



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad

12 de julio de 2021

Primera revisión Semestre enero-julio 2021

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"> 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	Acuerdo cumplido 9 de julio 2021
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	Acuerdos cumplidos el 15 de enero de 2021
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	Avance: se cuenta con una cotización

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
N/A	La continuidad de los procesos educativos mediados por la tecnología a distancia, significa un reto para docentes, administrativos así como estudiantes al no conocer las ventajas y operación de nuevas herramientas tecnológicas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exploración de las necesidades de estudiantes, administrativos y docentes de la Facultad de Enfermería, con respecto al uso de los recursos tecnológicos. 2. Analizar las necesidades sentidas de estudiantes, administrativos y docentes. 3. Ofrecer y /o gestionar capacitación a estudiantes, administrativos y docente de acuerdo a los resultados de la exploración de necesidades 	Ing. Glendy Pérez/Coordinaciones de PE/Gestor académico	Septiembre 2021	CTI/Secretaría Académica/Secretarí o Administrativo	<p>1.- Necesidades: Se cuenta con encuesta digital (forms)</p> <p>2.- Capacitación Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar constancias masivas a través de la correspondencia de Word • Para septiembre: elaboración de formularios (forms) <p>Estudiantes de nuevo ingreso de licenciatura y posgrado*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta tecnológica Micorsoft Teams <p>Personal docente (1):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso básico de la Herramienta tecnológica Micorsoft Teams

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
Mantener actualizados los programas educativos de la Facultad de Enfermería, en cumplimiento a los indicadores de calidad .	N/A	1. Modificar los Programas Educativos (PE) de Licenciatura en Trabajo Social (LTS), Especialidad de Enfermería en Terapia Intensiva (EETI), y Especialidad de Administración y Docencia en Enfermería (EADE) del comité de SGC.	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Agosto 2021	Alta Dirección.	Se han concluido la etapa 1 del proceso Taller de evaluación interna del Programa Educativo LTS EETI EADE
N/A	La disminución en los gastos de operación implica no poder cubrir todos los requerimientos de la dependencia	1. Comunicar a la planta docente, manuales y administrativos las acciones en materia de disciplina presupuestal, racionalidad y austeridad en el ejercicio del gasto, 2. Establecer políticas internas para fortalecer medidas de ahorro.	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal	Enero 2021	Dirección/Secretaría Administrativa/C contabilidad	Acuerdos cumplidos

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
La implementación de pagos a través de banca electrónica nos permitirá ir a la vanguardia en nuestros servicios	N/A	1. Informar a los proveedores a través de correo electrónico la implementación del uso de la banca electrónica 2.- Solicitar con el formato establecido información bancaria de las personas físicas y morales contratadas con el objetivo de efectuar pagos 3.-Comunicar a estudiantes el servicio de pago referenciado	Lic. Graciela Quintal/CP. Leticia Estrada/Lic. Karina Pacheco/MSP Didier Aké	Noviembre 2021	Contabilidad/caja	Acuerdo 3 cumplido Acuerdos 1 y 2 presentan 50% de avance
Creación de Cursos de educación continua para la actualización en las áreas de Enfermería y Trabajo Social	N/A	1. Elaborar un diagnóstico de las necesidades e intereses de los egresados de Enfermería y Trabajo Social para la oferta de cursos de educación continua.	Mtra. Eloisa Puch Ku / Mtra. Sheila Cohuo/ Mtra. Andrea Serrano Padilla/LE Alberta Mendoza/LE Brenda Pool	Marzo 2021	UPI/ Coordinación de EC/Secretaría Académica	Acuerdos cumplidos

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
Los procesos y procedimientos estandarizados que integran el SGC y BPIC, son la base para la mejora continua y la atención esmerada a las demandas de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.	N/A	1.- Gestionar la impartición de un taller "Documentación de acciones de mejora" 2.- Incrementar el número de publicaciones en página web y red social, que permitan difundir las acciones que se desarrollan en la atención de usuarios de la Facultad de Enfermería.	MIS. Laura Dioné Ortiz Gómez/MTS. Jéssica Rivas/Todas áreas	Junio 2021	Comité SGC y BPIC	Acuerdos cumplidos

Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado	Área	Avances
<p>Contar con procesos académico-administrativos documentados y certificados de acuerdo a la norma ISO, facilita la operación bajo un nuevo enfoque derivado de los cambios organizaciones ante la pandemia por COVID-19</p>	N/A	<p>1.- Programación de docencia virtual. 2.-Programación de campos prácticos virtuales. 3.- Avisos sobre horarios de atención en áreas administrativas . 4.- Mantener la comunicación efectiva por medios electrónicos: correo, página web y/o facebook institucional. 5.- Apego inmediato a los comunicados emitidos desde Rectoría (organización del Recurso Humano, disminución de costos de inscripción, etc) 6.- Implementación de pagos referenciados para trámites administrativos-académicos. 7. Establecer un mecanismo para la solicitud y entrega de constancias académicas a estudiantes 8. Establecer un mecanismos para la recepción de documentos para el trámite de titulación</p>	<p>Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa</p>	<p>Diciembre 2021</p>	<p>Alta Dirección</p>	<p>Acuerdos cumplidos (8), sin embargo, se dará continuidad y seguimiento en el semestre agosto-diciembre .</p>

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 e internacional	Dirección	Programas educativos reconocidos por su calidad	2 PE LTS Acreditado/Vigencia 2024 LE Acreditado/vigencia 2022 EETI: en proceso de evaluación para cambio a estatus en desarrollo.
2	Personal Docente	Desarrollo personal, capacitación	Secretaria académica	Programa de capacitación	100 % (41 profesores) Ha tomado al menos un curso de habilitación en materia pedagógica o disciplinar
3	Personal administrativo y manual	Reconocimiento, ambiente de trabajo agradable	Secretario administrativo	Programa de capacitación	Se han impartido tres cursos, en los cuales se ha logrado la capacitación de 99% del persona en el semestre en curso.
4	Rector	Posicionamiento de la Facultad, reconocimiento estatal, nacional e internacional	Dirección	Programas educativos reconocidos por su calidad	2 PE LTS Acreditado/Vigencia 2024 LE Acreditado/vigencia 2022 EETI: EETI: en proceso de evaluación para cambio a estatus en desarrollo.
Partes interesadas externas					
1	Estudiantes	Información, orientación, trato amable	Todas las áreas	Encuesta de satisfacción	100 % de satisfacción de los usuarios
2	Proveedores	Pago oportuno, claridad en los procesos	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 y En la información	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

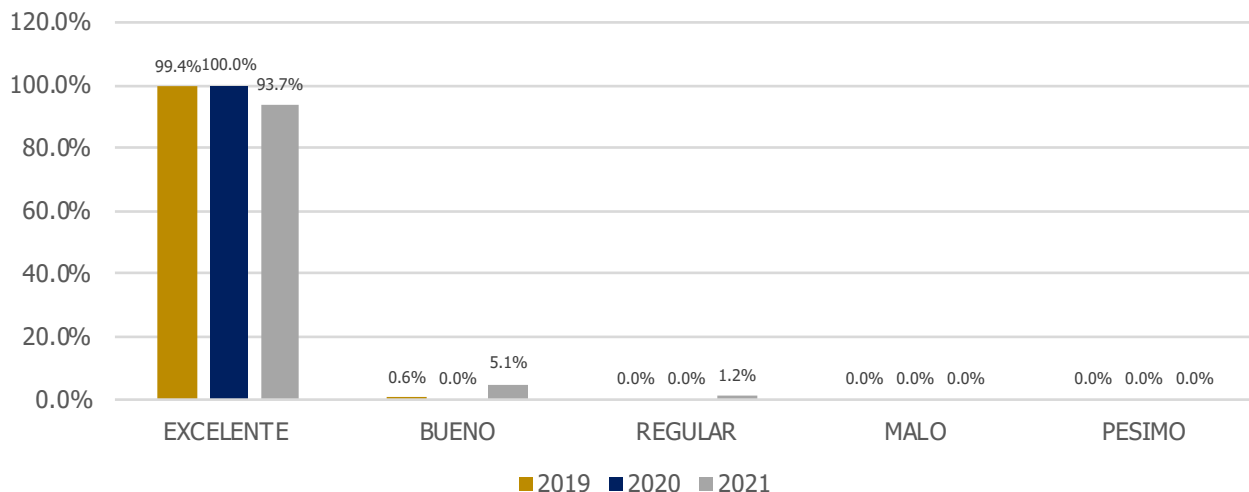
- 1) La satisfacción del cliente y Retroalimentación de las partes interesadas**

