



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad

6 de Junio 2019

Información correspondiente al período enero-mayo 2019

Procesos:

- ✓ Provisión y gestión de servicios escolares
- ✓ Provisión de servicios financieros y materiales

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas;
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios;
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) Los resultados del seguimiento y medición;
 - 6) Los resultados de las auditorías;
 - 7) El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora.

Acuerdos

El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Acuerdos	Responsables	Fecha de cumplimiento
Invitar al personal de caja a las reuniones del SGC.	Didier Aké Canul	19 de junio de 2017 Mayo de 2019
Documentar acciones, a través de equipos de trabajo colaborativo.	Graciela Quintal Delgado Cecilia Pérez Flota Rocío Zozaya Ortiz Didier Aké Canul	31 de agosto de 2017 Mayo de 2019

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

4.1 Análisis del contexto interno y externo

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área
Responder de manera oportuna la información requerida por la Unidad de Transparencia de la UADY	N/A	Mantener actualizada la carpeta digital con requerimientos solicitados a la dependencia, considerando los lineamientos generales de protección de datos personales.	MSP. Didier F. Aké Canul	01/12/2019	Secretaría Administrativa
Agilizar los procesos académicos-administrativos de la dependencia	N/A	Obtención de e.firma portable de funcionarios	Alta Dirección	01/08/2019	Dirección/Secretaría Académica/Unidad de Posgrado e Investigación (UPI)

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área
Disponibilidad del formato CFDI para trámites del personal de la dependencia	N/A	Notificar al personal interino que la entrega del recibo de nómina se realizará vía correo	MCE. Dallany Tun González	01/03/2019	Secretaría Académica/ Coordinación de PE
La Facultad de Enfermería cuenta con diversos modelos y simuladores de baja, mediana y alta fidelidad	N/A	Capacitación al personal docente sobre la simulación como herramienta de aprendizaje y enseñanza.	MCE. Dallany Tun González/ MSP. Ligia Rosado Alcocer	01/12/2020	Secretaría Académica/ UPI
Todos los equipos al servicio de la comunidad de la facultad, estarán actualizados a Windows 10	Existen equipos que son antiguos pero aún están en funcionamiento, al realizar la migración al nuevo sistema operativo probablemente no le sean compatibles con el nuevo sistema	Realizar diagnóstico de los equipos de cómputo para identificar las necesidades de actualización y/o cambio de equipo	Ing. Glendy del Pilar Pérez Góngora	01/12/2019	CTI

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área
La formación en línea se está adecuando cada vez más a las necesidades de los usuarios.	Existe el riesgo que las plataformas para el desarrollo de éstos cursos no soporten la demanda.	1.- Identificar las necesidades de Educación Continua en línea y/o diseñar cursos de acuerdo a las temáticas actuales y necesidades de la población 2.- Programar un curso en línea por semestre 3.- Determinar un máximo de 15 estudiantes para cursos en línea.	MSP. Ligia Rosado Alcocer	01/12/2020	UPI
Certificar los procesos del SGC de la DES en la norma ISO9001:2015	N/A	1. Desarrollar las actividades de implementación establecidas en los procesos del SGC para la transición a la versión 2015 de la norma ISO9001.	DGPLANEI/ Alta dirección/Comité de calidad	01/06/2019	DGPLANEI/ Alta dirección/Comité de calidad

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área
N/A	Al reducir los presupuestos se verán afectada la operación de la dependencia.	Definir políticas internas para establecer rangos de gastos por rubro determinado que no comprometan el proceso académico - administrativo	Mtra. Carola Salas/MSP. Didier Aké Canul	14/01/2019	Dirección/Secretaría administrativa
N/A	Al reducir el presupuesto, conforme a lo planeado para 2019, no es posible renovar licenciamientos para el manejo de sistemas importantes para la operación de la dependencia.	Analizar los roles y reasignar los permisos de acuerdo a las funciones.	MSP. Didier Aké Canul/ Ing. Glendy Pérez Góngora	01/08/2019	Secretaría Administrativa/ Control Escolar /CTI

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área
Ofrecer servicios administrativos y de control escolar, ágiles y funcionales que satisfagan de las necesidades del mercado	N/A	Elaborar infografía con información sintética de los procedimientos de control escolar para estudiantes y facilitar el acceso a través de la página web de la facultad y redes sociales	LP. Cecilia Pérez Flota	8/08/2019	Secretaría Académica, Unidad de Posgrado, Secretaría Administrativa
Fomentar la cultura de la calidad en la comunidad de la DES a través de redes sociales	N/A	1.-Incorporar al comité de calidad un responsable de concientización de la calidad, 2.- Emplear la red social de la facultad de enfermería para la difusión de mensajes que fomenten la cultura de la calidad.	Mtra. Silvia Carola Salas Ortigón	01/05/2019	Alta dirección

