



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad

13 de noviembre de 2020

Información correspondiente a la Segunda revisión 2020

Procesos:

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

De acuerdo al procedimiento P-DGPLANEI-CC-07, se abordará:

- 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

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

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
Acuerdos de oportunidades de mejora				
<ul style="list-style-type: none"> • Notificar a los responsables de áreas, el estado del mantenimiento de los equipos de trabajo • Ofrecer cursos virtuales de capacitación para personal administrativo y manual 	<p>Equipo multimedia</p> <p>Programación con el gestor académico, equipo multimedia y espacio físico</p>	<p>Secretaría Administrativa/ Jefe de servicios generales</p> <p>Secretaría Académica/Secretaría administrativa</p>	<p>Diciembre 2020</p>	<p>El mantenimiento de los equipos se efectúa en el mes en curso (noviembre)</p> <p>En virtud de la contingencia los cursos se ofrecen en modalidad virtual</p>
Acuerdos de necesidad de cambio en el SGC				
<ul style="list-style-type: none"> • Reasignación de auditores internos del Comité de Calidad del SGC de la FEUADY. • Reunión virtual de trabajo para dar seguimiento a las acciones documentadas y su verificación 	<p>Humano</p>	<p>Coordinación de auditorías y auditores internos.</p>	<p>Septiembre 2020</p>	

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

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
Acuerdos de necesidad de recursos				
<ul style="list-style-type: none"> Optimizar el uso de las impresoras 	Económico y humano	Todas las áreas	Diciembre 2020	1- Se prioriza el uso de medios electrónicos para mantener la comunicación 2- Por área solo se cuenta con una impresora

b) 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	Avances
La e.firma es única, es un archivo seguro y cifrado, que tiene la validez de una firma autógrafa. Por sus características, es segura y garantiza tu identidad.	N/A	1.-El personal autorizado para firmar documentos públicos en la dependencia, tramiten su firma electrónica.	Alta Dirección	Febrero 2020	Dirección/Secretaría Académica/Unidad de Posgrado e Investigación (UPI)	Los funcionarios ya cuentan con a e.firma y actualmente se han firmado varios lotes de títulos de nivel licenciatura, diplomas de posgrado y certificados de estudio con la firma electrónica
La formación en línea se está adecuando cada vez mas a las necesidades de la gente. La empresa Microsoft Office tiene capacitaciones gratuitas.	N/A	1.-Difundir los beneficios del uso de Office 365. 2.-Capacitación de herramientas Office 365 al personal docente y administrativo.	Personal de CTI, Autoridades de la Facultad y Personal de CGTIC	Diciembre 2020	Personal Docente y Administrativo de la Facultad	Se cuenta con la Infografía publicada y la lista de asistencia al Diplomado Teams que fue cursado de manera virtual por profesores en virtud de la suspensión de actividades no esenciales por contingencia Covid 19.

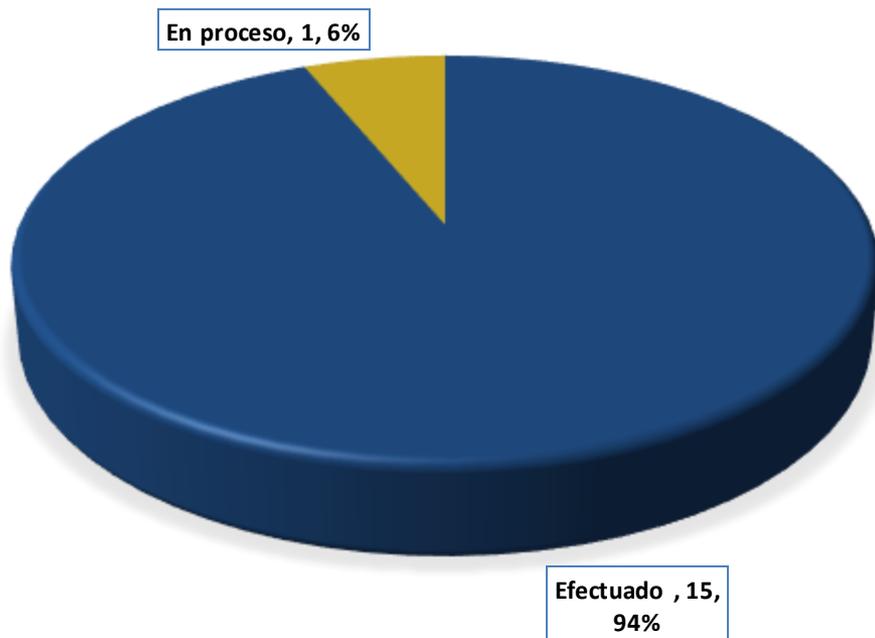
Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
Se inauguró el nuevo Centro de Educación en Línea de Yucatán (CELY), el cual con apoyo de la tecnología permite acercar la educación superior a todos los rincones del estado.	N/A	1.-Ofertar y Actualizar a los docentes responsables de los cursos de educación continua online	Personal de CTI y UPI	Diciembre 2020	CTI y UPI	Se cierra el año con cuatro cursos online.
Mantener los procesos y procedimientos alineados a la norma ISO del SGC y BPIC, establecidos en la Facultad de Enfermería	N/A	1.- Proporcionar capacitación con base a la norma ISO 9001:2015 a los nuevos integrantes del comité de calidad, responsables de procesos y procedimientos.	MIS. Laura Dioné Ortiz Gómez	Mayo 2020	Alta dirección	Correo de Invitación a Capacitación, lista de asistencia al curso y constancias.

