos.

El área de Contabilidad reportó atender 2,518 servicios en el 2014 y 970 servicios en el monitoreo realizado de enero a mayo del 2015, lo que representa el 38.52% de servicios otorgados hasta el momento en este año con respecto al año anterior. Con el número de servicios del 2014 se estima para el 2015 un número de servicios que se mantenga entre 2400 y 2600 para calcular la muestra representativa del segundo semestre del 2015 e implementar las evaluaciones de satisfacción. En el caso de los cheques expedidos, la muestra se calculará de acuerdo al número de proveedores a los que se les expidió cheque.

Servicios otorgados

Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros, materiales y humanos
Área: Administración de documentación de personal
SERVICIOS OTORGADOS DE ENERO 2014 - ENERO 2015

Nombre del servicio	Docentes	Becarios	Total	
Contrataciones	1	7	8	
Total	**1**	**7**	**8**	
Nombre del servicio	**Docentes**	**Administr.**	**Manuales**	**Total**
Días económicos	23	19	38	80
Días adicionales de vacaciones	33	3	1	37
Licencias	5	16	7	28
Total	**61**	**38**	**46**	**145**
Gran total de servicios otorgados				**153**

Proceso: Provisión y gestión de servicios financieros, materiales y humanos
Área: Administración de documentación de personal
SERVICIOS OTORGADOS MONITOREO FEBRERO-JUNIO 2015

Nombre del servicio	Docentes	Becarios	Total	
Contrataciones	0	2	2	
Total	**0**	**2**	**2**	
Nombre del servicio	**Docentes**	**Administr.**	**Manuales**	**Total**
Días económicos	9	10	13	32
Días adicionales de vacacione	2	0	0	2
Licencias	2	6	2	10
Total	**13**	**16**	**15**	**44**
Gran total				**46**

Administración de Documentación de Personal reportó atender 153 servicios de enero 2014 a enero 2015 y 46 servicios en el monitoreo realizado de febrero a junio del 2015, lo que representa el 30.065% de servicios hasta el momento otorgados en este año con respecto al año anterior. Con el número de servicios del 2014, se estima para el 2015 un número de servicios que se mantenga entre 150 y 160 para calcular la muestra representativa del segundo semestre del 2015 e implementar las evaluaciones de satisfacción.

Servicios otorgados

Control Escolar reportó atender 2,520 servicios en el 2014 y 331 servicios en el monitoreo realizado de enero a junio del 2015, lo que representa el 13.13% de servicios hasta el momento otorgados en este año con respecto al año anterior. Con el número de servicios del 2014 menos los servicios para el registro y control de calificaciones (2,520 - 269 = 2,251), se estima para el 2015 un número de servicios que se mantenga entre 2,200 y 2,400 para calcular la muestra representativa del segundo semestre del 2015 e implementar las evaluaciones de satisfacción.

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

SERVICIOS OTORGADOS ENERO-DICIEMBRE 2014

Servicio	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							TOTAL
Expedición doctos. oficiales	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS	Subtotal	
Constancias	402	153	**555**	1	18	8	0	7	0	**34**	**589**
Carta de pasante	24	7	**31**	0	0	0	0	0	0	**0**	**31**
Kardex	68	53	**121**	4	2	2	0	0	0	**8**	**129**
Boletas	8	6	**14**	4	0	1	0	10	0	**15**	**29**
Certificados	60	24	**84**	7	12	17	5	27	2	**70**	**154**
Cartas de No Ex. ED	0	0	**0**	0	0	0	0	1	0	**1**	**1**
Total Exp. Doc. Of.	**562**	**243**	**805**	**16**	**32**	**28**	**5**	**45**	**2**	**128**	**933**
Exámen profesional	48	11	**59**	0	0	0	0	0	0	**0**	**59**
Exámen de posgrado	0	0	**0**	3	9	20	5	24	0	**61**	**61**
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	48	11	**59**	3	9	20	5	24	0	**61**	**120**
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	124	76	**200**	8	20	13	3	25	0	**69**	**269**
Ex. Extraordinarios	58	28	**86**	0	0	0	0	0	0	**0**	**86**
Ex. Especiales	2	0	**2**	0	0	0	0	0	0	**0**	**2**
Inscripciones	67	31	**98**	0	16	0	0	32	0	**48**	**146**
Reinscripciones	467	264	**731**	9	25	46	5	28	0	**113**	**844**
Total	**814**	**421**	**1235**	**23**	**79**	**99**	**18**	**133**	**0**	**352**	**1587**
Total Servicios	**1376**	**664**	**2040**	**39**	**111**	**127**	**23**	**178**	**2**	**480**	**2520**

