



# Segunda reunión de Revisión de la Dirección 30 noviembre 2015



**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 2014

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

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



## Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Auditorías realizadas 2014. Folio de las acciones y descripción de las no conformidades

## Auditoría interna 2014

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
1	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-CTIC-04	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-SAD-03	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	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.
2	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.
3	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.

# Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Auditorías realizadas 2014. Folio de las acciones y descripción de las no conformidades

## Auditoría interna 2014

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
4	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
5	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.
6	AC14-FEDU-CC-02	El Procedimiento para Llevar a Cabo Acciones Correctivas y Preventivas (PCIPLADE-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, 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	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.



# Resultados de Auditorías

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# Auditorías realizadas 2014. Folio de las acciones y descripción de las no conformidades

## Auditoría externa 2014

No. de no conformidad	Folio de las acciones correctivas	Descripción de la no conformidad
1	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.
2	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.
3	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.
4	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 de la Facultad de Educación



# 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.
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.

# Resultados de Auditorías

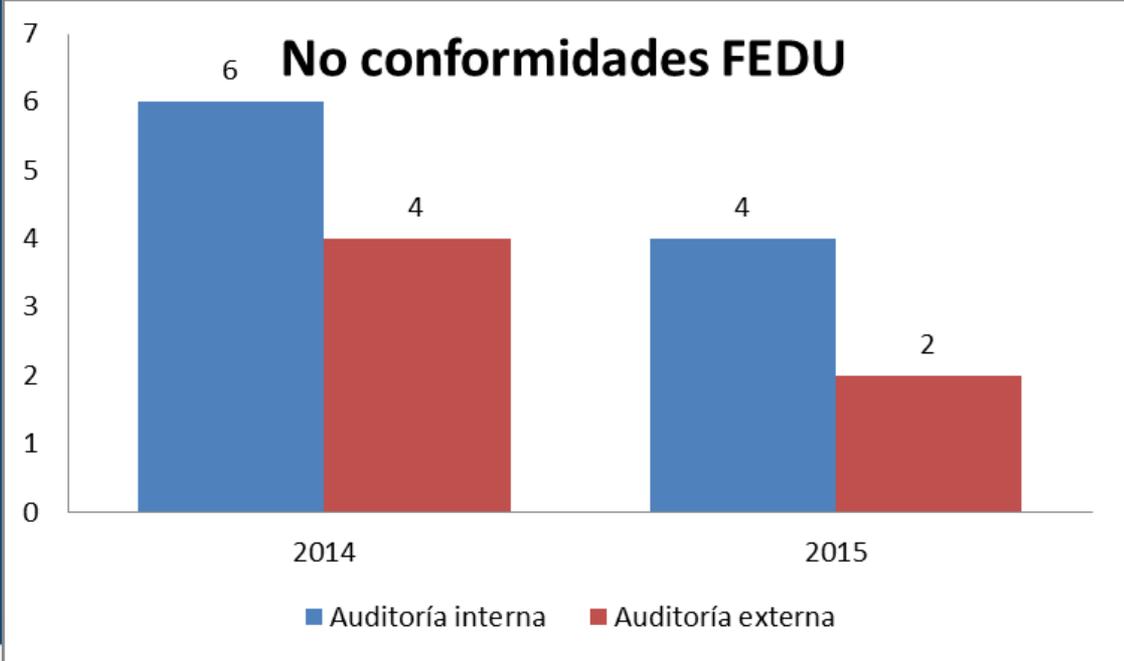
Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



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

## Auditoría 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



# Realimentación del Cliente



## CONTABILIDAD

Para el periodo **Marzo-Diciembre 2014** se logró alcanzar el **97.255 % en el nivel de excelente y bueno**. La meta del 2014 fue mantener el **80% de satisfacción** del usuario en el nivel **excelente, bueno y regular**. Los resultados obtenidos en el **primer monitoreo** que abarcó **febrero** del 2015 fue **99.425%** y en el **segundo monitoreo** que comprendió **agosto de 2015** fue **95.238%** en el nivel **excelente y bueno**.

A partir de julio de 2015 la meta es mantener en un **92% el grado de satisfacción** del usuario en los niveles de **excelente y bueno**. **Los resultados del 2015 alcanzaron el 95.579% en el nivel excelente y bueno.**

### Felicitaciones, sugerencias y quejas

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

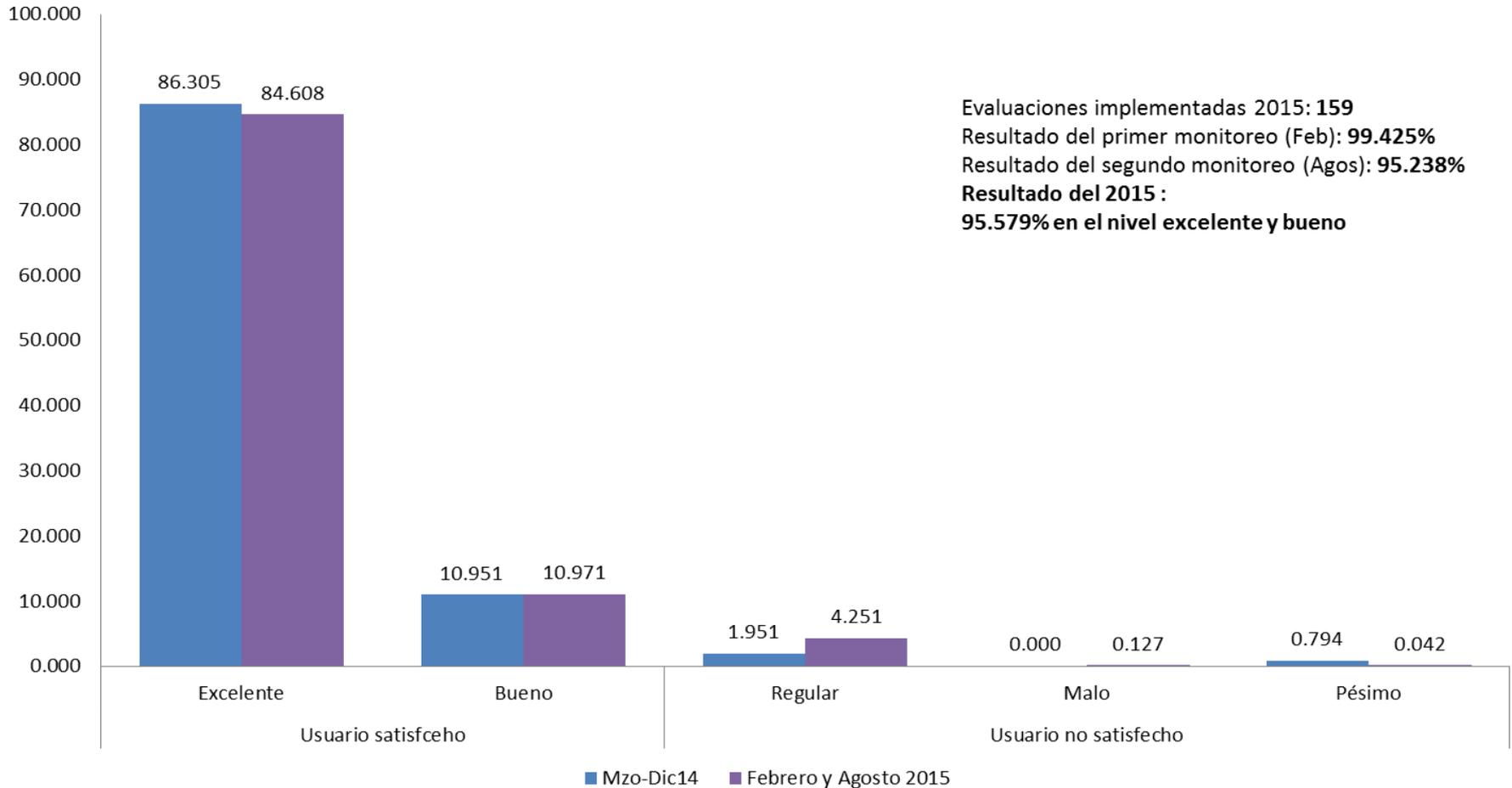
Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## 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 el **100 % en el nivel de excelente y bueno**. La meta del 2014 fue mantener **el 80% de satisfacción** del usuario en el nivel **excelente, bueno y regular**.