Provisión y gestión de servicios escolares

Resultados de encuestas de satisfacción 2019, 2020 y 2021

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

Resultado de encuestas de satisfacción al usuario 2019, 2020, 2021



Durante el período enero-julio 2021, se aplicaron 11 encuestas, el cual representa el 98% de satisfacción sumando excelente y bueno.

Considerando la suma de la escala de excelente y bueno el comparativo entre los tres últimos años se ha alcanzado y mantenido mas del 100% de la satisfacción de los usuarios.

Felicitaciones, sugerencias y quejas

De las 11 encuestas registradas hubieron 6 felicitaciones, 1 sugerencias, y 1 comentario

FELICITACIONES:

Excelente atención

El trato es amable y suficiente ante la duda de los alumnos

Excelente servicio

SUGERENCIAS

El horario sea acorde a lo establecido

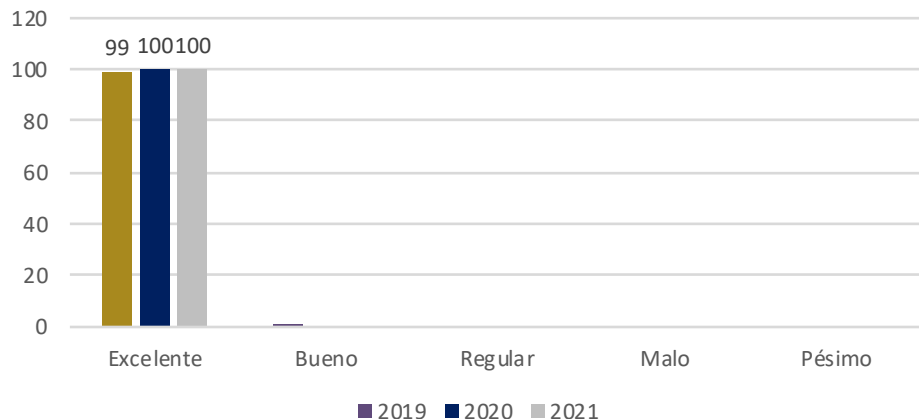
Ser mas amables

Provisión de servicios financieros y materiales

Resultados de encuestas de satisfacción 2019, 2020 y 2021

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

Resultado de encuestas de satisfacción
2019,2020, 2021





De enero a junio se aplicaron 26 encuestas y se logró el 100% en el nivel de excelente. La tendencia es incrementar el porcentaje de satisfacción en nuestro objetivo de calidad únicamente en la escala de excelente

En el 2019, 2020 y lo que va del 2021 se logró el 100% de satisfacción considerando las escalas de excelente y bueno. El número de encuestas aplicadas fueron 19 y 11 y 26 respectivamente.






De las 26 encuestas realizadas 26 de ellas con felicitaciones y sin comentarios.