LE: Licenciatura en Educación

LEII: Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglé

MAOE: Maestría en Adminsitración de Organizaciones Educativas

MIE: Maestría en Investigación Educ.

MINE: Maestría en Innovación Educativa

MOCE: Maestría en Orientación y Consejo

ED: Especialización en Docencia

OTROS: Planes de estudios no vigentes.

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios otorgados

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Área: Control Escolar

SERVICIOS OTORGADOS ENERO-JUNIO 2015

Servicio	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							TOTAL
Expedición doctos. oficiales	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS	Subtotal	
Constancias	111	42	**153**	0	2	2	0	3	0	**7**	**160**
Carta de pasante	4	9	**13**	0	0	0	0	0	0	**0**	**13**
Kardex	30	27	**57**	0	2	0	0	2	0	**4**	**61**
Boletas	1	0	**1**	0	0	0	0	0	0	**0**	**1**
Certificados	14	5	**19**	4	0	2	1	11	0	**18**	**37**
Cartas de No Ex. ED	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total Exp. Doc. Of.	**160**	**83**	**243**	**4**	**4**	**4**	**1**	**16**	**0**	**29**	**272**
Exámen profesional	30	8	**38**	0	0	0	0	0	0	**0**	**38**
Exámen de posgrado	0	0	**0**	4	3	4	0	10	0	**21**	**21**
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Ex. Extraordinarios	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Ex. Especiales	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Inscripciones	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Reinscripciones	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Total	**30**	**8**	**38**	**4**	**3**	**4**	**0**	**10**	**0**	**21**	**59**
Total Servicios	**190**	**91**	**281**	**8**	**7**	**8**	**1**	**26**	**0**	**50**	**331**

LE: Licenciatura en Educación

LEII: Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés

MAOE: Maestría en Adminsitración de Organizaciones Educativas

MIE: Maestría en Investigación Educ.

MINE: Maestría en Innovación Educativa

MOCE: Maestría en Orientación y Consejo Educativo

ED: Especialización en Docencia

OTROS: Planes de estudios no vigentes.

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios otorgados

CTIC reportó atender 941 servicios en el 2014 y 273 servicios en el monitoreo realizado de enero a junio del 2015, lo que representa el 29.01% de servicios hasta el momento otorgados en este año con respecto al año anterior. Con el número de servicios del 2014 , se estima para el 2015 un número de servicios que se mantenga entre 900 y 950 para calcular la muestra representativa del segundo semestre del 2015 e implementar las evaluaciones de satisfacción.

Proceso: Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones
Área: CTIC
SERVICIOS OTORGADOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2014

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

Proceso: Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones
Área: CTIC
SERVICIOS OTORGADOS MONITORIEO DE ENERO A JUNIO DE 2015

Nombre del servicio	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Total
Servicio de soporte técnico	1	39	10	6	**56**
Préstamo de equipo (NoNotebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	0	67	0	150	**217**
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	0	0	n/a	**0**
Total	**1**	**106**	**10**	**156**	**273**

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Servicios otorgados

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Área: Servicio Social SERVICIOS OTORGADOS ENERO-DICIEMBRE 2014					
Nombre del Servicio	Mérida		Tizimín		Total
	LE	LEII	LE	LEII	
Asignación	39	26	21	0	86
Liberación	46	25	19	0	90
Total	**85**	**51**	**40**	**0**	**176**