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área
Innovar el método para evaluar el procedimiento de la gestión de los campos prácticos en las instituciones del sector público	N/A	Crear la versión digital de la evaluación de la gestión de los campos prácticos	MCE. Dallany Tun González/MSP. Ligia Rosado Alcocer	01/12/2019	Secretaría Académica/UPI
N/A	Quejas e insatisfacción del usuario y procesos tardados e ineficientes	Implementar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Buenas Prácticas Institucionales de Calidad (BPIC)	Alta Dirección	5/07/2021	Alta Dirección

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

4.2 Información de las partes interesadas internas y externas

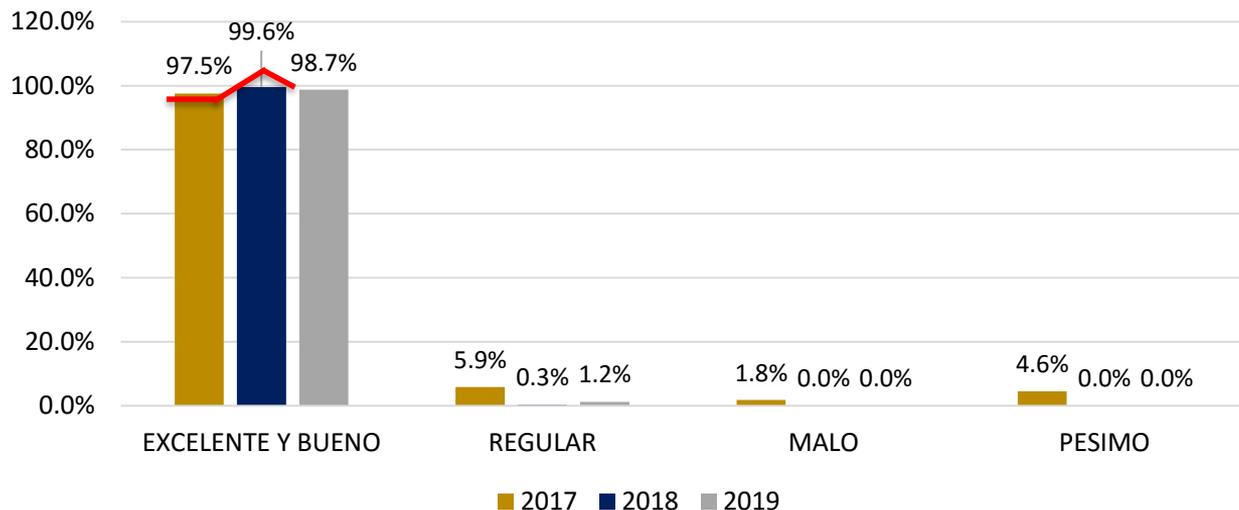
No.	Nombre de la parte interesada (Persona u organización)	Expectativa (Lo que espera de mi)	Área	Medible
Partes interesadas internas				
1	DIRECTORA	POSICIONAMIENTO DE LA FACULTAD, RECONOCIMIENTO ESTATAL, NACIONAL	DIRECCIÓN	PROGRAMAS EDUCATIVOS RECONOCIDOS POR SU CALIDAD
2	DOCENTE	DESARROLLO PROFESIONAL, CAPACITACIÓN,	SECRETARIA ACADEMICA	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, LISTAS DE ASISTENCIA, CONSTANCIA
3	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y MANUAL	DESARROLLO PROFESIONAL, CAPACITACIÓN,	SECRETARIO ADMINISTRATIVO	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
4	RECTOR	POSICIONAMIENTO DE LA FACULTAD, RECONOCIMIENTO ESTATAL, NACIONAL	DIRECCIÓN	PROGRAMAS EDUCATIVOS RECONOCIDOS POR SU CALIDAD
Partes interesadas externas				
1	ESTUDIANTES	INFORMACIÓN, ORIENTACION, ATENCIÓN CALIDAD, TRATO AMABLE,	TODAS LAS ÁREAS	ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
2	PROVEEDORES	PAGO OPORTUNO, INFORMACIÓN	SECRETARIA ADMINISTRATIVA, CONTABILIDAD	ÓRDENES DE COMPRA, SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES
3	DEPENDENCIAS DE GOBIERNO Y DEL TERCER SECTOR	CLARIDAD EN LOS PROCESOS, INFORMACIÓN, ATENCIÓN DE CALIDAD	SECRETARIA ACADEMICA Y UPI	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Provisión y gestión de servicios escolares

Resultados de encuestas de satisfacción 2017, 2018 y enero - mayo 2019

Objetivo de calidad: Alcanzar y mantener anualmente el 90% de satisfacción de los usuarios considerando las escalas de excelente y bueno.



En el periodo enero – mayo 2019 se aplicaron **16** encuestas; la satisfacción representa el **98.7%** de satisfacción considerando **excelente y bueno**; de acuerdo a los resultados en años **anteriores** la **tendencia** es mantener el nivel del servicio y considerar únicamente la escala de excelente.

En el **2017** y **2018** se logró el **100%** de satisfacción considerando las escalas de **excelente y bueno**. El número de encuestas aplicadas fueron **77** y **61** respectivamente.

Felicitaciones, sugerencias y quejas

De las 16 encuestas registradas, hubieron 15 felicitaciones, 0 sugerencias, y 0 sin comentarios.