2) El grado en el que 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	Alcanzar y mantener anualmente el 90% de satisfacción de los usuarios considerando las escalas de excelente y bueno.	Período	Ene-Dic 2021
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	Exploración de las necesidades de estudiantes, administrativos y docentes de la Facultad de Enfermería, con respecto al uso de los recursos tecnológicos.	CTI/Secretaría Académica/Secretario Administrativo	Humano / Tecnológico	Ing. Glendy Pérez/Coordinaciones de PE/Gestor académico	Septiembre 2021	
2	Analizar las necesidades sentidas de estudiantes, administrativos y docentes.	CTI/Secretaría Académica/Secretario Administrativo	Humano / Tecnológico	Ing. Glendy Pérez/Coordinaciones de PE/Gestor académico	Septiembre 2021	
3	Ofrecer y /o gestionar capacitación a estudiantes, administrativos y docente de acuerdo a los resultados de la exploración de necesidades	CTI/Secretaría Académica/Secretario Administrativo	Humano / Tecnológico	Ing. Glendy Pérez/Coordinaciones de PE/Gestor académico	Septiembre 2021	
4	Modificar los Programas Educativos (PE) de Licenciatura en Trabajo Social (LTS), Especialidad de Enfermería en Terapia Intensiva (EETI), y Especialidad de Administración y Docencia en Enfermería (EADE).	Alta dirección, Personal Docente y Administrativo de la Facultad	Humano, Equipo de cómputo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Agosto 2021	

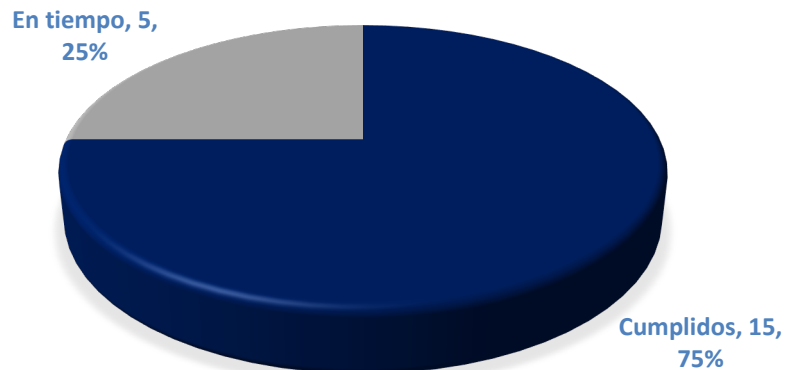
No	Descripción de la estrategia	Interrelación	Análisis de recursos	Responsable	Fecha	Estatus
3	Comunicar a la planta docente, manuales y administrativos las acciones en materia de disciplina presupuestal, racionalidad y austeridad en el ejercicio del gasto	Dirección/Secretaría Administrativa/Contabilidad	Humano, Equipo de cómputo, TIC	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal	Enero 2021	
6	Establecer políticas internas para fortalecer medidas de ahorro.	Dirección/Secretaría Administrativa/Contabilidad	Humano, Equipo de cómputo, TIC	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal	Enero 2021	
7	Informar a los proveedores a través de correo electrónico la implementación del uso de la banca electrónica	Contabilidad/Caja	Humano, Equipo de cómputo, TIC	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal/CP. Leticia Estrada/Lic. Karina Pacheco	Noviembre 2021	
8	Solicitar con el formato establecido información bancaria de las personas físicas y morales contratadas con el objetivo de efectuar pagos	Contabilidad/Caja	Humano, Equipo de cómputo, TIC	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal/CP. Leticia Estrada/Lic. Karina Pacheco	Noviembre 2021	
9	Comunicar a estudiantes el servicio de pago referenciado	Contabilidad/Caja	Humano, Equipo de cómputo, TIC	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal/CP. Leticia Estrada/Lic. Karina Pacheco	Noviembre 2021	