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Área: Servicio Social SERVICIOS OTORGADOS MONITOREO ENERO-JUNIO 2015					
Nombre del Servicio	Mérida		Tizimín		Total
	LE	LEII	LE	LEII	
Asignación	29	8	1	0	38
Liberación	17	11	19	0	47
Total	**46**	**19**	**20**	**0**	**85**

Servicio Social Mérida y FEDU Unidad Multidisciplinaria Tizimín reportaron atender 176 servicios en el 2014 y 85 servicios en el monitoreo realizado de enero a junio del 2015, lo que representa el 48.295% de servicios hasta el momento otorgados en este año con respecto al año anterior. Con el número de servicios del 2014 , se estima para el 2015 un número de servicios que se mantenga entre 170 y 180 para calcular la muestra representativa del segundo semestre del 2015 e implementar las evaluaciones de satisfacción.

SERVICIOS OTORGADOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS					
Área	Contabilidad	Adm. Doc. Per.	CE	SS	CTIC
2014	2164	153	2520	176	941
Monitoreo 2015	970	112	331	85	273

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Cumplimiento con los objetivos de calidad

Objetivo 2014	Monitoreo	Conclusión	Objetivo 2015	Monitoreo	Conclusión
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	Mantener anualmente en un 98% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de Servicio Social.	Semestral	Anual
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	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
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC.	Trimestral	Semestral	Mantener anualmente en un 90% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de CTIC.	Semestral	Anual
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Contabilidad.	Trimestral	Semestral	Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de Contabilidad.	Semestral	Anual
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Control Escolar.	Trimestral	Semestral	Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de Control Escolar.	Semestral	Anual
Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Administración de Documentación de Personal.	Trimestral	Semestral	Mantener anualmente en un 95% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuario del área de Administración de documentación de personal.	Semestral	Anual

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Cumplimiento con los objetivos de calidad

En el mes de junio de 2015 el personal de la DGPLANEI-UADY en conjunto con el personal de las áreas de la Facultad de Educación y el Responsable de Calidad, realizaron una revisión a los objetivos de satisfacción del usuario. Los resultados

Servicio Social							
Objetivo 2014:	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.						
Resultado obtenido 2014:	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron EXCELENTE entre el número de procedimientos	+	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron BUENO entre el número de procedimientos	=	91.23 +	7.95 =	99.18 %
Objetivo 2015:	Mantener anualmente en un 98% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de Servicio Social.						

Servicio Social					
Objetivo 2014:	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.				
Resultado obtenido 2014:	No. anual de prestadores de SS que recibieron su carta de asignación en 10 días habiles X 100 / Número anual de prestadores de SS asignados	=	8600 / 86	=	100 %
Objetivo 2015:	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.				

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Cumplimiento con los objetivos de calidad

CTIC							
Objetivo 2014:	Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de CTIC.						
Resultado obtenido 2014:	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron EXCELENTE entre el número de procedimientos	+	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron BUENO entre el número de procedimientos	=	77.45 +	16.25 =	93.70 %
Objetivo 2015:	Mantener anualmente en un 90% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de CTIC.						

Contabilidad							
Objetivo 2014:	Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Contabilidad.						
Resultado obtenido 2014:	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron EXCELENTE entre el número de procedimientos	+	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron BUENO entre el número de procedimientos	=	86.30 +	10.95 =	97.25 %
Objetivo 2015:	Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de Contabilidad.						

Cumplimiento con los objetivos de calidad

Control Escolar							
Objetivo 2014:	Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Control Escolar.						
Resultado obtenido 2014:	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron EXCELENTE	+	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron BUENO	=	84.39 +	13.48 =	97.87 %
Objetivo 2015:	Mantener anualmente en un 92% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuarios del área de Control Escolar.						