FELICITACIONES:

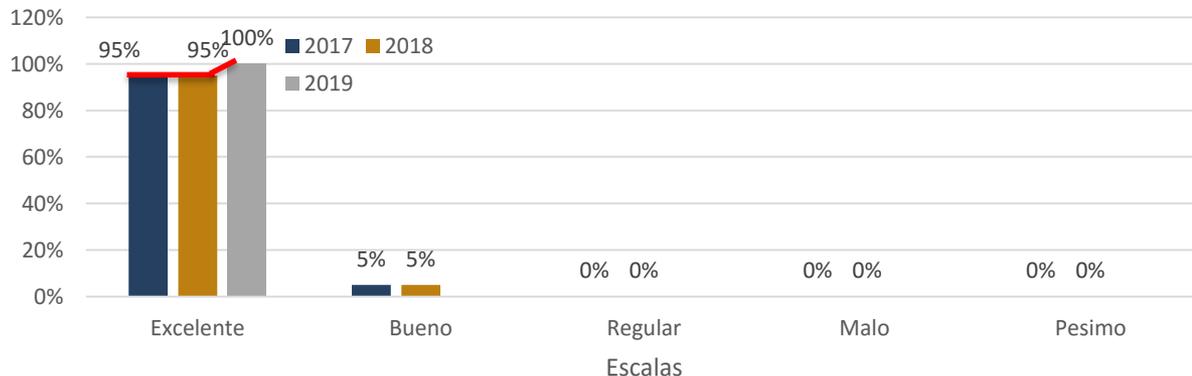
- Muy amables y atentos.
- Siempre están de muy buen humos.
- Estupendo trabajo.
- Gracias por siempre estar pendiente de nosotros
- Excelente servicio.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Provisión de servicios financieros y materiales

Resultados de encuestas de satisfacción 2017,2018 y enero - mayo 2019

Objetivo de Calidad: Alcanzar y mantener anualmente el 90% de satisfacción de los usuarios considerando las escalas de excelente y bueno.



De enero a mayo se aplicaron **8** encuestas y se logró el **100%** en el nivel de **excelente**.

La **tendencia** es mantener el nivel del servicio y considerar únicamente la escala de excelente.

En el **2017** y **2018** se logró el **100%** de satisfacción considerando las escalas de **excelente** y **bueno**. El número de encuestas aplicadas fueron **34** y **24** respectivamente.

El grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad

Objetivo de la política de gestión	Promover la innovación en los procesos institucionales, desarrollando servicios ágiles y funcionales para el beneficio de las partes interesadas.	Monitoreo:	Semestral
Meta	Lograr que al menos el 90% de los usuarios emita una calificación entre Bueno y Excelente	Período	2019-2020
Impacto esperado	Identificar áreas de oportunidad para mejorar los procesos y servicios administrativos de calidad y mantener de manera constante la mejora continua.		

No	Descripción de la estrategia	Interrelación	Análisis de recursos	Responsable	Fecha	Estatus
1	Mantener actualizada la carpeta digital con requerimientos solicitados a la dependencia, considerando los lineamientos generales de protección de datos personales.	SAD	Humano, Equipo de computo, TIC	MSP. Didier F. Aké Canul	01/12/2019	
2	Obtención de e.firma portable de funcionarios	Alta Dirección	Humano, Equipo de computo, USB, SAT	Mtra. Silvia Carola Salas Ortégón/ MCE. Dallany Trinidad Tun González/ MSP. Ligia María Rosado Alcocer	01/08/2019	
3	Notificar al personal interino que la entrega del recibo de nómina se realizará vía correo	Coordinación de PE	Humano, Equipo de computo, TIC	MIS. Laura Dioné Ortiz Gómez/Mtra. Andrea Serrano Padilla	01/03/2019	
4	Capacitación al personal docente sobre la simulación como herramienta de aprendizaje y enseñanza.	SAC, UPI	Humano, Simulador, LH, Económico y financiero	MCE. Dallany Tun/ MSP. Ligia Rosado Alcocer	01/12/2020	
5	Realizar diagnóstico de los equipos de cómputo para identificar las necesidades de actualización y/o cambio de equipo	CTI, SAD	Humano, Equipo de computo	Ing. Glendy del Pilar Pérez Góngora	01/12/2019	
6	1.-Identificar las necesidades de Educación Continua en línea y/o diseñar cursos de acuerdo a las temáticas actuales y necesidades de la población 2.- Programar un curso en línea por semestre 3.- Determinar un máximo de 15 estudiantes para cursos en línea	UPI	Humano, Equipo de computo, TIC	MSP. Ligia Rosado Alcocer	01/12/2020	
7	Desarrollar las actividades de implementación establecidas en los procesos del SGC para la transición a la versión 2015 de la norma ISO9001.	DGPLANEI, Alta dirección, Comité de Calidad	Humano, Económico y financiero, Equipo de computo y TIC	DGPLANEI/ Alta dirección/Comité de calidad	01/06/2019	