No	Descripción de la estrategia	Interrelación	Análisis de recursos	Responsable	Fecha	Estatus
10	Elaborar un diagnóstico de las necesidades e intereses de los egresados de Enfermería y Trabajo Social para la oferta de cursos de educación continua.	UPI/ Coordinación de EC/Secretaría Académica	Humano, Equipo de cómputo, TIC	Mtra. Eloisa Puch Ku / Mtra. Sheila Cohuo/ Mtra. Andrea Serrano Padilla/LE Alberta Mendoza/LE Brenda Pool	Marzo 2021	
11	Gestionar la impartición de un taller "Documentación de acciones de mejora"	Comité SGC y BPIC	Humano, Equipo de cómputo, TIC, USB	MIS. Laura Dioné Ortíz Gómez/MTS. Jéssica Rivas/Todas áreas	Junio 2021	
12	Incrementar el número de publicaciones en página web y red social, que permitan difundir las acciones que se desarrollan en la atención de usuarios de la Facultad de Enfermería.	Comité SGC y BPIC	Humano, Equipo de cómputo, TIC, USB	MIS. Laura Dioné Ortíz Gómez/MTS. Jéssica Rivas/Todas áreas	Junio 2021	
13	Programación de docencia virtual	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	
14	Programación de campos prácticos virtuales.	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	

No	Descripción de la estrategia	Interrelación	Análisis de recursos	Responsable	Fecha	Estatus
15	Avisos sobre horarios de atención en áreas administrativas .)	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	
16	Mantener la comunicación efectiva por medios electrónicos: correo, página web y/o facebook institucional.	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	
17	Apego inmediato a los comunicados emitidos desde Rectoría (organización del Recurso Humano, disminución de costos de inscripción.	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	
18	Implementación de pagos referenciados para trámites administrativos-académicos.	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	
19	Establecer un mecanismo para la solicitud y entrega de constancias académicas a estudiantes	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	
20	Establecer un mecanismos para la recepción de documentos para el trámite de titulación	Alta Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Humano, Equipo de computo, TIC	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021	

Planes de acción

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO



De un total de 20 planes de acción, 15 (75%), se ha cumplido a la fecha. 5 planes de acción vencen en el semestre agosto-diciembre 2021.