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
N/A	Incertidumbre por las partes interesadas al disminuir los apoyos otorgados por la dependencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer políticas internas para fortalecer medidas de ahorro en los gastos ejercidos por pasajes y viáticos. 2. Dar a conocer a través de reunión informativa las políticas internas para fortalecer las medidas de ahorro a los profesores involucrados. 	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal	Enero 20		El 6 de enero se convocó a los profesores involucrados con gastos específicos a una reunión informativa en donde se les dio a conocer las políticas internas para fortalecer medidas de ahorro. Se cuenta con correo donde se les convoca, presentación en power point con la información correspondiente y lista de asistencia.
N/A	Los estudiantes enfrentan dificultades durante la reinscripción y la carga académica (fallas en el sistema) debido a que ese proceso concuerda con los periodos vacacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Ofertar cursos de educación continua online. 2.- Actualizar a los docentes responsables de los cursos de educación continua online. 	Secretaría Administrativa	Septiembre 2020	Secretaría Administrativa y Control Escolar	En el mes de julio se informa a los estudiantes respecto a la carga académica Agosto-Diciembre 2020

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
Reforzar el reconocimiento de las actividades del Comité de Sistema de Gestión de la Calidad, en el ámbito local.	N/A	1.- Comisionar a un integrante del SGC como responsable de comunicación del sistema. 2.- Utilizar las redes sociales para dar a conocer las actividades del comité de SGC.	Alta dirección	Agosto 2020	Dirección.	1.- Oficio de comisión como responsable de concientización. 2.- Infografías o mensajes alusivos de concientización en lo que refiere al SGC en la página oficial de la FEUADY en Facebook y en un espacio de la página web de la FEUADY.
N/A	Procesos tardados e ineficientes que redundan en quejas o insatisfacción de las partes interesadas.	1. Implementar los requisitos de la NOM ISO 9001:2015 en los procesos y procedimientos de Buenas Prácticas Institucionales de Calidad (BPIC). 2. Habilitar al personal que se incorpora como apoyo al comité de calidad.	Alta dirección	Julio 2021	LH/CTI/DSS/ Administración del Personal/ Coordinación de PE/UIP	El 80 % de las personas que integran el Comité de Calidad ya cuentan con los elementos de capacitación para actualizar los procedimientos de BPIC conforme a los requisitos de la NOM ISO 9001:2015. El 20% (3 personas) se integran como apoyo al comité de calidad con una inducción previa, con conocimiento de los procesos y procedimientos y con el compromiso de participar en las capacitaciones en materia de calidad.

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
N/A	Suspensión de labores en todas las dependencias universitarias y todos los niveles educativos a partir de este martes 17 de marzo	<p>1.- Mantener comunicación con los estudiantes y profesores de la Facultad en relación a los temas académico: Docencia y Campos prácticos.</p> <p>2. Reprogramación de actividades académicas.</p> <p>3. Entrega de constancias de manera virtual en el Departamento de control escolar.</p>	Alta Dirección	Julio 2020	LH/CTI/DSS /Administración del Personal/ Coordinación de PE/UPI	A partir del comunicado emitido por el Gobierno Federal y Estatal la Universidad Autónoma de Yucatán, respecto a la suspensión de clases a partir del 17 de marzo del presente año , se establecen las medidas pertinentes para dar seguimiento y cumplir satisfactoriamente con las actividades académico- administrativas.

PLANES DE ACCIÓN



El 94% (15) de los planes establecidos, se ha cumplido a la fecha, el 6% (1) presenta un avance del 40%, por lo que se espera alcanzar el 100% para la fecha de cumplimiento programada en junio de 2021.

Implementar los requisitos de la NOM ISO 9001:2015 en los procesos y procedimientos de Buenas Prácticas Institucionales de Calidad (BPIC).

4.2 Información de las partes interesadas internas y externas

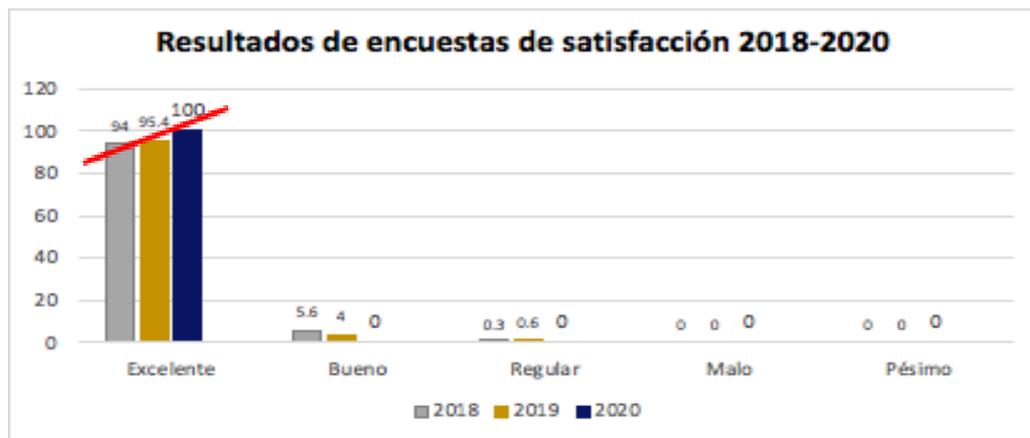
No.	Nombre de la parte interesada	Expectativa	Área	Medible	Avance
Partes interesadas internas					
1	Directora	Posicionamiento de la Facultad, reconocimiento estatal, nacional	Dirección	Programas educativos reconocidos por su calidad	2 PE LTS Acreditado/Vigencia 2024 LE Acreditado/vigencia 2022 EETI: PNPC/CONACYT
2	Docente	Desarrollo profesional, Capacitación	Secretaria académica	Programa de capacitación, listas de Asistencia, constancia	100 % (34 profesores)
3	Personal administrativo y manual	Desarrollo profesional, capacitación	Secretario administrativo	Programa de capacitación	Debido a la contingencia COVID-19 no se ha logrado implementar el programa de capacitación, sin embargo, la Facultad ha implementado estrategias
4	Rector	Posicionamiento de la Facultad, reconocimiento estatal, nacional	Dirección	Programas educativos reconocidos Por su calidad	2 PE LTS Acreditado/Vigencia 2024 LE Acreditado/vigencia 2022 EETI: PNPC/CONACYT
Partes interesadas externas					
1	Estudiantes	Información, orientación, Atención calidad, trato amable	Todas las áreas	Encuesta de medición de la percepción De satisfacción del cliente	100 % de satisfacción de los usuarios
2	Proveedores	Pago oportuno, información	Secretaria administrativa, Contabilidad	Órdenes de compra, satisfacción de Proveedores	100% de satisfacción del usuario
3	Dependencias de gobierno y del tercer sector	Claridad en los procesos, Información, atención de calidad	Secretaria académica y UPI	Encuesta de satisfacción	Licenciaturas y posgrado, 100% de satisfacción del usuario