Administración de documentación de personal							
Objetivo 2014:	Mantener en un 80% al semestre el grado de satisfacción de los usuarios del área de Administración de Documentación de Personal.						
Resultado obtenido 2014:	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron EXCELENTE entre el número de procedimientos	+	Suma del porcentaje de usuarios que contestaron BUENO entre el número de procedimientos	=	82.25 +	17.76 =	100.00 %
Objetivo 2015:	Mantener anualmente en un 95% el grado de satisfacción en el nivel de excelente y bueno de los usuario del área de Administración de documentación de personal.						

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Productos no conformes 2014

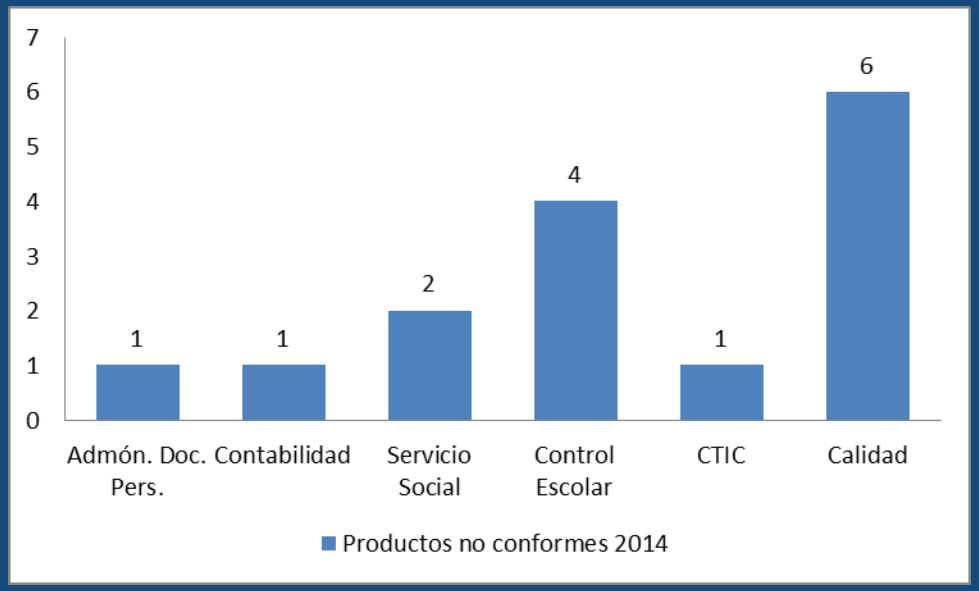
No	Proceso	Área	Descripción	Acciones
1	Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Adm.Doc. Per	Error en el contrato	Corregir el error con la categoría y nivel. Imprimir el contrato correcto.
2		Contabilidad	Error de impresión del cheque 5579 de la Cta. 156090419 de Bancomer	Cancelar el cheque 5579 e imprimir el cheque con el número 5585
3	Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	SS	No se entregaron constancias a los participantes de la feria de SS	Enviar mail de aviso para acudir por las constancias.
4			El nombre del responsable del proyecto en la carta de asignación aparece el nombre de la autoridad en turno al momento de registrar el proyecto, no obstante, debido al cambio debido al cambio de autoridades, el nombre del responsable del proyecto no correspondía con la nueva secretaria académica en funciones.	Se solicitó al programador la modificación del nombre del responsable del proyecto en atención al cambio de autoridades. Se reimprimió la carta en 4 originales, se pidió nuevamente al estudiante las fotografías, se recabaron las firmas correspondientes y se procedió a una segunda entrega.
5		CE	Confusión en nombre del sustentante de ED	Verificar el nombre correcto. Corregir en el documento.
6			Falta de sello en certificado de acta de exámen MINE	Sellar y reenviar a titulación y registro profesional.
7			Error en folio de recibo arancelario de certificado de estudios completos LEII	Reimprimir folio en el SICEI
8			Error en el nombre de dos alumnas en certificados de acta de examen de grado.	Se procedió a corregir el nombre de las dos alumnas, reimprimir los certificados, turnar a firma y por ultimo enviar a titulación.