Provisión y gestión de servicios escolares

Procedimiento para Inscripción y Reinscripción

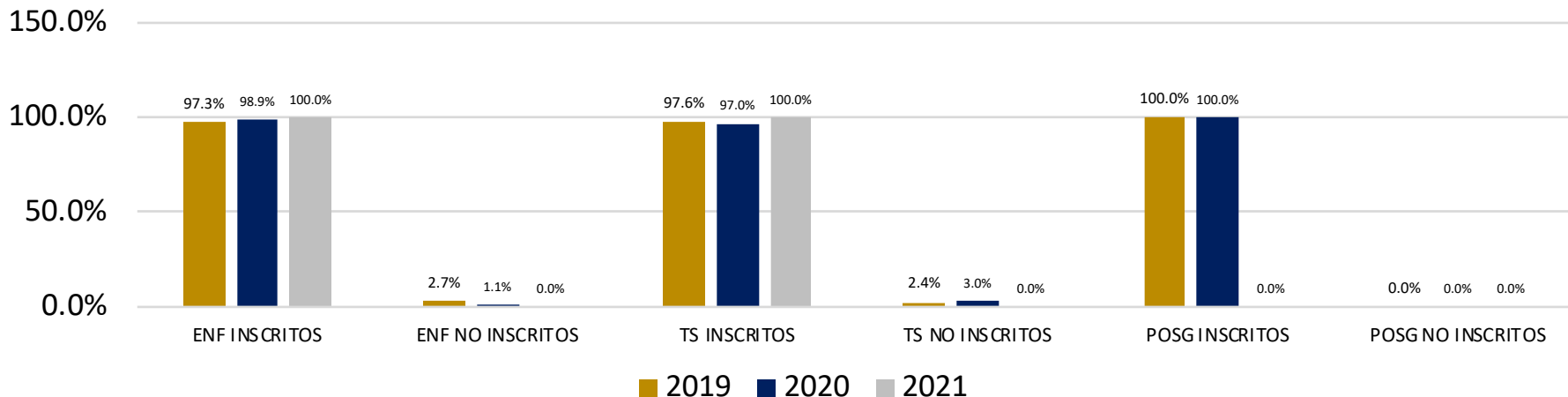
P-FENF-CE-01

Responsable : LP. Cecilia Pérez Flota

Total de inscripciones y reinscripciones 2019, 2020 y 2021

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

PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y REINSCRIPCIÓN



La gráfica demuestra que en el 2019 97.3% (660) estudiantes de LE, 97.6% (286) de LTS y 100%(42) de Posgrado, quedaron inscritos en el tiempo establecido. Para el 2020 los porcentajes, fueron LE 98.9% (633), LTS 97% (260) y 100% de Posgrado.

En el primer semestre de 2021 (febrero-julio*) los porcentajes son LE 100% (300), LTS 100% (136), y en lo que respecta al Posgrado 2021, se mantiene los mismo con los mismos inscritos pero con el reporte de dos bajas.

Las diferencias en el número de estudiantes inscritos en el periodo febrero-julio son

LE: mayor número de egreasados (grupos a y b), en la LTS no se inscribieron 5 estudiantes pero hubo 5 reincorporaciones. La inscripción en licenciatura es semestral y en posgrado es anual.

Procedimiento para la Expedición de documentos

P-FENF-CE-02

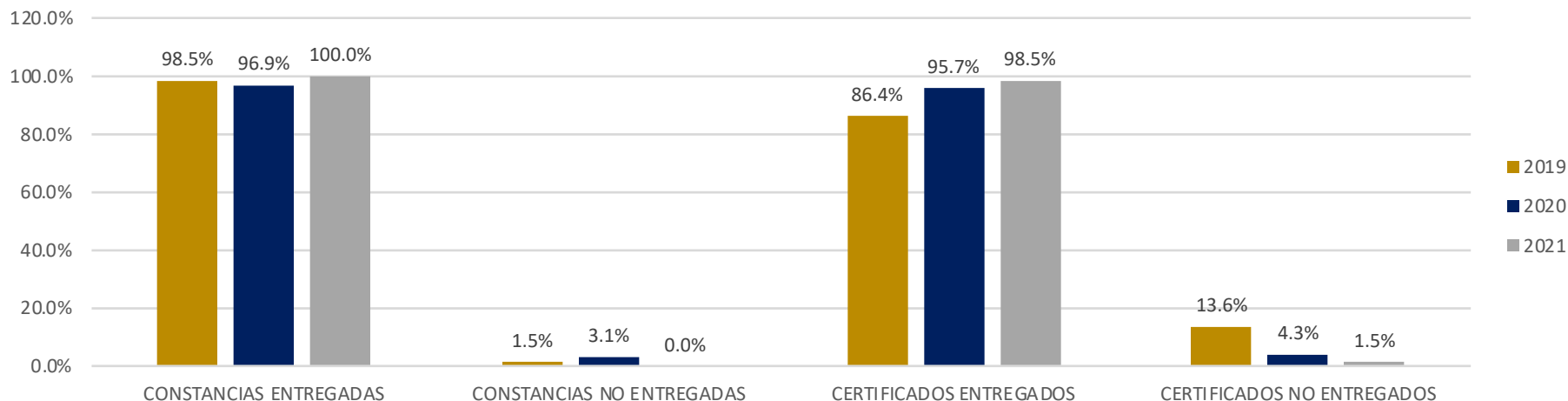
Responsable : LP. Cecilia Pérez Flota

Documentos emitidos entregados y no entregados 2019, 2020 y 2021

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

Procedimiento para la Expedición de documentos

(P-FENF-CE-02)



La grafica señala el número total de documentos emitidos, entregados y no entregados, el total de constancias elaboradas en el 2019 fue 979, en el 2020 fue 413 y en el 2021 es 75 (febrero-julio 2021), en este último periodo las constancias se entregan vía correo electrónico, lo que permite rebasar la meta, cumpliendo con el 100%..