c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

- 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas**

Provisión y gestión de servicios escolares

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



De enero a octubre de 2020 se aplicaron 58 encuestas; la satisfacción del cliente alcanza el 100% en la escala de excelente.

La tendencia observada desde 2018 es a la alza, por lo que este año se obtiene un puntaje del 100% en la escala de excelente en todas las encuestas aplicadas (58), lo cual, destaca el trabajo del departamento y la Secretaría Administrativa en el mantenimiento de los procesos de atención al usuario en periodos de contingencia sanitaria por Covid-19.

La tendencia es mantener el nivel de satisfacción en la escala de excelente.

Felicitaciones, sugerencias y quejas

De las 58 encuestas registradas únicamente se presentaron 7 felicitaciones.

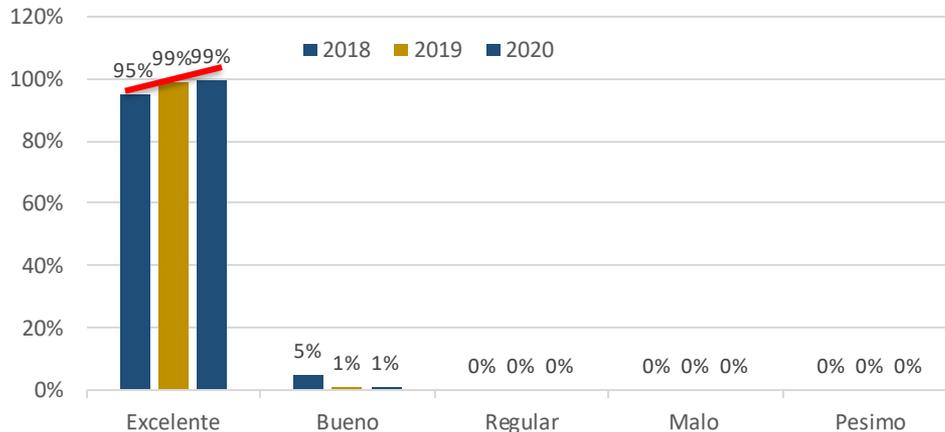
FELICITACIONES:

- ¡Muy bien!
- Excelente trabajo
- Buena disposición y linda actitud
- Buena actitud
- Buen servicio, rápido y eficiente
- Sigán así, felicidades.

Provisión de servicios financieros y materiales

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

Resultados de encuestas de satisfacción 2018, 2019, 2020



De enero a Octubre se aplicaron 11 encuestas y se logró el 100% de satisfacción en la escala de excelente. La tendencia es incrementar el porcentaje de satisfacción en nuestro objetivo de calidad únicamente en la escala de excelente

En el 2018, 2019 y lo que va del 2020 se logró el 100% de satisfacción considerando las escalas de excelente y bueno. El número de encuestas aplicadas fueron 24, 19 y 11 respectivamente.

De las 11 encuestas realizadas 3 de ellas con felicitaciones y sin comentarios, destaca la calificación obtenida considerando los ajustes administrativos originados por la contingencia sanitaria Covid-19.

La tendencia es incrementar el nivel de satisfacción en la escala de excelente.