Los resultados del 2015 son del primer monitoreo que comprende **Febrero-junio 2015**, alcanzando hasta el momento **el 100%** de satisfacción en el nivel de **excelente y bueno**.

A partir de julio de 2015 la meta es mantener en un **95% el grado de satisfacción** del usuario en los niveles de **excelente y bueno**. El segundo monitoreo comprende **Julio-Dic 2015** y los resultados se reportarán en la primera revisión de la dirección del 2016.

### **Felicitaciones, sugerencias y quejas**

En el periodo del monitoreo se registraron 14 felicitaciones, dos de estas las registró el usuario en el apartado de sugerencias. No se registraron sugerencias ni quejas.

### **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.

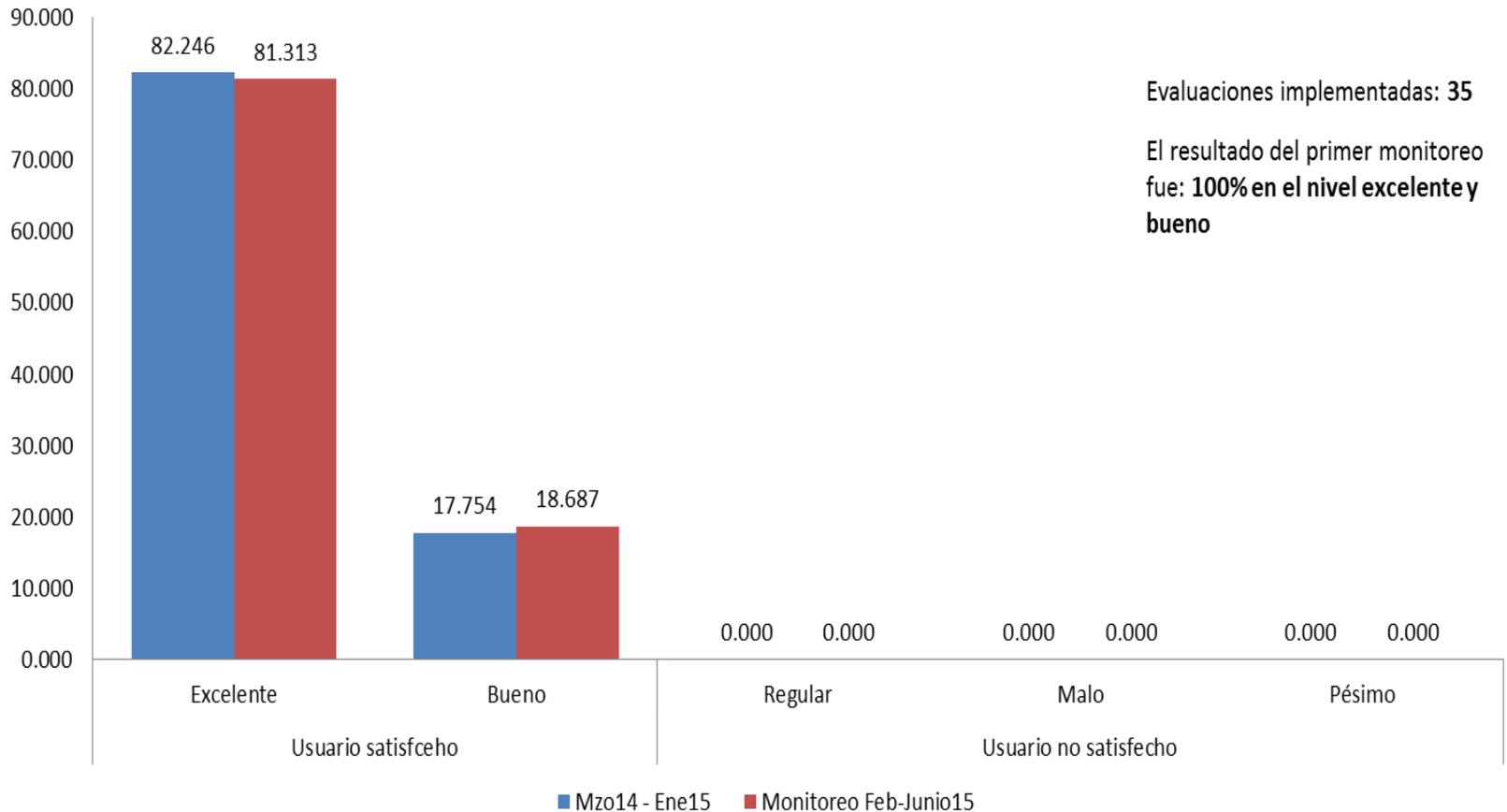


# Realimentación del cliente

## 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 monitoreo Feb-Jun 2015



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



### CONTROL ESCOLAR

Para el periodo **Marzo-Dic 2014** se logró alcanzar **97.879 % en el nivel de excelente y bueno**. La meta del 2014 fue mantener el **80% de satisfacción** del usuario en el nivel **excelente, bueno y regular**.

Los resultados del 2015 son del primer monitoreo que comprende **Enero-junio 2015**, alcanzando hasta el momento el **97.018%** de satisfacción en el nivel de **excelente y bueno**.