No	Descripción de la estrategia	Interrelación	Análisis de recursos	Responsable	Fecha	Estatus
8	Definir políticas internas para establecer rangos de gastos por rubro determinado que no comprometan el proceso académico - administrativo	Alta Dirección y SAD	Humano, Equipo de computo	Mtra. Carola Salas/MSP. Didier Aké Canul	14/01/2019	
9	Analizar los roles y reasignar los permisos de acuerdo a las funciones.	SAD, CTI	Humano, Equipo de computo	MSP. Didier Aké Canul/ Ing. Glendy Pérez Góngora	01/08/2019	
10	Elaborar infografía con información sintética de los procedimientos de control escolar para estudiantes y facilitar el acceso a través de la página web de la facultad y redes sociales	Alta Dirección , CE, CTI	Humano, Equipo de computo, TIC	LP. Cecilia Pérez	08/08/2019	
11	1.-Incorporar al comité de calidad un responsable de concientización de la calidad, 2.- Emplear la red social de la facultad de enfermería para la difusión de mensajes que fomenten la cultura de la calidad.	Alta dirección	Humano, Equipo de computo, TIC	Mtra. Silvia Carola Salas Ortegón / Lic. Ana Karen Rodríguez Baeza	20/05/2019	
12	Crear la versión digital de la evaluación de la gestión de los campos prácticos	SAC, UPI y Coordinación de PE	Humano, Equipo de computo, TIC	MCE. Dallany Tun/ MSP. Ligia Rosado Alcocer	01/12/2019	
13	Implementar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Buenas Prácticas Institucionales de Calidad (BPIC)	Alta dirección , DGPLANEI, Responsables de procedimientos	Humano, Económico y financiero, Equipo de computo y TIC	Alta Dirección	05/07/2021	

Provisión y gestión de servicios escolares

Procedimiento para Inscripción y Reinscripción

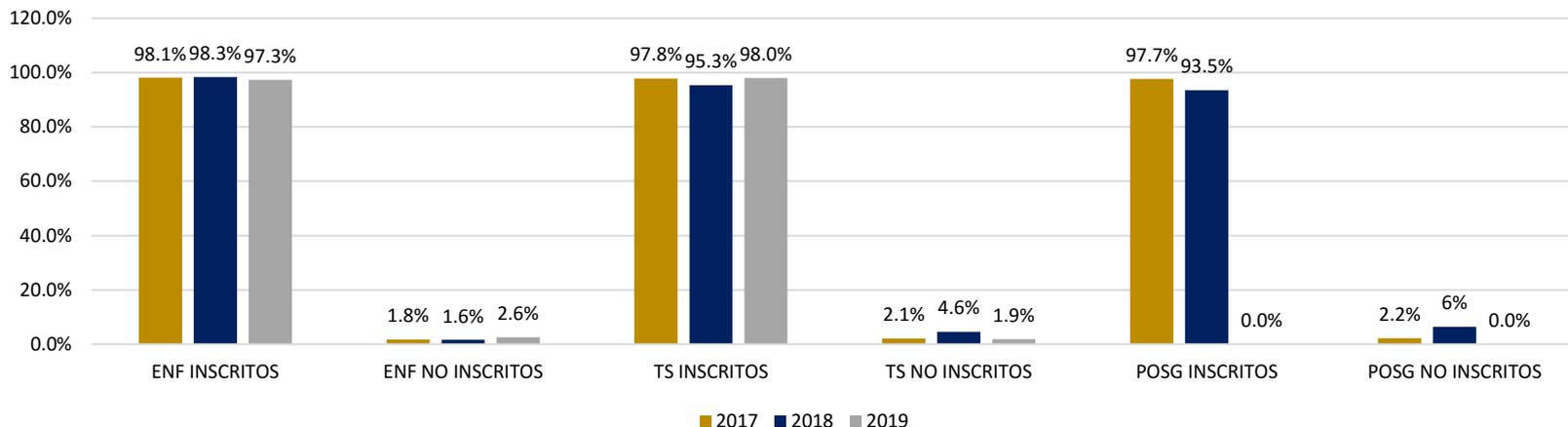
P-FENF-CE-01

Responsable : LP. Cecilia Pérez Flota

El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Total de inscripciones y reinscripciones 2017, 2018 y enero – mayo 2019

Meta: El 85% de los estudiantes quedan inscritos y reinscritos en el tiempo establecido



El proceso de inscripciones para la Licenciatura en Enfermería y Trabajo Social se realiza de manera semestral; la gráfica representa el total de veces que el procedimiento se ha realizado; para la **LE** el **98.1%** que corresponde a un total de **709** en **2017**, en **2018 98.3%** a **720** y en **2019 97.3%** a **334**.

Para la **LTS** en **2017** el **97.8%** (**319**), en **2018** el **95.3%** (**322**) y en **2019** el **98%** (**152**).

En el **posgrado** la **inscripción es anual**; la gráfica señala que en **2017** el **97.7%** (**44**), en **2018** el **93.5%** (**31**), mientras que en **2019** el proceso de ingreso de los posgrados **será en agosto**.