Los certificados elaborados en 2019 110, en el 2020 211 y en el 2021 129 digitales y 3 físicos de los cuales 2 no se han entregado, sin embargo están en fecha de ser entregado de acuerdo a la política establecida de 30 días naturales para la entrega.

Provisión de servicios financieros y materiales

Procedimiento para la Emisión de cheques de
Ingresos Propios

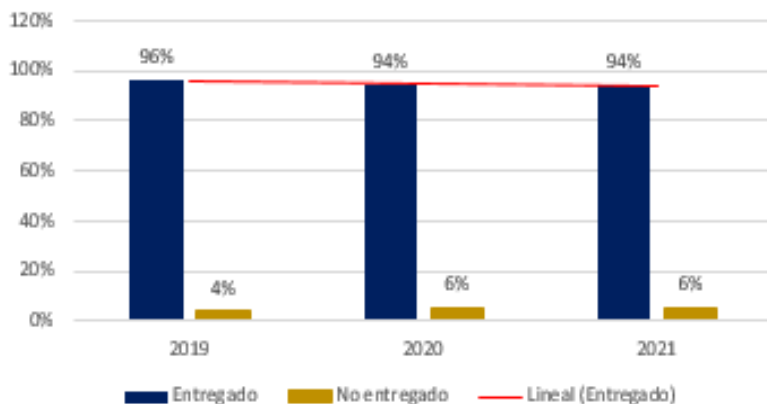
P-FENF-SAD-03

Responsable : Lic. Graciela Quintal Delgado

Emisión de cheques 2019, 2020,2021

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

Porcentaje de cheques entregados en tiempo
2019-2021



Año	Proveedor	Reembolso de Gastos	Apoyo	Gastos x Comprobar	Otros	cancelado	Cheques Totales
2019	150	84	33	20	20	12	319
2020	154	31	13	8	16	13	235
2021	90	20	3	5	16	5	139

En 2019 el 96% (307) de los cheques realizados se entregaron en tiempo (319), en el 2020 se entregaron el 94% (222) de los cheques en el tiempo establecido, el 8% (13) no fueron entregados debido a que corresponden a cheques cancelados (total 235). En lo que va del 2021 se realizaron para ser entregados en el tiempo establecido el 96% (134), de estos (3) están pendientes de ser recogidos y (5) fueron cancelados.

4) Las no conformidades y acciones correctivas

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

2021

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

2020

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				---

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	X	---	---	---	N/A
Contabilidad	AM20-FENF-SAD-01	8.5.1	X	---	---	---	N/A
Total por estado de acción			0	0	0	0	0
Total			2				

Acciones de mejora 2021

AM21-FENF-CE-01

Estado: abierta sin verificar

Para mantener la calidad en el servicio que se ofrece a los estudiantes de la Facultad, el personal del área de control escolar, acude tres veces por semana de manera presencial para atender las solicitudes correspondientes.

AM21-FENF-CE-01

Estado: abierta sin verificar

Para mantener la calidad en el servicio que se ofrece a los estudiantes, profesores, proveedores de la Facultad, el personal de contabilidad y caja, acude tres veces por semana para atender las solicitudes correspondientes

5) Los resultados de seguimiento y medición

Número de actividades de capacitación realizada

Personal académico

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 %
2021	Se programaron 17 habilitaciones en las que participaron 41 de 41 PTC, lo que equivale a un 100 %

Personal Manual y Administrativo

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	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. La Facultad de Enfermería, ha ofrecido al personal los siguientes cursos: 1.- Cuidados y Recomendaciones para la Prevención del Covid-19", cursado por 30 de 32 personas, lo cual equivale 93.7%. 2.- Limpieza 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%
2021	Se programaron 4 habilitación en las cuales en total, han participado 35 personas 1.- Actualización para la prevención de la Covid-19 2.- Taller Desarrollo de modelo de negocio 3.- Taller para Elaborar constancias masivas a través de la correspondencia de word 4.- Taller Actualizaciones del Modelo Educativo para la Formación Integral