Productos no conformes 2014

No	Proceso	Área	Descripción	Acciones
9	Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	CTIC	Falta de información respecto al sistema que genera constancias	Plática informativa de constancias digitalizadas.
10	Administración del SGC	CC	Sitio web calidad no funcionaba	Dar seguimiento para su funcionamiento y acceso a los usuarios.
11			No se asignó nivel de revisión a formatos	Avisar a las áreas que a sus formatos se les agregó nivel de revisión.
12			Agregar información que clarifique la presentación de revisión de la dirección	Incluir a la información de la presentación de la revisión de la dirección.
13			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 presentacion de apertura de auditoría AI14-FEDU-01
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
15			Error en la diapositiva 17 en la presentación de la 2da revisión de la dirección	Sustituir la tabla errónea por la correcta

Productos no conformes

Área	Productos no conformes 2014
Admón. Doc. Pers.	1
Contabilidad	1
Servicio Social	2
Control Escolar	4
CTIC	1
Calidad	6
Total	**15**



Nota: En el 2015 no se han registrado productos no conformes.

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	
2014 CORRECTIVAS								
Calidad	AC14-FEDU-CC-01	Correctiva	Política 3.14	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CC-02	Correctiva	7.2 y 7.3	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CC-03	Correctiva	T 9.1	1	0	0	0	n/a
Control Escolar	AC14-FEDU-CE-01	Correctiva	7.2.2	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CE-02	Correctiva	4.2.4	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CE-03	Correctiva	T 13	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CE-04	Correctiva	4.2.3	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CE-05	Correctiva	7.5.1	0	1	0	0	n/a
CTIC	AC14-FEDU-CTIC-01	Correctiva	7.2.3	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CTIC-02	Correctiva	6.2.2	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CTIC-03	Correctiva	T9	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CTIC-04	Correctiva	4.2.4	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CTIC-05	Correctiva	6.3	1	0	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CTIC-06	Correctiva	7.5.3	0	1	0	0	n/a
	AC14-FEDU-CTIC-07	Correctiva	8.2.4	0	1	0	0	n/a
Contabilidad	AC14-FEDU-SAD-01	Correctiva	T 10.1	1	0	0	0	n/a
Adm. Doc. Personal	AC14-FEDU-SAD-02	Correctiva	4.2.3	1	0	0	0	n/a
Contabilidad	AC14-FEDU-SAD-03	Correctiva	4.2.4	1	0	0	0	n/a
Adm. Doc. Personal	AC14-FEDU-SAD-04	Correctiva	4.2.4	1	0	0	0	n/a
Adm. Doc. Personal	AC14-FEDU-SAD-05	Correctiva	Política 3.3	1	0	0	0	n/a
Contabilidad	AC14-FEDU-SAD-06	Correctiva	7.2.3	1	0	0	0	n/a
Contabilidad	AC14-FEDU-SAD-07	Correctiva	7.5.5	0	1	0	0	n/a
Servicio Social	AC14-FEDU-SS-01	Correctiva	T 7.1	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				**19**	**4**	**0**	**0**	
TOTAL				**23**				