2) 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	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	Obtención de e.firma portable de funcionarios	Dirección/Secretaría Administrativa/Secretaría Académica/Unidad de Posgrado e Investigación	Humano	Alta dirección	16 de enero 2020	
2	Difundir los beneficios del uso de Office 365	Personal Docente y Administrativo de la Facultad	Humano, Equipo de computo, USB,.	Personal de CTI, Autoridades de la Facultad y Personal de CGTIC	Diciembre 2020	
3	Capacitación de herramientas Office 365 al personal docente y administrativo	Personal Docente y Administrativo de la Facultad	Humano, Equipo de cómputo, TIC	Personal de CTI, Autoridades de la Facultad y Personal de CGTIC	Diciembre 2020	
4	Ofertar cursos de educación continua online	UPI, CTI	Humano, Equipo de cómputo, USB.	UPI, CTI	Diciembre 2020	
5	Actualizar a los docentes responsables de los cursos de educación continua online	UPI, CTI	Humano, Equipo de cómputo, TIC	UPI, CTI	Diciembre 2020	

No	Descripción de la estrategia	Interrelación	Análisis de recursos	Responsable	Fecha	Estatus
6	Proporcionar capacitación con base a la norma ISO 9001:2015 a los nuevos integrantes del comité de calidad, responsables de procesos y procedimientos.	Alta Dirección	Humano, Equipo de computo	MIS. Laura Dioné Ortiz Gómez	21 de Mayo 2020	
7	Establecer políticas internas para fortalecer medidas de ahorro en los gastos ejercidos por pasajes y viáticos.	Dirección/Secretaría Administrativa/Contabilidad	Humano, Equipo de computo	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal	6 de Enero 2020	
8	Dar a conocer a través de reunión informativa las políticas internas para fortalecer las medidas de ahorro a los profesores involucrados.	Dirección/Secretaría Administrativa/Contabilidad	Humano, Equipo de computo, TIC	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal	6 de Enero 2020	
9	Se programa la carga académica de los estudiantes al inicio del semestre, para evitar saturar el sistema, mantener activo el sistema y facilitar el proceso académico-administrativo.	Secretaría Administrativa y Control Escolar	Humano, Equipo de computo, TIC	Secretaría Administrativa	6 de Enero 2020	
10	Comisionar a un integrante del SGC como responsable de comunicación del sistema.	Dirección	Humano, Equipo de computo, TIC	Alta Dirección	21 de Febrero 2020	
11	Utilizar las redes sociales para dar a conocer las actividades del comité de SGC.	Dirección	Humano, Económico y financiero, Equipo de computo y TIC	Alta Dirección	Agosto 2020	

No	Descripción de la estrategia	Interrelación	Análisis de recursos	Responsable	Fecha	Estatus
12	Implementar los requisitos de la NOMISO 9001:2015 en los procesos y procedimientos de Buenas Prácticas Institucionales de Calidad (BPIC).	LH/CTI/DSS/Administración del Personal/ Coordinación de PE/UPI	Humano, Equipo de computo	Alta Dirección	Julio 2021	
13	Habilitar al personal que se incorpora como apoyo al comité de calidad.	LH/CTI/DSS/Administración del Personal/ Coordinación de PE/UPI	Humano, Equipo de computo	Alta Dirección	Julio 2020	
14	Mantener comunicación con los estudiantes y profesores de la Facultad en relación a los temas académicos: Docencia y Campos prácticos.	LH/CTI/DSS/Administración del Personal/ Coordinación de PE/UPI	Humano, Equipo de computo, TIC	Alta Dirección	Julio 2020	
15	Reprogramación de actividades académicas.	LH/CTI/DSS/Administración del Personal/ Coordinación de PE/UPI	Humano, Equipo de computo, TIC	Alta Dirección	Julio 2020	
16	Entrega de constancias de manera virtual en el Departamento de control escolar.	LH/CTI/DSS/Administración del Personal/ Coordinación de PE/UPI	Humano, Equipo de computo, TIC	Alta Dirección	Julio 2020	

Se observa un avance del 94%, sin embargo; se requiere llevar a cabo acciones que permitan completar las estrategias relacionadas con:

Implementar los requisitos de la NOM ISO 9001:2015 en los procesos y procedimientos de Buenas Prácticas Institucionales de Calidad (BPIC).

Provisión y gestión de servicios escolares

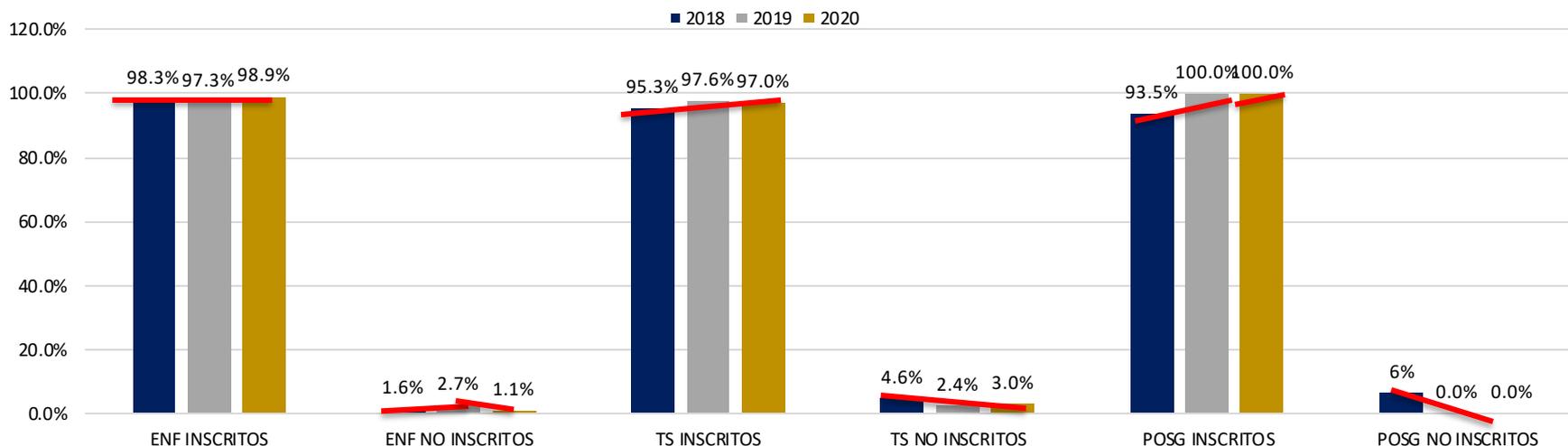
Procedimiento para Inscripción y Reinscripción

P-FENF-CE-01

Responsable : LP. Cecilia Pérez Flota

Total de inscripciones y reinscripciones 2018 - 2020

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



El proceso e inscripciones para la licenciatura en Enfermería y Trabajo Social se realiza de manera semestral, la gráfica representa para la LE: el 98.3% (720 estudiantes) en 2018, 97.3% (660) para el 2019 y en 2020, 98.9% (633).