A partir de julio de 2015 la meta es mantener en un **92% el grado de satisfacción** del usuario en los niveles de **excelente y bueno**. El segundo monitoreo comprende Julio-Dic 2015 y los resultados se reportarán en la primera revisión de la dirección del 2016.

### Felicitaciones, sugerencias y quejas

En el periodo del monitoreo se registraron 15 felicitaciones y 4 sugerencias. No se registraron quejas.

#### Felicitaciones

- Trato amable y respetuoso
- Son muy amables y eficientes

#### Sugerencias

- Otra ventanilla. No especificó el tipo de servicio
- Más tiempo para recibir documentos. No especificó el tipo de servicio

Felicitaciones 2014	
1	Me solucionaron el problema
2	Por el trato ofrecido y la rapidéz del servicio
Sugerencias 2014	
1	Solo los horarios no me parecen, sin embargo así se estipula
2	Ampliación de horarios
Quejas 2014	
1	No se registraron quejas



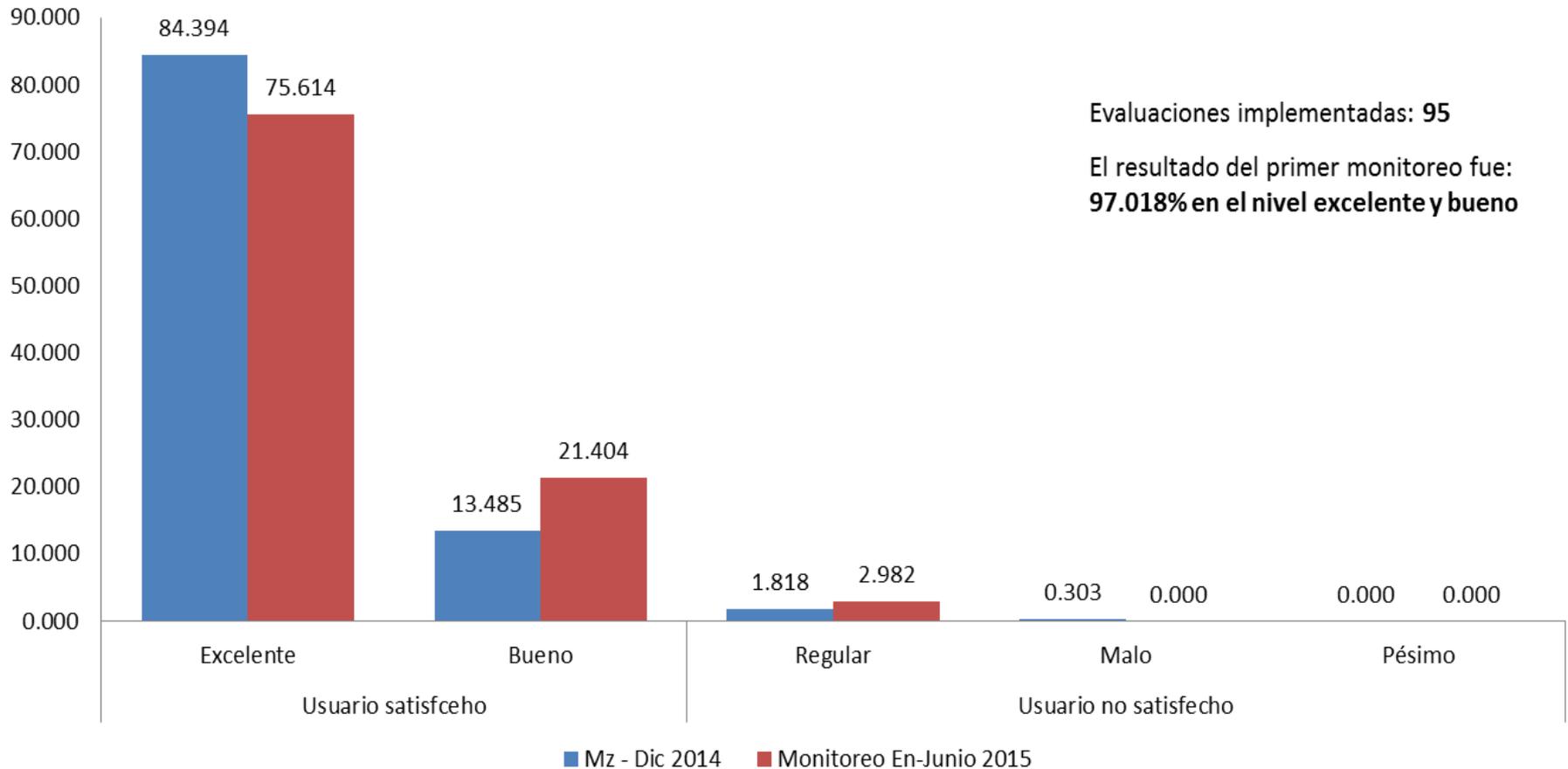
# Realimentación del cliente



## 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 monitoreo enero-junio 2015**



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## SERVICIO SOCIAL

Para el periodo **Marzo-Dic 2014** se logró alcanzar **99.188 % en el nivel de excelente y bueno**. La meta del 2014 fue mantener **el 90% de satisfacción** del usuario en el nivel **excelente, bueno y regular**.

Los resultados del 2015 son del primer monitoreo que comprende **Enero-junio 2015**, alcanzando hasta el momento **el 100%** de satisfacción en el nivel de **excelente y bueno**.

A partir de julio de 2015 la meta es mantener en un **98% el grado de satisfacción** del usuario en los niveles de **excelente y bueno**. El segundo monitoreo comprende Julio-Dic 2015 y los resultados se reportarán en la primera revisión de la dirección del 2016.

### Felicitaciones, sugerencias y quejas

En el periodo del monitoreo se registraron 29 felicitaciones y 2 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 soliciten prestadores.