Estado de las acciones correctivas y preventivas

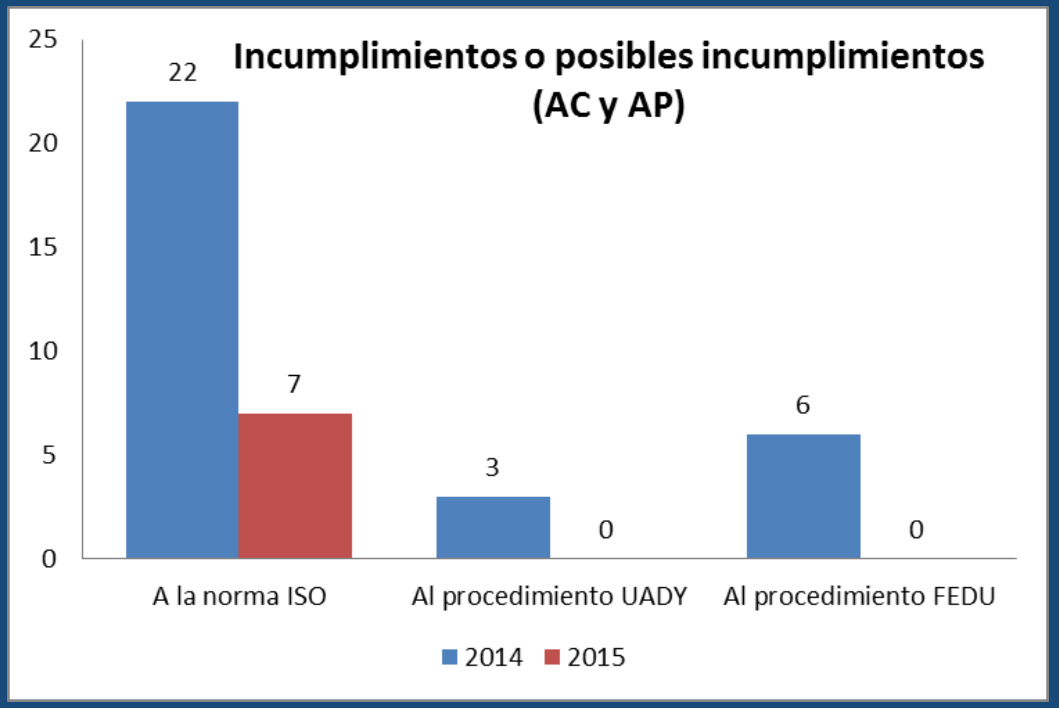
Área de la dependencia	Folio de la acción	Tipo de acción	Clausula	Estado de la acción				Descripción del motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
2014 PREVENTIVAS								
Control Esc.	AP14-FEDU-CE-01	Preventiva	6.2.2	1	0	0	0	
CTIC	AP14-FEDU-CTIC-01	Preventiva	7.5.4	0	0	0	1	Se presentaron eventualidades relacionadas con las redes y un sistema de almacenamiento en el que el personal de CTIC realizó diversas actividades para resolverlo y que afectara en lo menos las actividades académicas y administrativas del personal de la Facultad, considerando esas actividades como prioridad.
Serv. Social	AP14-FEDU-SS-01	Preventiva	T 1.1	1	0	0	0	n/a
Contabilidad	AP14-FEDU-SAD-01	Preventiva	6.1	1	0	0	0	n/a
Serv. Social	AP14-FEDU-SS-02	Preventiva	7.5.5	1	0	0	0	n/a
CTIC	AP14-FEDU-CTIC-02	Preventiva	6.3	1	0	0	0	n/a
Adm. Doc. Per.	AP14-FEDU-SAD-02	Preventiva	7.5.5	1	0	0	0	n/a
Calidad	AP14-FEDU-CC-01	Preventiva	6.3	1	0	0	0	n/a
Total por estado de acción				**7**	**0**	**0**	**1**	
TOTAL				8				

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	1	0	0	n/a
Contabilidad	AC15-FEDU-SAD-02	Correctiva	7.5.1	0	1	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
Total por estado de acción				**0**	**4**	**0**	**0**	
TOTAL				**4**				
2015 PREVENTIVAS								
Control Escolar	AP15-FEDU-CE-01	Preventiva	6.3	0	1	0	0	n/a
Servicio Social	AP15-FEDU-SS-01	Preventiva	4.1	0	1	0	0	n/a
Contabilidad	AP15-FEDU-SAD-01	Preventiva	7.5.1	0	1	0	0	n/a
Total por estado de acción				**0**	**3**	**0**	**0**	
TOTAL				**3**				