Para la LTS: el 95.3% (322 estudiantes) en 2018, el 97.6% (286) en 2019 y en el 2020 97 % (260).

En posgrado la inscripción es anual; la gráfica señala que en el 2018 el 93.5% (31 estudiantes), el 100% (42) en 2019 y en el 2020 el 100% (35), en virtud de no llenarse el cupo para la apertura de la Especialidad en Enfermería Quirúrgica.

El porcentaje de estudiantes no inscritos en licenciatura obedece a las bajas temporales, definitivas y la no acreditación del nivel de inglés B1 de acuerdo al Marco de Referencia Europeo.

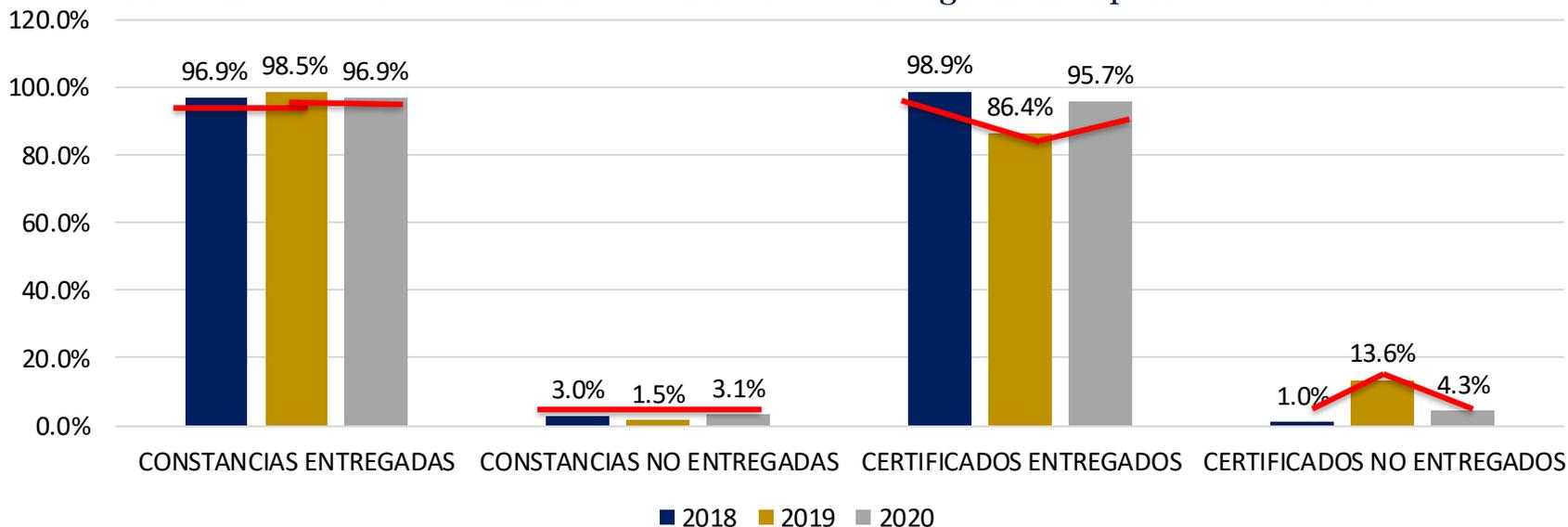
Procedimiento para la Expedición de documentos

P-FENF-CE-02

Responsable : LP. Cecilia Pérez Flota

Documentos emitidos entregados y no entregados 2018 - 2020

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



La grafica señala el número de documentos emitidos entregados y no entregados, en 2018: 713, 2019: 979 y 2020: 413, esta disminución obedece a los ajustes académico-administrativos asociados a la contingencia por Covid-19, sin embargo, se ha implementado estrategias que han permitido continuar con el servicio hacia los usuarios.

En el caso de los certificados se tiene la siguiente métrica, en 2018: 182, en 2019: 110 y en el 2020: 211. A partir del mes de julio del año en curso se han vuelto digitales lo que conlleva tener el 100% en su entrega.