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación

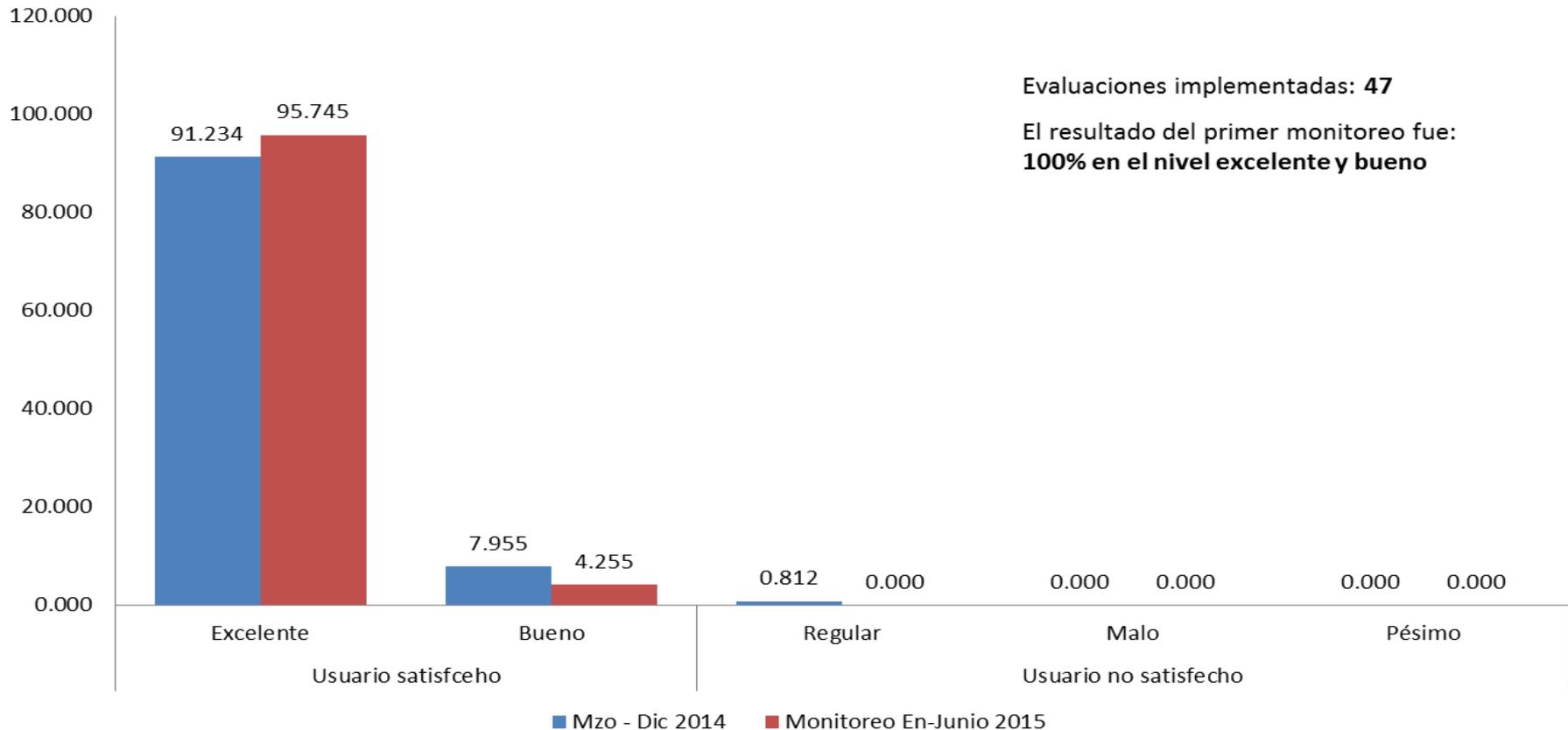


## Servicio Social

### 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 monitoreo enero-junio 2015



# Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## CTIC

Para el periodo **Marzo-Dic 2014** se logró alcanzar **93.792 % en el nivel de excelente y bueno**. La meta del 2014 fue mantener **el 80% de satisfacción** del usuario en el nivel **excelente, bueno y regular**.

Los resultados del 2015 son del primer monitoreo que comprende **Enero-junio 2015**, alcanzando hasta el momento **el 98.310%** de satisfacción en el nivel de **excelente y bueno**.

A partir de julio de 2015 la meta es mantener en un **90% el grado de satisfacción** del usuario en los niveles de **excelente y bueno**. El segundo monitoreo comprende Julio-Dic 2015 y los resultados se reportarán en la primera revisión de la dirección del 2016.

### **Felicitaciones, sugerencias y quejas**

En el periodo del monitoreo se registraron 31 felicitaciones 6 sugerencias. No se registraron quejas.

#### **Felicitaciones**

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

Felicidades porque siempre están dispuestos a apoyar y resolver problemas. Gracias.

#### **Sugerencias**

Ordenar los equipos para que sea más fácil encontrarlos.

Mayor coordinación en gestión de préstamo.



# Realimentación del cliente

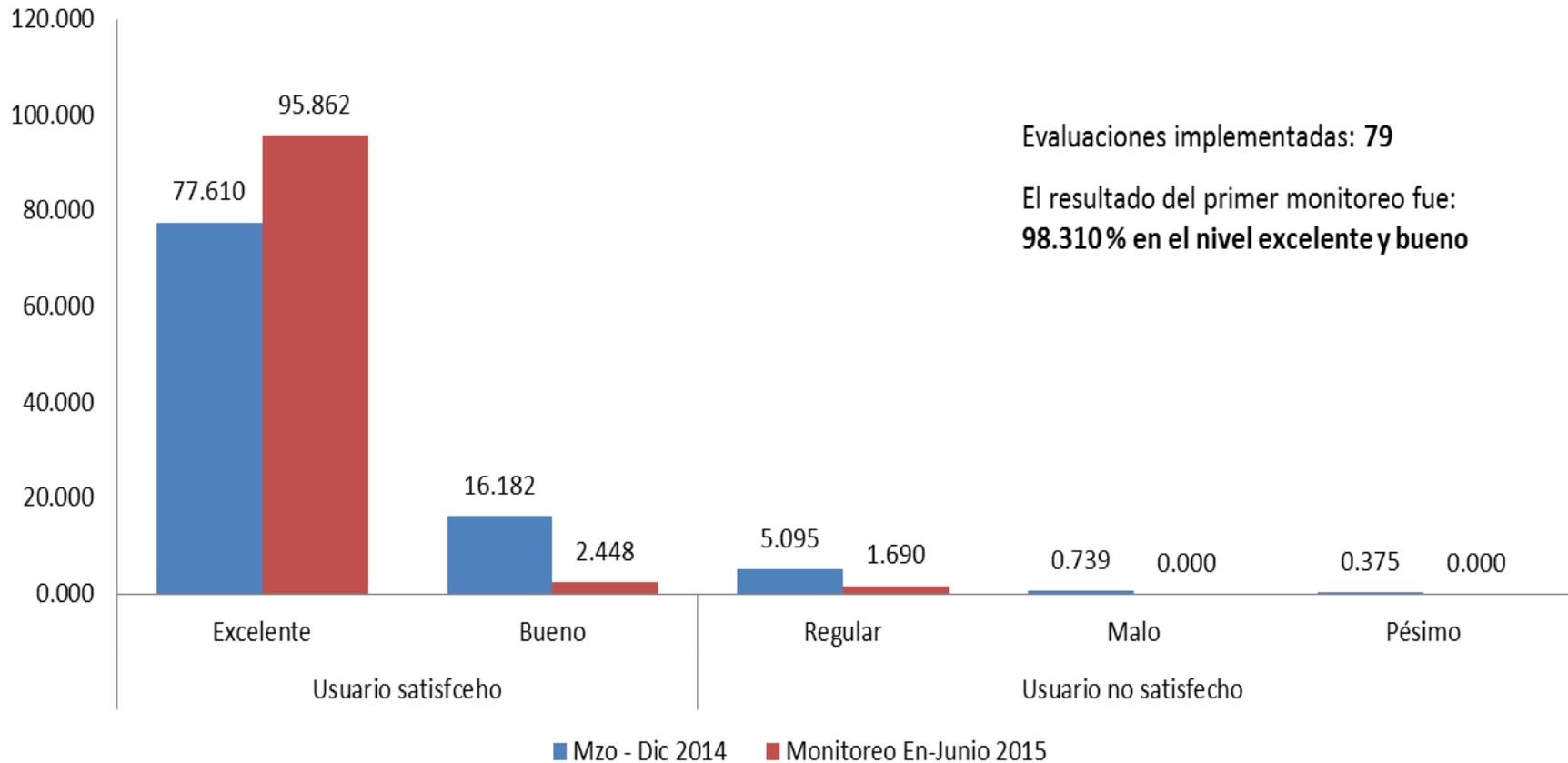
Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