Los estudiantes no inscritos para en el caso de los tres programas se deben a las bajas y solicitud de prórroga de inscripción.

La tendencia es aumentar un 5% de la meta planteada.

Procedimiento para la Expedición de documentos

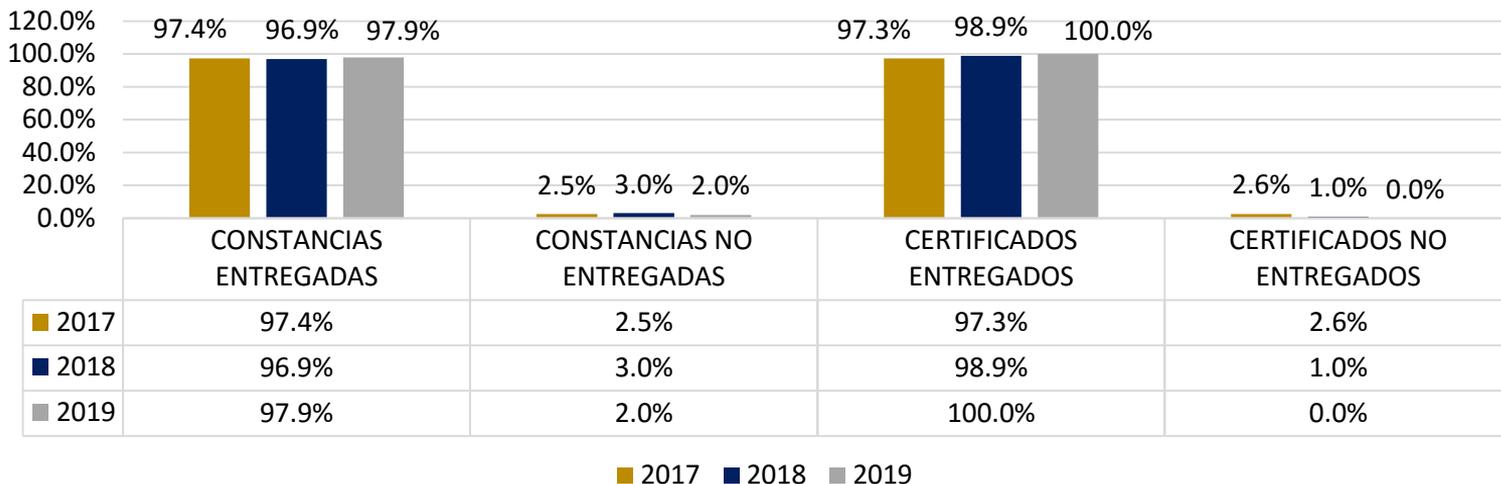
P-FENF-CE-02

Responsable : LP. Cecilia Pérez Flota

El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Documentos emitidos entregados y no entregados, 2017, 2018 y enero – mayo 2019

Meta: El 90% de los documentos solicitados se entreguen en el periodo establecido



La gráfica señala el número total de documentos emitidos entregados y no entregados; **en 2017** el total de **constancias** elaboradas fue **789**, **en 2018**, **713** y en lo que va del **2019**, **437**.

Los **certificados** elaborados en **2017** fueron **151**, en **2018**, **182** y en lo que va del **2019**, **3**.

El período establecido de entrega de constancias y certificados es de 30 días naturales, el motivo de la no entrega de estos documentos se debe a que el estudiante que los solicita no las recoge, por lo cual las constancias son destruidas y los certificados en archivo muerto (posterior al año) . **La tendencia** es incrementar el 5% de acuerdo a la meta planteada.

Provisión de servicios financieros y materiales

**Procedimiento para la Emisión de cheques de
Ingresos Propios**

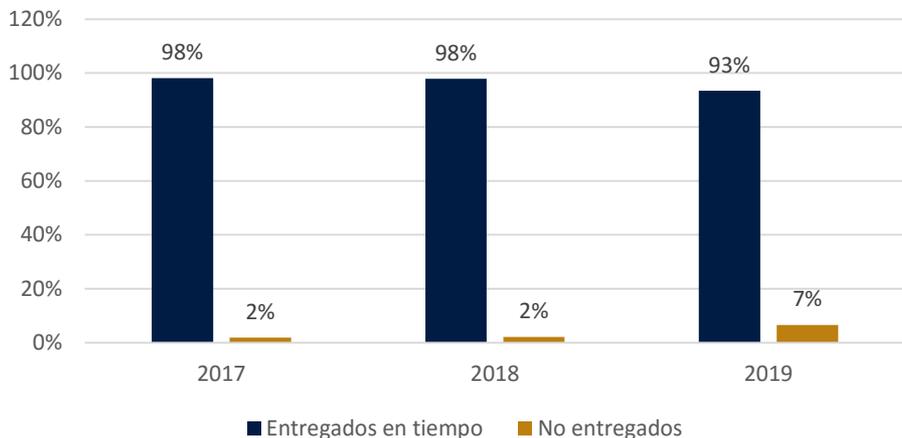
P-FENF-SAD-03

Responsable : Lic. Graciela Quintal Delgado

El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Emisión de cheques 2017, 2018 y enero – mayo 2019