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

Provisión de servicios financieros y materiales

Procedimiento para la Emisión de cheques de
Ingresos Propios

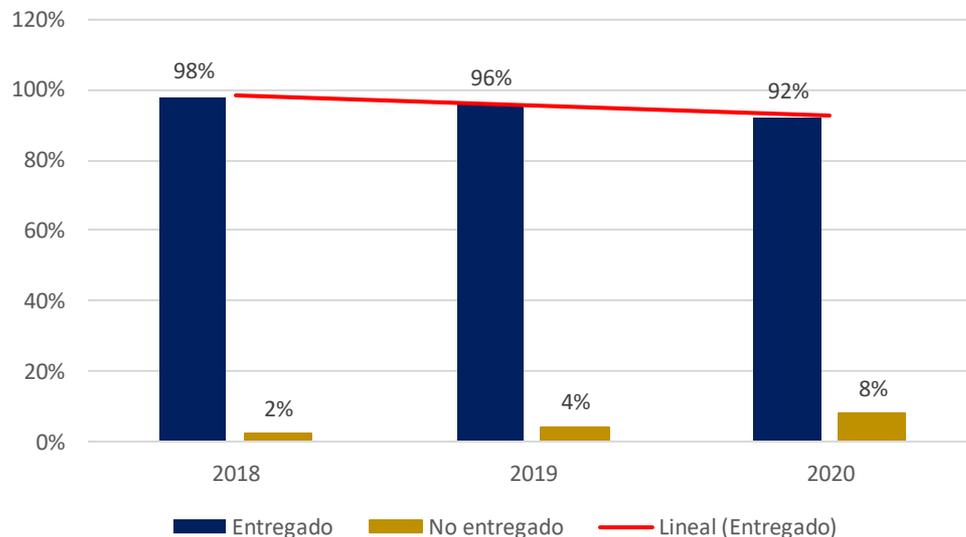
P-FENF-SAD-03

Responsable : Lic. Graciela Quintal Delgado

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

En el 2018, el 98% (323) de los cheques realizados se entregaron en el tiempo establecido (total 330). En 2019 el 96% (259) de los cheques realizados se entregaron en tiempo (total 319) y en el 2020 de enero a octubre se han entregado el 92% (154) de los cheques en el tiempo establecido, el 8% (13) no fueron entregados debido a que corresponden a cheques cancelados (total 167) por motivos diversos.

Porcentaje de cheques entregados en tiempo 2018-2020



4) Las no conformidades y acciones correctivas

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
0	1	1
0	1	1
0	1	1
		3

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

2020

Área
Control Escolar
Contabilidad

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

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

- Las acciones del 2018 y 2019 están cerradas y verificadas
- Las acciones del año 2020 están abiertas y en tiempo

2019

Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado				Motivo de la acción vencida
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	Efectiva	No efectiva	
Control escolar	AM20-FENF-CE-01	8.5.1	---	N/A	X	---	N/A
Contabilidad	AM20-FENF-SAD-01	8.5.1	---	N/A	X	---	N/A
Comité de calidad	AC19-FENF-CC-01	8.5.1	---	N/A	X	---	N/A
Total por estado de acción			0	0	3	0	3
Total			3				---

*Las dos no conformidades coinciden en el incumplimiento en la misma cláusula de la norma, 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. Por lo cual se requiere implementar estrategias que permitan mantener el control de los procesos y evitar no conformidades en el desarrollo de los mismos. 1.- Seguimiento de las acciones de capacitación
2.- Retroalimentar los responsables de áreas o servicios.*

Acciones de mejora 2020

AM20-FENF-SAD-01

- Estado: abierta y sin verificar.
- Se crea una base de datos virtual que contiene la documentación (constancia de situación fiscal) de la oferta de los posibles candidatos a profesores contratados para la enseñanza en las Especialidades de la facultad es importante para disminuir la recurrencia de solicitar la información cada vez que se les invite a participar a la enseñanza.

AM20-FENF-CE-01

- Estado: abierta y sin verificar.
- Se suspenden actividades no esenciales, debido a la contingencia por la situación epidemiológica del País, sin embargo, se dará atención a los requerimientos que se puedan ejecutar de manera virtual, para beneficio de los estudiantes.

Número de actividades de capacitación realizada

Personal académico

2018	Se programaron 26 habilitaciones en las que participaron 28 de 34 PTC , lo que equivale al 82.3% .
2019	Se programaron 28 habilitaciones y han participado 34 de 34 PTC lo que equivale al 100% .
2020	Se programaron 18 habilitaciones en las que participaron 34 de 34 PTC , lo que equivale a un 100 %

Personal Manual y Administrativo

2018	De 14 habilitaciones ofertadas, participaron 14 de 32 personas, lo que equivale a un 44% .
2019	De enero a noviembre de 2019, se han ofertado 7 habilitaciones donde participaron 14 de 32 personas, lo que equivale a un 44% .
2020	<p>De habilitaciones, participaron 7 de 32 personas, lo que equivale a un 21.8%. Debido a la contingencia los cursos presenciales no se llevaron a cabo, sin embargo, hubo Personal Manual y Administrativo, que estuvieron interesados en ellos.</p> <p>La Facultad de Enfermería, ha ofrecido al personal los siguientes cursos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Cuidados y Recomendaciones para la Prevención del Covid-19”, cursado por 30 de 32 personas, lo cual equivale 93.7%. 2.- Limieza y desinfección de áreas”, dirigido a personal manual por lo que fue cursado por 9 personas, representando el 90%. 3.- Trámite para el título y el diploma de posgrado, dirigido a las asistentes de las áreas de Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa y personal de control escolar, cursado por 5 personas, lo que equivale al 100%