# 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 monitoreo Ene-Jun 2015**



## Realimentación del cliente

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## 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 se registraron 8 felicitaciones y 2 sugerencias. No se registraron quejas.**

### Felicitaciones

Que continúe con el mismo entusiasmo, compromiso y dedicación  
Por el trabajo que implica poner en marcha el sistema

### Sugerencias

Pensaría en tener un diagrama de la organización del portal, ya que lo visible ayuda más.  
Se sugiere un curso de Norma ISO para reforzar.

**En el 2015 se registraron 4 felicitaciones y 3 sugerencias. No se registraron quejas.**

### Felicitaciones

Gracias por el apoyo  
Por su empeño y esmero para cumplir

### Sugerencias

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

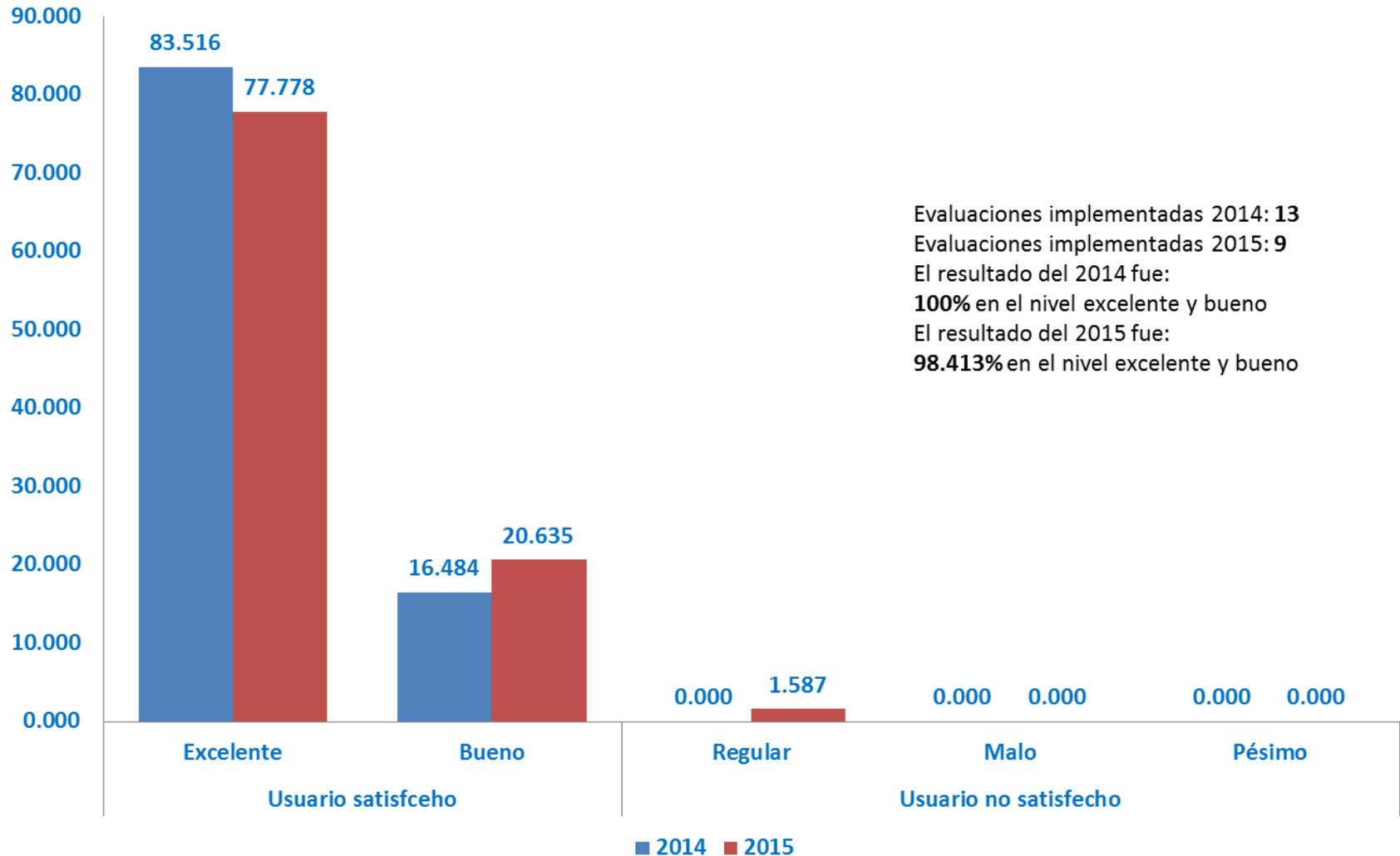


# Realimentación del cliente

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	Resultados Nivel: Excelente y bueno		
		2014	1er monitoreo	2do monitoreo
Servicio Social	<b>Ene 2014 a la fecha 2015:</b> Entregar en un máximo de diez días hábiles, a partir de la fecha de pre asignación, la carta de asignación al <b>90%</b> de los prestadores de Servicio Social en los periodos establecidos para ello.	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>No ha concluido el periodo</b>



## 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	Área	Procedimientos	Productos No Conformes	
			2014	Ene-Nov 2015
Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Contabilidad	Procedimiento para pago a proveedores	1	0
		Procedimiento para solicitud y control de materiales	0	0
		Procedimiento para cobranza de servicios de la Facultad de Educación	0	1
	Admón. De Doc. De Personal	Procedimiento para la gestión y contratación de becarios de nuevo ingreso	1	0
		Procedimiento para la gestión de prestaciones	0	0
		<b>Subtotal productos no conformes del proceso</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Contabilidad	
Número de servicios otorgados	
2014	Ene-oct 2015
<b>Pago a proveedores</b>	
266	167
<b>Cobranza</b>	
2244	1651
<b>Solicitud y control de materiales</b>	
8	21
<b>2518</b>	<b>1839</b>