Meta: El 90% de los cheques emitidos se entreguen en el tiempo establecido



Año	Proveedor	Reembolso de Gastos	Apoyo	Gastos x Comprobar	Otros	cancelado	Cheques Totales
2017	143	88	4	47	29	6	317
2018	143	93	27	30	30	7	330
2019	49	30	25	5	5	8	122

En el **2017 y 2018**, el **98% (317 y 330** respectivamente) de los cheques se entregaron en el tiempo establecido. De **enero a mayo de 2019**, el **93% (114)** de los cheques se han entregado en el tiempo establecido. De los **122** cheques, **8** no se entregaron en el tiempo establecido, de los cuales **7** fueron cancelados por errores en el llenado y **1** cheque no se entregó en la fecha establecida por falta de una firma.

La **tendencia** en la entrega de los cheques en el tiempo establecido es mantener y mejorar el servicio.

2017

Área
Control Escolar
Contabilidad

Acciones correctivas		
A	C	T
0	0	0
0	0	0
		0

Acciones de mejora		
A	C	T
0	0	0
0	1	1
		1

2018

Área
Control Escolar
Contabilidad

Acciones correctivas		
A	C	T
0	0	0
0	0	0
		0

Acciones de mejora		
A	C	T
0	1	1
0	1	1
		2

2019

Área
Control Escolar
Contabilidad
Comité de Calidad

Acciones correctivas		
A	C	T
1	0	1
1	0	1
1	0	1
		3

Acciones de mejora		
A	C	T
1	0	1
1	0	1
0	0	0
		2

Número de actividades de capacitación realizada

Personal académico

2017	Se programaron 42 habilitaciones (Diplomados, cursos, talleres, jornadas, seminarios, etc), en los cuales participaron 29 de 32 PTC , lo que equivale al 90.6% .
2018	Se programaron 26 habilitaciones en las que participaron 28 de 34 PTC , lo que equivale al 82.3% .
2019	De enero a mayo, se programaron 3 habilitaciones y han participado 26 de 34 PTC lo que equivale al 76.4% , lo cual indica que al final del año se alcanzará el 100%

Personal Manual y Administrativo

2017	De 20 habilitaciones ofertadas (cursos y/o talleres), participaron 19 de 32 administrativos y manuales, lo que equivale a un 59% .
2018	De 14 habilitaciones ofertadas, participaron 14 de 32 personas, lo que equivale a un 44% .
2019	De enero a mayo de 2019, se han ofertado 4 habilitaciones donde participaron 6 de 32 personas, lo que equivale a un 19% .

Habilitación en materia del SGC

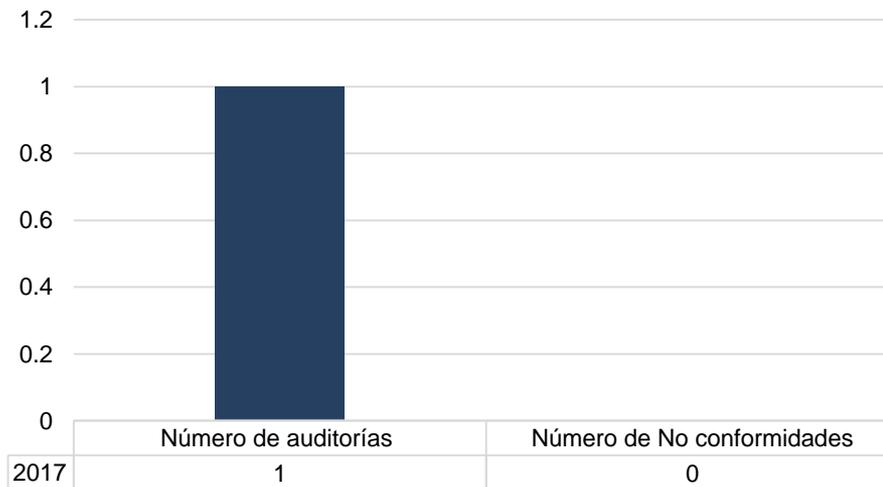
N° Participantes	Taller/Curso
2017	
5	Análisis de Contexto y partes interesadas, internas y externas de la DES, hacia la transición ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
2	Interpretación de la NORMA ISO 9001:2015
2	Interpretación de la Política de Gestión
2018	
4	Formación de Auditores Internos con la Norma ISO 9001:2015
15	Principales cambios de la Norma ISO 9001:2015, Enfoque procesos, Análisis de contexto, Análisis de las partes interesadas internas y externas y Plan Estratégico de Calidad
2019	
18	Enfoque a procesos, análisis de contexto, partes interesadas y análisis de riesgos
18	Fortalecimiento de la Calidad ISO 9001:2015
14	Documentación de acciones correctivas y de mejora
18	Aplicación de los requisitos del SGC con la Norma ISO 9001:2015

Resultados de las auditorías

2017

Área	Año	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No conformidades
Facultad de Enfermería	2017	Interna	1	0