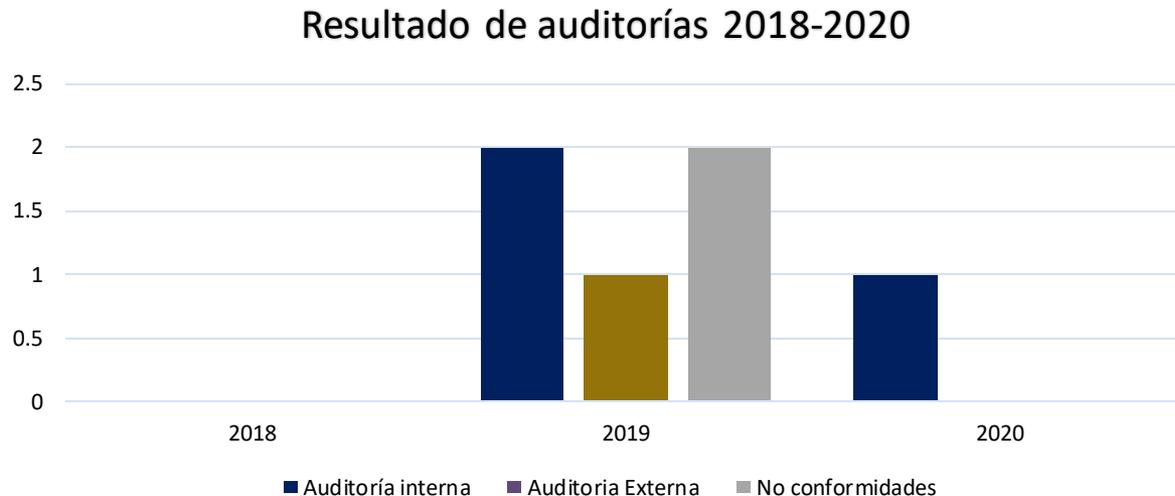
Habilitación en materia del SGC

N° Participante S	Taller/Curso
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
6	Alineación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 con Criterios de Evaluación de Educación Superior CIEES/COPAES

Habilitación en materia del SGC

N° Participantes	Taller/Curso
2020	
13	Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Enfermería. "Norma ISO 9001:2015"
4	Formación y Desarrollo del Auditor / Auditor Líder. ISO 9001:2015 ISO 19011:2018.
15	Análisis de contexto interno y externo 2020 del Sistema de Gestión de la Calidad
20	Habilitación en materia del SGC
6	Taller de Fundamentos "La evolución de la calidad en la era digital"
20	En noviembre se llevará a cabo el Talle Análisis de contexto interno y externo (20 de noviembre de 2020)
6	Taller de Fundamentos Evolución de la calidad en la era digital

6) Resultados de las auditorías



En 2018 no se efectuaron auditorías, en 2019 se realizaron tres auditorías, en 2020 se ha efectuado la auditoría interna. En espera de información con respecto a la auditoría externa.

2019

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
<ul style="list-style-type: none"> Control Escolar Secretaria Administrativa/Contabilidad Coordinación de Documentos Recursos humanos/Archivo 	Interna	1	1
<ul style="list-style-type: none"> Coordinación de Auditorías Dirección 		1	0
<ul style="list-style-type: none"> Control Escolar Secretaria Administrativa/Contabilidad 	Externa	1	0

2019

Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC
AC19-FENF-CC-01	<p>Cláusula: 8.5.1 c)</p> <p>Requerimiento: 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>Incumplimiento: Sin embargo, la organización no se aseguró de que adjunte las evidencias del cumplimiento como establece el procedimiento.</p> <p>Evidencia 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>

2020

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
<ul style="list-style-type: none">• Control Escolar• Secretaria Administrativa/Contabilidad• Dirección• Coordinación de Documentos• Coordinación de Auditorías• Recursos humanos/Archivo	Interna	1	0

Se obtuvieron cuatro oportunidades para la mejora, en la reciente auditoría interna, tres del área Coordinación de auditorías.

- El programa de auditorías 2019, fue modificado el 24 de mayo de 2019, sin embargo no se registró el motivo de la modificación en el campo de observaciones, como establece el procedimiento P-DGPLANEI-CC-03
- En las minutas de apertura y cierre de la Auditoría AI19-FENF-01 se encontró la firma de una persona que no aparecía en la lista de participantes.
- Las acciones correctivas AC19-FENF-CE-01 y AC19-FENF-CC-01 fueron verificadas pocos días después de sus fechas de término, sin dar tiempo suficiente para comprobar la efectividad.

Estas acciones se han atendido con las siguientes acciones:

- ✓ Incorporación de un profesor acreditado como auditor líder como responsable de la Coordinación de auditoría interna.
- ✓ Establecer áreas de trabajo para seguimiento de cada auditora interna.
- ✓ Mantener las reuniones de trabajo que desarrollan las auditorías internas del SGC.

7) El desempeño de los proveedores externos

La evaluación de los proveedores externos, corresponde a la licitación institucional.

La evaluación a los proveedores que cotizan a través del Subsistema de Adquisiciones, no se efectuó en el primer semestre 2020 debido a la contingencia; se pospuso para el mes de diciembre y por única ocasión será anual, debido a las razones antes mencionadas.

d) La adecuación de los recursos

1. Provisión de Servicios Escolares
 2. Provisión de servicios financieros y materiales
-
- ✓ Utilizar los recursos digitales que ofrece la Universidad para responder a las necesidades actuales.