El producto no conforme registrado en el área de **contabilidad** en 2014 representa el .0387% del total de 2,518 servicios otorgados y el producto no conforme registrado en el 2015 representa el .0543% del total de 1,839 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 de documentación de personal

### Servicios otorgados

Periodo	Ene 14 - Ene 15					Feb - Oct 15				
	Docentes	Becarios	Administrativos	Manuales	Total	Docentes	Becarios	Administrativos	Manuales	Total
Contrataciones de nuevo ingreso	1	7	n/a	n/a	8	0	5	n/a	n/a	5
Prestaciones	61	n/a	38	46	145	27	n/a	43	27	97
Días económicos	23	n/a	19	38	80	13	n/a	26	24	63
Días adicionales de vacaciones	33	n/a	3	1	37	13	n/a	4	1	18
Licencias	5	n/a	16	7	28	1	n/a	13	2	16
<b>Total servicios</b>	<b>62</b>	<b>n/a</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>153</b>	<b>27</b>	<b>n/a</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>102</b>

El personal del área de **administración de documentación de personal** registró un producto no conforme en el 2014 y no hubieron productos no conformes en el 2015 (ver diapositiva anterior). El producto no conforme registrado en el 2014 representa el .653% del total de 153 servicios otorgados, no llega al 1%.



## 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	Área	Procedimientos	Productos No Conformes	
			2014	Ene-Nov 2015
Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	CTIC	Procedimiento para diseño y desarrollo de sistemas web	0	0
		Procedimiento para soporte técnico	1	1
		Procedimiento para el préstamo de equipo y asignación de sala de clases	0	0
		<b>Subtotal productos no conformes del proceso</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## CTIC Servicios otorgados

Periodo	2014						Ene-Oct 2015					
	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Externos	Total	Autoridades	Docentes	Administrativos	Alumnos	Externos	Total
Servicio de soporte técnico	9	68	39	63	85	264	9	83	21	22	0	135
Préstamo de equipo (NoNotebook, cámaras filmadoras, cámaras fotográficas, grabadoras y video-proyector)	0	145	10	497	0	652	17	149	1	366	1	534
Diseño y desarrollo de sistemas web	0	0	0	n/a	0	0	0	0	0	n/a	0	0
Préstamo de sala de clases (sala de clases, LABID y por oficio)	0	66	0	n/a	0	66	8	90	0	n/a	0	98
<b>Total servicios otorgados</b>	<b>9</b>	<b>279</b>	<b>49</b>	<b>560</b>	<b>85</b>	<b>982</b>	<b>34</b>	<b>322</b>	<b>22</b>	<b>388</b>	<b>1</b>	<b>767</b>

El producto no conforme registrado en el área de **CTIC** en 2014 representa el .1018% del total de 982 servicios otorgados y el producto no conforme registrado en el 2015 representa el .13037% del total de 767 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

Proceso	Área	Procedimientos	Productos No Conformes	
			2014	Ene-Nov 2015
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Servicio Social	Procedimiento para la asignación, liberación y trámite de certificado de servicio social	2	1
	Control Escolar	Procedimiento para las inscripciones y reinscripciones a licenciatura y posgrado	0	0
		Procedimiento para la expedición de documentos oficiales	0	1
		Procedimiento para el registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	0	0
		Procedimiento para la gestión de la realización de exámenes profesionales, de especialización y de grado	3	0
		Procedimiento para el trámite de expedición y registro de títulos, diplomas, grados y cédulas respectivas	1	0
		Procedimiento para el trámite, registro y control de exámenes extraordinarios y especiales	0	0
	<b>Subtotal productos no conformes del proceso</b>		<b>6</b>	<b>2</b>



## 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

## Servicio Social Servicios otorgados

Periodo	2014				Enero-junio 2015			
Usuarios	Mérida		Tizimín	Total	Mérida		Tizimín	Total
	LE	LEII	LE		LE	LEII	LE	
Asignación	39	26	21	86	29	8	1	38
Liberación	46	25	19	90	17	11	19	47
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>51</b>	<b>40</b>	<b>176</b>	<b>46</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>85</b>

El personal del área de **Servicio social** registró en el 2014 dos servicios no conformes (ver diapositiva anterior), los cuales representa el 1.13% del total de 176 servicios otorgados en ese año. En el 2015 el personal de dicha área registro un producto no conforme (ver diapositiva anterior) el cual representa el 1.17% del total de 85 servicios hasta el momento.



## 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

Área: Control Escolar

SERVICIOS OTORGADOS ENERO-DICIEMBRE 2014

Servicio	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							TOTAL
	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS	Subtotal	
Expedición doctos. oficiales											
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
<b>Total Exp. Doc. Of.</b>	<b>562</b>	<b>243</b>	<b>805</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>128</b>	<b>933</b>
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
<b>Total</b>	<b>814</b>	<b>421</b>	<b>1235</b>	<b>23</b>	<b>79</b>	<b>99</b>	<b>18</b>	<b>133</b>	<b>0</b>	<b>352</b>	<b>1587</b>
<b>Total Servicios</b>	<b>1376</b>	<b>664</b>	<b>2040</b>	<b>39</b>	<b>111</b>	<b>127</b>	<b>23</b>	<b>178</b>	<b>2</b>	<b>480</b>	<b>2520</b>

LE: Licenciatura en Educación

MAOE: Maestría en Administración de Organizaciones Educativas

MINE: Maestría en Innovación Educativa

ED: Especialización en Docencia

LEII: Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés

MIE: Maestría en Investigación Educ.

MOCE: Maestría en Orientación y Consejo Educativo

OTROS: Planes de estudios no vigentes.