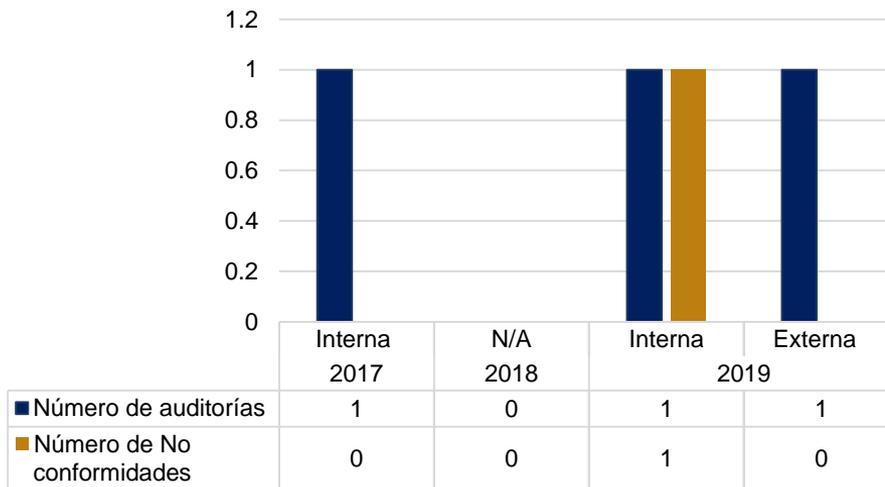
Resultados de Auditoría interna 2017



Resultados de las auditorías

Área	Año	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No conformidades
Facultad de Enfermería	2019	Interna	1	1
		Externa	1	N/A

Resultado de auditoría



**AI 2 programada
el 12 de junio**

**AE programada
del 25 al 27 de
junio**

Resultados de las auditorías

Folio de las acciones correctivas	Descripción de la No Conformidad
<p>AC19-FENF-CC-01</p>	<p>R= El procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas P-DGPLANEI-CC-08, establece en la tarea 4.2 el responsable del seguimiento, conforme se cumplan las acciones adjunta en la plataforma de seguimiento las evidencias del cumplimiento.</p> <p>I= Sin embargo la organización no se aseguró de que adjunte las evidencias del cumplimiento como establece el procedimiento.</p> <p>E= Las acciones correctivas: AC19-FENF-CE-01 y la AC19-FENF-SAD-01, registradas en Sharepoint, se encuentran abiertas, sin embargo las acciones inmediatas ya fueron realizadas (04 de enero 2019 y 06 de mayo de 2019) aún no se adjunta la evidencia correspondiente.</p>

Los proveedores externos corresponden a la licitación institucional.

El departamento de Adquisiciones y Patrimonio de la UADY informó a través de la DGPLANEI que los proveedores de servicios licitados no son evaluados, sin embargo; comenzarán a realizarlo este año toda vez que finalice la prestación del servicio, según la fecha estipulada en los contratos.

La DES se compromete a tener al alcance las fechas de los contratos que están corriendo este año para solicitar la evaluación correspondiente.

Provisión de Servicios Escolares

- ✓ Se adquirió un Scanner para digitalizar los documentos que permitan la utilización del One Base y con esto se evita el archivo y retención por 4 años de los documentos que son propiedad de los estudiantes.
- ✓ En esta administración la responsable de Control Escolar obtuvo el título de Licenciada en Pedagogía lo que le permitió un cambio de categoría.
- ✓ De acuerdo al esquema de orden y limpieza se dará seguimiento a la fumigación general de la dependencia.

Provisión de servicios financieros y materiales

- ✓ Actualmente el área de contabilidad, ha contado con los recursos necesarios para mantener y mejorar el ambiente de operación del procedimiento.
- ✓ En esta administración se crea el puesto de almacenista y caja, logrando 2 personales administrativos.

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

Provisión de servicios escolares

Procedimiento para inscripción y reinscripción P-FENF-CE-01

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus	Seguimiento y observaciones
1	RECIBIR programación institucional.	Programación institucional APROBADA por el Consejo Universitario.	Programación institucional NO APROBADA por el consejo universitario.	BLOQUEO del sistema y los estudiantes no se inscriben	P(4) X I(4) = 16	Verificar la fecha de aprobación por el H. Consejo Universitario.	C.E / SAD	11/02/2019	P(3) X I(4) = 12		La eficacia de la acción se va a verificar una vez realizado el proceso de inscripción que se llevará a cabo en agosto de 2019.
3	RECIBIR documentos	De acuerdo a la convocatoria institucional.	NO ESTÁN de acuerdo a la convocatoria institucional.	No se inscriben los estudiantes	P(4) X I(5) = 20	Mejorar la organización creando grupos en orden alfabético para la recepción de documentos.	C.E	30/08/2019	P(3) X I(5) = 15		La eficacia de la acción se va a verificar una vez finalizado el proceso de inscripción en Septiembre de 2019.
5	GENERAR lista de estudiantes	Nombre, matrícula y semestre correctos.	ERRORES en el nombre. Matrícula y/o semestre.	"NO pueden acceder a los servicios. Molestia"	P(4) X I(4) = 16	Verificar en físico los nombres con el SICEI.	C.E	02/09/2019	P(3) X I(4) = 12		La eficacia de la acción se va a verificar una vez realizado el proceso de inscripción que se llevará a cabo en septiembre de 2019.