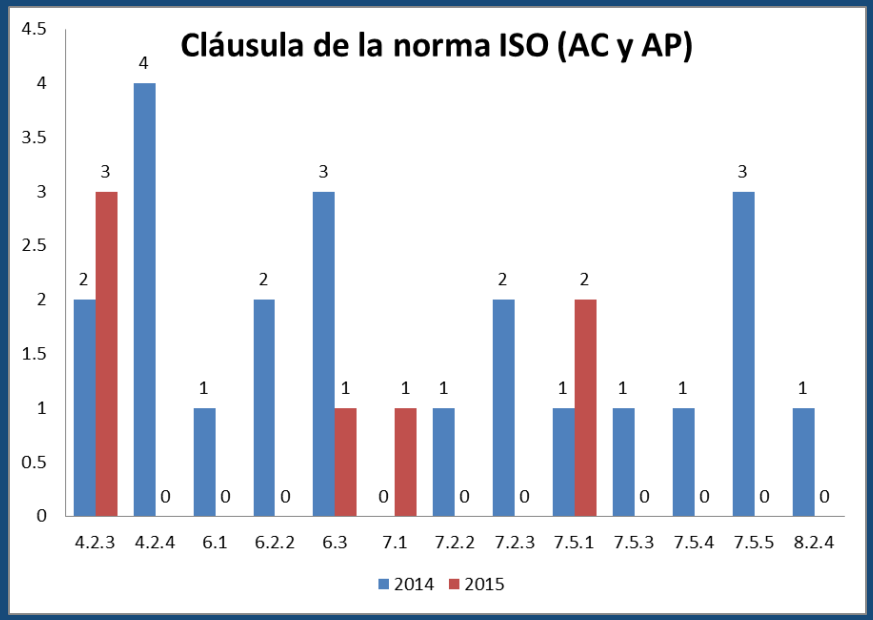
Estado de las acciones correctivas y preventivas

Incumplimiento o posible incumplimiento (AC y AP)	2014	2015	Total
A la norma ISO	22	7	29
Al procedimiento UADY	3	0	3
Al procedimiento FEDU	6	0	6
Total	**31**	**7**	**38**



Estado de las acciones correctivas y preventivas

Incumplimiento o posible incumplimiento a la norma ISO (AC y AP)			
Clásula	2014	2015	Total
4.2.3	2	3	5
4.2.4	4	0	4
6.1	1	0	1
6.2.2	2	0	2
6.3	3	1	4
7.1	0	1	1
7.2.2	1	0	1
7.2.3	2	0	2
7.5.1	1	2	3
7.5.3	1	0	1
7.5.4	1	0	1
7.5.5	3	0	3
8.2.4	1	0	1
Total	**22**	**7**	**29**



Las cláusulas de la norma que tuvieron el mayor número de acciones documentadas fueron la 4.2.3 y 4.2.4, seguidas de la 6.3. ; 7.5.1 y 7.5.5. Lo que indica que el impacto del incumplimiento o posible incumplimiento está en:
El control de documentos, el control de los registros, la infraestructura, control de la producción y de la prestación del servicio y la preservación del producto.

Las mejoras se realizarán en: las áreas de Control de documentos, servicio social y contabilidad

La propuesta para disminuir esta problemáticas es:

Los jefes de área establecerán con su personal periodos de tiempo para revisar los pendientes del SGC.
La Coordinación de Documentos establecerá fechas para que las áreas entreguen documentos y formatos modificados y fechas para revisión de los documentos y formatos en los puntos de uso.
El responsable del SGC realizará visitas de trabajo con los jefes de área para revisar los documentos, formatos, objetivos, indicadores y puntos de la norma .