## 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

Área: Control Escolar

## SERVICIOS OTORGADOS ENERO-OCTUBRE 2015

Servicio	Licenciatura Mérida			Posgrado Mérida							TOTAL
	LE	LEII	Subtotal	MAOE	MIE	MINE	MOCE	ED	OTROS	Subtotal	
<b>Expedición doctos. oficiales</b>											
Constancias	437	186	623	0	15	9	0	7	0	31	654
Carta de pasante	12	17	29	0	0	0	0	0	0	0	29
Kardex	72	66	138	0	7	0	0	2	0	9	147
Boletas	1	8	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Certificados	38	16	54	8	9	7	1	28	0	53	107
Cartas de No Ex. ED	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Exp. Doc. Of.</b>	<b>560</b>	<b>293</b>	<b>853</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>946</b>
Exámen profesional	41	19	60	0	0	0	0	0	0	0	60
Exámen de posgrado	0	0	0	10	7	10	0	24	0	51	51
Trámite de títulos, diplomas grados y cédulas	41	19	60	10	7	10	0	24	0	51	111
Registro y control de calificaciones de exámenes ordinarios	65	44	109	0	19	3	0	14	0	36	145
Ex. Extraordinarios	50	38	88	0	0	0	0	0	0	0	88
Ex. Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acompañamiento	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Inscripciones	69	30	99	0	15	22	0	40	0	77	176
Reinscripciones	524	263	787	0	39	15	0	33	0	87	874
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>413</b>	<b>1213</b>	<b>20</b>	<b>87</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>135</b>	<b>0</b>	<b>302</b>	<b>1515</b>
<b>Total Servicios</b>	<b>1360</b>	<b>706</b>	<b>2066</b>	<b>28</b>	<b>118</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>172</b>	<b>0</b>	<b>395</b>	<b>2461</b>

Los 4 productos no conformes registrados en el área de **Control Escolar** en 2014 representa el .2380% del total de 2,520 servicios otorgados. En el 2015 se registró 1 producto no conforme, el cual representa el .08126% del total de 2,461 servicios otorgado.

LE: Licenciatura en Educación

MAOE: Maestría en Administración de Organizaciones Educativas

MINE: Maestría en Innovación Educativa

ED: Especialización en Docencia

OTROS: Planes de estudios no vigentes.

LEII: Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés

MIE: Maestría en Investigación Educ.

MOCE: Maestría en Orientación y Consejo Educativo

## 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	Área	Procedimientos	Productos No Conformes	
			2014	Ene-Nov 2015
Administración del sistema de gestión de la calidad	Calidad	Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos	1	0
		Procedimiento para llevar a cabo el control de registros	1	0
		Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas	2	0
		Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas	0	0
		Procedimiento para llevar a cabo el control de servicios no conformes	0	0
		Procedimiento para llevar a cabo la revisión de la dirección	2	1
		<b>Subtotal productos no conformes del proceso</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
		<b>GRAN TOTAL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>15</b>	<b>5</b>

## Administración del sistema de gestión de la calidad

Periodo	2014	2015
Documentos controlados	25	25
Registros controlados	34	34
Auditorías internas realizadas	2	2
Acciones correctivas y preventivas documentadas	31	8
Servicios no conformes documentados	15	5
Revisiones de la dirección realizadas	3	2
<b>Total servicios</b>	<b>110</b>	<b>76</b>

Los 6 productos no conformes del área de calidad representan el 5.4545% del total de 110 servicios otorgados en el 2014 y el producto no conforme registrado en el 2015 representa el 1.3157% del total de 76 servicios otorgados.

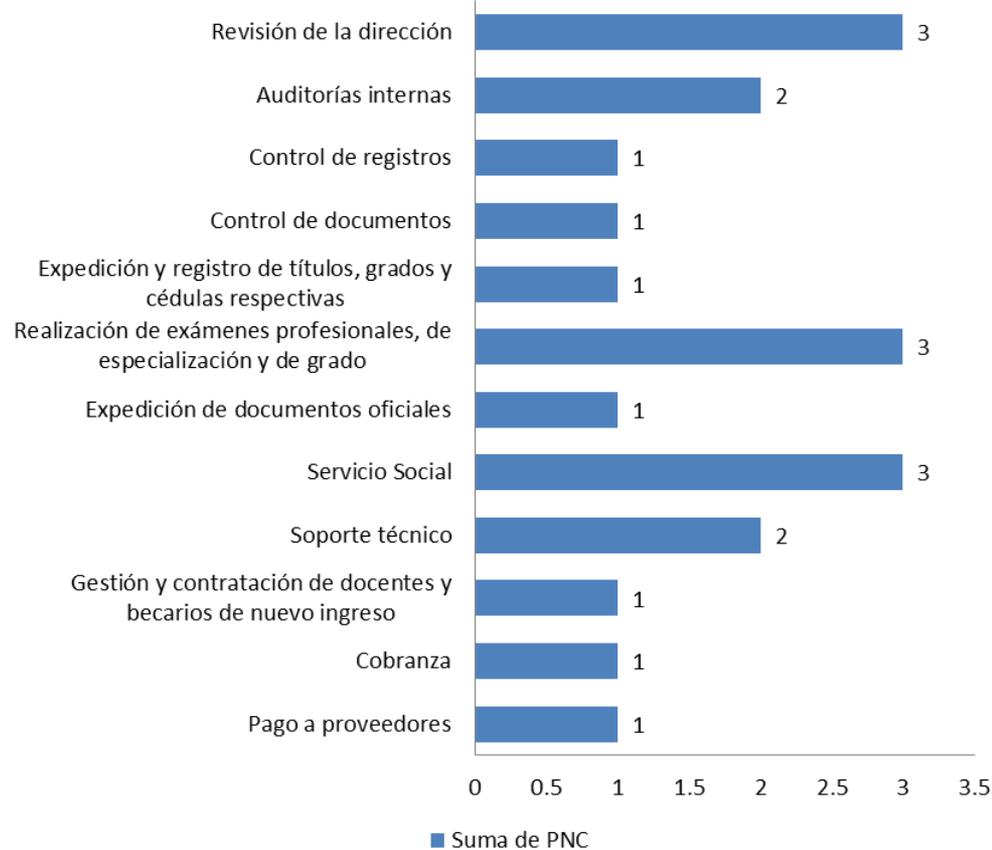
## Desempeño de los procesos y conformidad del producto

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 2014	Productos no conformes 2015	Suma de PNC
Pago a proveedores	1	0	1
Cobranza	0	1	1
Gestión y contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso	1	0	1
Soporte técnico	1	1	2
Servicio Social	2	1	3
Expedición de documentos oficiales	0	1	1
Realización de exámenes profesionales, de especialización y de grado	3	0	3
Expedición y registro de títulos, grados y cédulas respectivas	1	0	1
Control de documentos	1	0	1
Control de registros	1	0	1
Auditorías internas	2	0	2
Revisión de la dirección	2	1	3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	



Los productos no conformes que se repiten más número de veces en dos años están en los procedimientos de: servicio social en cuanto a entrega de constancias, error de dato en carta de asignación y en carta de liberación, realización de exámenes profesionales, de especialización y de grado en cuanto a error en documento de examen de grado, certificado de acta, certificado de estudios completos y actualización de formato y en revisión de la Dirección con respecto a las presentaciones de revisión de la dirección. 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	
<b>2015 CORRECTIVAS</b>								
Contabilidad	AC15- FEDU-SAD-01	Correctiva	4.2.3	0	1	0	0	n/a
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	0	1	0	0	n/a
<b>Total por estado de acción</b>				<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>				
<b>2015 PREVENTIVAS</b>								
Control Escolar	AP15-FEDU-CE-01	Preventiva	6.3	0	1	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	0	0	0	1	Se requiere ampliar el plazo, ya que hay que determinar el alcance de la política en común acuerdo con las autoridades y la ausencia de personal en el departamento propició postergar la revisión del formato de requisición de material.
<b>Total por estado de acción</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>3</b>				