e) 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

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
ECIBIR 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(3) X I(5) = 15	Verificar la fecha de aprobación por el H. Consejo Universitario.	C.E / SA	21/10/2020	P(1) X I(3) = 3		El proceso de inscripción se llevó a cabo de manera satisfactoria, cumpliendo en tiempo y forma. Se mantiene comunicación con las autoridades competentes, en virtud de los cambios suscitados por la contingencia sanitaria.
ECIBIR documentos	De acuerdo a la convocatoria institucional.	NO ESTÁN de acuerdo a la convocatoria en virtud a las actuales modificaciones institucionales.	No se acepta su documentación para el proceso de inscripción.	P(3) X I(5) = 15	Mejorar la organización creando grupos en orden alfabético para la recepción de documentos.	C.E	21/10/2020	P(2) X I(3) = 6		La eficacia de la acción se llevará a cabo de manera semestral en los meses de enero y agosto del ciclo escolar en curso en horarios establecidos, para agilizar el proceso de inscripción y reinscripción para optimizar el tiempo de los estudiantes.
ENERAR lista de estudiantes	Nombre, matrícula y semestre correctos.	ERRORES en el nombre. Matrícula y/o semestre.	NO pueden acceder a los servicios. Molestia	P(3) X I(5) = 15	Verificar en físico los nombres con el SICEI.	C.E	21/10/2020	P(2) X I(3) = 6		Se verificará al inicio del semestre de inscripción, que los datos del estudiante estén correctos conforme a sus documentos al momento de la entrega.

e) 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	15/12/2020			Se mantiene y se dará seguimiento debido a que cada semestre ingresan nuevos estudiantes y es de manera constante informarles sobre el listado. Se verificará cada 6 meses (28 de Agosto de 2020).
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	15/12/2020			Esta situación frecuentemente se vive, ya que constanamente se expiden documentos los cuales hay que verificar, cada vez que un estudiante solicita algún documento primero se verifica en el listado de matriculas activas de inscritos y para certificados se verifican los datos personales junto con el CURP.
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 firmandolo y sellandolo en tiempo y forma.	No se entrega el documento solicitado en tiempo y forma.	$P(2) \times I(5) = 10$	Recolección oportuna con el secretario administrativo de los documentos solicitados para su entrega en tiempo y forma.	Control Escolar	15/12/2020			Elaborar el certificado el día inmediato de la solicitud y la constancia los miercoles, para enviar a firmas lo mas pronto posible.

Aunque la fecha de vencimiento es en mes de diciembre, se llevan a cabo actividades que han permitido mantener el servicio

e) 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(2) X I(4) = 8	Mantener el uso del check list visual para revisar y validar la documentación en el momento de recepción	Responsable del área de contabilidad	20/11/2020			Se mantendrán las actividades para evitar recurrencias. Se establece monitorización semestral. 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	No gestionar las firmas en tiempo y forma.	No se genera el pago	P(2) X I(4) = 8	1.- Priorizar por correo electrónico la priorización de los requerimientos de la tarea.	Responsable del área de contabilidad	20/11/2020			Se planea la actividad para que se verifique el cumplimiento en el mes de diciembre, en virtud de los ajustes académico-administrativos originados por la pandemia.

Aunque la fecha de vencimiento es en mes de diciembre, se llevan a cabo actividades que han permitido mantener el servicio

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

Descripción de la amenaza u oportunidad	Plan de acción	Eficacia de las acciones
BLOQUEO del sistema y los estudiantes no se inscriben	Verificar la fecha de aprobación por el H. Consejo Universitario.	100% de avance
No se acepta su documentación para el proceso de inscripción	Mejorar la organización creando grupos en orden alfabético para la recepción de documentos.	100% de avance
"NO pueden acceder a los servicios. Molestia"	Verificar en físico los nombres con el SICEI.	100% de avance
No se elabora el documento.	Dar a conocer el listado de documentos posibles a solicitar así como sus costos.	Presenta avances
No se expide el documento solicitado.	Verificación visual de la información del estudiante en el SICEI antes de la generación del documento.	Presenta avances
No se entrega el documento solicitado en tiempo y forma	Recolección oportuna con el secretario administrativo de los documentos solicitados para su entrega en tiempo y forma.	Presenta avances
No se genera el cheque, incumplimiento en fechas	Mantener el uso del check list visual para revisar y validar la documentación en el momento de recepción.	Presenta avances
No se genera el pago	Informar por correo electrónico la priorización de los requerimientos de la tarea.	Presenta avances

f) Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios escolares

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Implementación de sistema digital que permita al estudiante la solicitud de documentos (correo electrónico)	Secretaria administrativa/ control escolar	Incrementar la calidad en el servicio	Internet Cuenta correo	Junio 2021

f) Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios financieros y materiales

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Sesión de capacitación con respecto a uso de banca electrónica-transferencia bancaria.	Graciela Quintal Delgado/ Secretaría administrativa	Calidad en la atención de usuarios y proveedores	Registro de asistencia y minuta Equipos multimedia	Julio 2021

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
Acuerdos de oportunidades de mejora				
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer capacitación a los asistentes de las áreas de secretaría académica, secretaría administrativa, UPI y dirección con respecto a la actualización del MEFI 	Equipo multimedia	Secretaría Académica/ Coordinación de PE	Julio 2021	Fecha sujeta a la aprobación de MEFI
Acuerdos de necesidad de cambio en el SGC				
<ul style="list-style-type: none"> Efectuar análisis de contexto interno y externo 2021 del SGC FEUADY Programar las revisiones por la dirección, en los meses de junio y diciembre 	Equipo multimedia Página web/internet	Integrantes del SGC Integrantes del SGC	Enero 2021	Fecha de documentación del análisis de contexto interno y externo 2021 en plataforma sharepoint 15 de enero de 2021

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
Acuerdos de necesidad de recursos				
<ul style="list-style-type: none">• Gestionar cotizaciones para el servicio de arrendamiento de impresoras.	Económico	Secretaría Administrativa	Septiembre 2021	

Gracias por su atención