Estado de las acciones correctivas y preventivas

Acuerdos de la última Revisión por la Dirección llevada a cabo el 16 de diciembre de 2014

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Diseñar e implementar un formato para facilitar los préstamos de equipos de cómputo y audiovisual fuera de las instalaciones de la Facultad.	Responsable de CTIC, Autoridades de la FEDU y responsable de calidad	Enero 2015	Atendido	Se diseñó e implementó formato para préstamos fuera de las instalaciones de la FEDU
Emitir y publicar al usuario una lista de precios de los servicios que se cobran en caja.	Contabilidad	Febrero 2015	Atendido	Se publicó lista de precios.
Llevar a cabo una reunión de trabajo para realizar acuerdo con respecto a las solicitudes emergentes de exámenes de Posgrado con las autoridades de la FEDU, Coordinadores de programas de posgrado y Jefe de Control Escolar.	Autoridades de la FEDU Jefe de control escolar	Marzo 2015	Atendido	Se generó minuta de la reunión de trabajo.
Adquirir para el área exclusiva e identificada para los formatos impresos de Administración de documentación de personal un contenedor adecuado.	Autoridad de la FEDU Administración de Documentación de Personal	Febrero 2015	Atendido	Se adquirió acrílico para los formatos del área.
Difundir el trabajo que realizan las áreas que forman parte del alcance del SGC (Ceremonia de entrega de certificado, camisas, etc.)	Autoridades de la FEDU Responsable del SGC	Diciembre 2015	En proceso	Se imprimieron y enmarcaron certificados Se colocaron en las áreas que ha certificado procesos, letreros de "Proceso certificado en ISO 9001-2008
Llevar a cabo una reunión de trabajo para organizar asistencia de los responsables de procedimientos a Jornadas Internacionales de la Calidad de acuerdo al recurso y tiempo disponible de la FEDU.	Autoridades de la FEDU Responsable de Calidad	Posterior a la publicación de la convocatoria de las Jornadas de calidad	En proceso	En espera de la convocatoria de las Jornadas de Calidad
Solicitar y llevar a cabo capacitación del personal que se encuentra en el alcance del SGC de la FEDU del uso del share point.	Autoridades de la FEDU Responsable del SGC Jefes de área	Diciembre 2015	En proceso	Se platicó con Carmita Díaz y Paulina Martínez la posibilidad de realizar la capacitación con CATI la parte técnica y DGPLANEI la parte de administración.
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	En espera de la Norma ISO 9001-2015

Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
Actualización de la Norma ISO 9001-2008 para el 2015.	Capacitación del personal.
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 actual de los usuarios ante una solicitud de servicio.	Mayor difusión del SGC a la comunidad de la FEDU.

Cambios que podrían afectar al SGC

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Actualizar el micro-sitio de Servicio Social alojado en la página web de la Facultad de Educación y la liga directa a proyectos aprobados para ambas licenciaturas (LE-LEII). Asimismo, habilitar una pestaña para profesores y otras unidades receptoras externas interesadas en participar en la convocatoria para registrar nuevos proyectos de servicio social.	Responsable de Servicio Social	Para dar a conocer a los alumnos los documentos y formatos requeridos para el trámite de certificación de servicio social	Septiembre 2015
Solicitar un Sistema de Atención al Usuario para el registro de los diversos servicios y apoyo tecnológicos por parte de los diversos usuarios de la FEDU.	Responsable de CTIC	Sistematizar el registro de los servicios	Febrero 2016

Recomendaciones para la mejora

Acuerdos	Responsables	Fecha de término
Rediseñar la herramienta para solicitar la información de entrada de la revisión de la Dirección que se envía a las áreas que forman parte del alcance del SGC de la FEDU.	Área de calidad FEDU	30 Septiembre 2015
Modificar las evaluaciones de satisfacción del servicio que estén de acuerdo a los lineamientos para solicitar e integrar la información de entrada de la revisión de la Dirección.	Área de calidad FEDU	30 Septiembre 2015
Difusión de los procesos del SGC a la comunidad de la FEDU.	Áreas que forman parte del alcance del SGC	31 Diciembre 2015
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

ACUERDOS

¡GRACIAS!