## 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	1	0	1	0	1	1
CTIC	1	0	1	0	0	0	1	1	2
Contabilidad	1	1	2	1	0	1	0	1	1
Adm. Documentación de Personal	0	1	1	0	0	0	2	0	2
Servicio Social	1	0	1	0	1	1	0	1	1
			<b>6</b>			<b>3</b>			<b>7</b>



## Estado de las acciones correctivas y preventivas

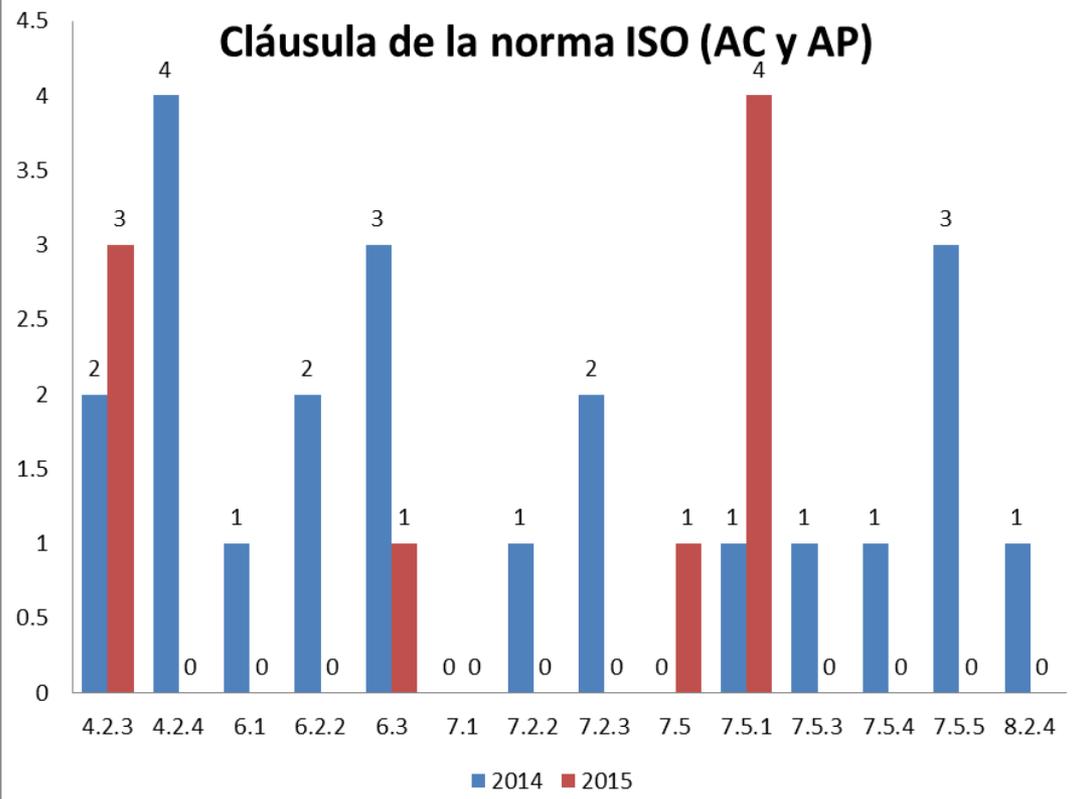
Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



Incumplimiento o posible incumplimiento a la norma ISO  
(AC y AP)

Cláusula	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	0	0
7.2.2	1	0	1
7.2.3	2	0	2
7.5	0	1	1
7.5.1	1	4	5
7.5.3	1	0	1
7.5.4	1	0	1
7.5.5	3	0	3
8.2.4	1	0	1
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>31</b>

Cláusula de la norma ISO (AC y AP)



Las áreas en las que se realizaron las acciones para corregir o prevenir el problema en el 2014 y 2015 fueron: **Calidad, Control Escolar, Contabilidad, CTIC y Administración de Documentación de Personal. Los puntos son: 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de registros, 6.3 Infraestructura, 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio y 7.5.5 Preservación del producto.**

Las acciones realizadas fueron:  
 Organización de logística para traslado al campus, implementación de medición de temperatura y humedad en el SITE.  
 Los jefes de área establecerán con su personal periodos de tiempo para trabajar el SGC.  
 La Coordinación de Documentos establecerá 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.  
 El responsable del SGC agendará reuniones de trabajo con los jefes de área en materia de calidad.



# Estado de las acciones correctivas y preventivas



# Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas



## Acuerdos de la penúltima Revisión de la Dirección del 16 de diciembre de 2014

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
<p>Difundir el trabajo que realizan las áreas que forman parte del alcance del SGC (Ceremonia de entrega de certificado, camisas, etc.)</p>	<p>Autoridades de la FEDU Responsable del SGC</p>	<p>Diciembre 2015</p>	<p>En proceso</p>	<p>Se imprimieron y enmarcaron certificados Se colocaron en las áreas que han certificado procesos, letreros de "Proceso certificado en ISO 9001-2008" Se elaboraron camisas para el comité del sistema de gestión de calidad de la facultad.</p>



## Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación



## Acuerdos de la penúltima Revisión de la Dirección del 16 de diciembre de 2014

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
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	Atendido	Se recibió mensaje del responsable de Calidad-UADY en donde se nos informa que en el 2015 no se realizó 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	La información de la actual plataforma share point está en proceso de migración. DGPLANEI recomienda realizar el curso posterior a la migración.
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	El responsable de calidad solicitó capacitación al área de calidad - UADY



## Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas

**Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Educación**



## Acuerdos de la penúltima Revisión de la Dirección del 30 de junio de 2015

Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
<p>Gestionar la adecuación de las tomas de corriente en el área de control escolar.</p>	<p>Autoridades de la Facultad Jefe de Control Escolar</p>	<p>31 Diciembre 2016</p>	<p>En proceso</p>	<p>Se realizó visita en agosto del presente del arquitecto José González a las instalaciones de control escolar. El arquitecto envió cotización de los trabajos que realizará con fecha del 11 de septiembre del presente. Se envió correo a Dirección del seguimiento de la realización de los trabajos de tomas de corriente.</p>

## 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
Migración de la información de calidad a una plataforma más actualizada.	Solicitar capacitación para el personal que maneja la información en el share point.
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.

## 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 del 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
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.
Establecer un buzón para recabar la información de satisfacción del servicio.	Área de calidad	31 enero 2016
Asistencia del comité de calidad a la capacitación de la interpretación de la Norma ISO 9001-2015	Área de calidad	Marzo 2016



# ACUERDOS



# ¡GRACIAS!