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

Provisión de servicios escolares

Procedimiento para la expedición de documentos P-FENF-CE-02

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus	Seguimiento y observaciones
1	Recibir Solicitud	Pago correspondiente a la solicitud.	Confusión de pago de acuerdo al trámite solicitado.	No se elabora el documento.	$P(2) \times I(4) = 8$	Dar a conocer el listado de documentos posibles a solicitar así como sus costos.	Control Escolar	03/06/2019	$P(2) \times I(3)=6$		La eficacia de la acción se va a verificar una vez publicado el listado de documentos. 05 de julio de 2019.
2	Generar documentos	De acuerdo a la solicitud y una vez verificado el pago.	Error en el SICEI por alguna situación específica del estudiante.	No se expide el documento solicitado.	$P(2) \times I(5) = 10$	Verificación visual de la información del estudiante en el SICEI antes de la generación del documento.	Control Escolar	03/06/2019	$P(2) \times I(3)=6$		La eficacia de la acción se va a verificar una vez que un estudiante solicite algún documento.
3	Entregar Documentos	Que el documento cumpla con los requisitos de firma y sello que validan el mismo.	Que por alguna situación no se valide firmándolo y sellándolo en tiempo y forma.	No se entrega el documento solicitado en tiempo y forma.	$P(2) I(5) = 10$	Recolección oportuna con el secretario administrativo de los documentos solicitados para su entrega en tiempo y forma.	Control Escolar	07/06/2019	$P(2) \times I(3)=6$		La eficacia de la acción se va a verificar una vez que un estudiante solicite algún documento.

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

Provisión de servicios financieros y materiales

Procedimiento para la Emisión de cheques de Ingresos Propios P-FENF-SAD-03

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus	Seguimiento y observaciones
1	Recibir solicitud	Datos correctos, nombre, importe, fecha y firma de autorización	Errores en los datos y/o sin autorización	No se genera el cheque, incumplimiento en fechas	P(4) X I(4) = 16	Establecer un check list visual para revisar y validar la documentación en el momento de recepción	Responsable del área de contabilidad	13/05/2019	P(3) X I(4) = 12		Se estableció un check list para revisar y validar de manera visual los documentos de los proveedores al momento de la recepción.
3	Requisitar cheque	Fecha, nombre, importe con letras	Errores en los datos	No se genera el pago	P(4) X I(5) = 20	Fortalecer la verificación del responsable de caja: 1.- sensibilizar al personal en la importancia de sus tareas, 2.-utilizar versión electrónica en la elaboración de los cheques que le permitan hacer uso de la autocorrección	Responsable del área de contabilidad	13/05/2019	P(3) X I(5) = 15		Se llevó a cabo una reunión en la que se sensibilizó al personal responsable de caja en la importancia de sus tareas, así mismo se le invitó a utilizar el autocorrector electrónico al momento de elaborar los cheques.
4	Entregar cheque	Nombre, fecha, Firmas mancomunadas copia fiel del cheque	Errores en los datos/sin firmas	Proveedor insatisfecho, perdida del proveedor	P(4) X I(4) = 16	Elaborar un listado de proveedores más frecuentes	Responsable del área de contabilidad	13/05/2019	P(3) X I(4) = 12		Se elaboró el listado de proveedores frecuentes y ya se está utilizando.

Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios escolares

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Fortalecer la comunicación a través de una aplicación telefónica que permita a los jefes de grupo, de cada programa educativo, dar notificación oportuna e inmediata sobre las fechas de reinscripción	M.S.P. Didier Francisco Aké Canul.	Lograr el 100% de Reinscripción	Teléfono con acceso a internet y la aplicación de comunicación (WhatsApp)	12 de julio de 2019

Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios financieros y materiales

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Ofrecer hacer el depósito directamente en los bancos	Karina Pacheco Parra	Eficiantar el tiempo que destina el profesor en acudir a la dependencia por su cheque	Contar con banco y cuenta bancaria para hacer el depósito	17 de Junio de 2019

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento
Acuerdos de oportunidades de mejora			
Difundir la infografía con información sintética de los procedimientos de control escolar.	Programa de diseño Sitio web Redes sociales	Cecilia Pérez Flota	7 de agosto de 2019
Acuerdos de necesidad de cambio en el SGC			
Dar seguimiento a las actividades que corresponden al puesto de responsable de caja.	Reunión de trabajo Actividades de seguimiento	Didier Aké Canul	13 de Diciembre 2019
Acuerdos de necesidad de recursos			
Planificar la habilitación del área contable.	Curso de capacitación	Didier Aké Canul	Diciembre 2019
Realizar la fumigación general de la DES.	Económicos	Didier Aké Canul Pablo Serralta Valle	25 de octubre de 2019

Gracias por su atención