Habilitación en materia del SGC

N° Participante s	Taller/Curso
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

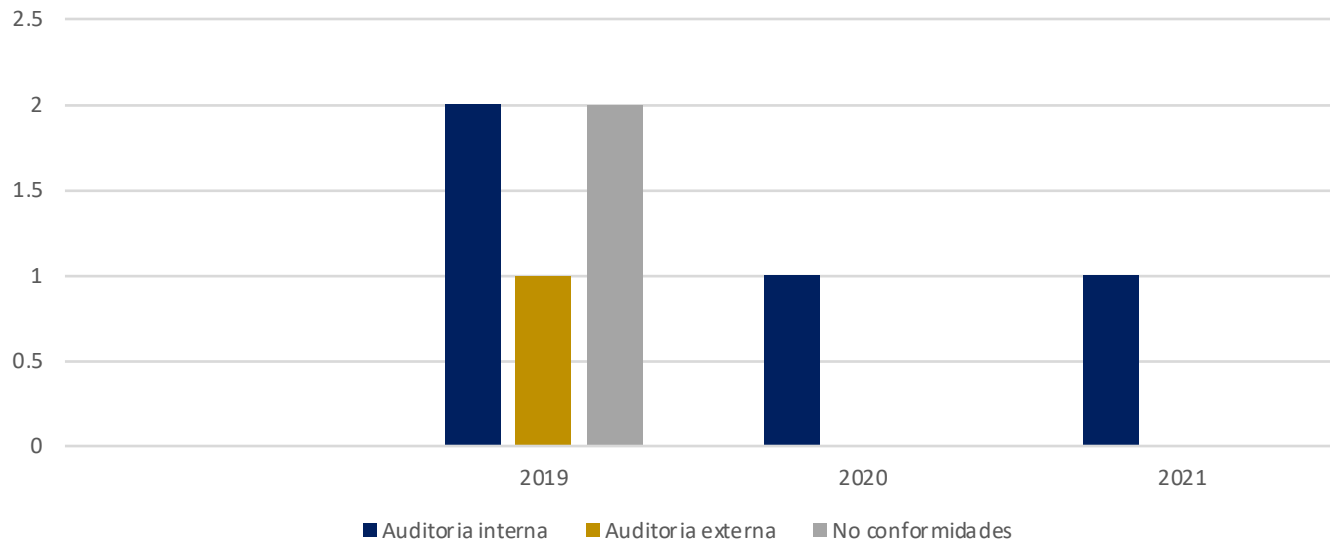
Habilitación en materia del SGC

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

Habilitación en materia del SGC

N° Participantes	Taller/Curso
2021	
12	Taller_Documentación de servicios no conformes

6) Resultados de las auditorías



En 2019 se realizaron tres auditorías, en 2020 y 2021 se efectuó una auditoría interna por año. Por el momento, no se ha realizado alguna auditoría externa.

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 auditorias internas del SGC.

2021

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, dos al área Coordinación de auditoría, una para la Coordinación de documentos y una para el área de Contabilidad.

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.

Proveedor J.C.A. Obtuvo una calificación de 100, puntaje que lo ubica en la categoría de confiable.




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

Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus	Seguimiento y observaciones
Los estudiantes no concluyen el proceso de inscripción.	P(4) X I(4) = 16	Informar las nuevas fechas de inscripción aprobadas por Consejo Universitario.	C.E / SA	24/09/2021	P(3) X I(4) = 12		El 100% de los estudiantes realizó el proceso de inscripción en tiempo y forma. En trabajo social se recurrió a la etapa 7 del proceso de selección para cubrir la matrícula.
Los estudiantes no completan el proceso de inscripción.	P(4) X I(5) = 20	Acordar con la coordinación General de Servicios escolares y el departamento de incorporación y revalidación de estudios la recepción de comprobantes provisionales de oficios de revalidación.	C.E	24/09/2021	P(3) X I(5) = 15		Notificación emitida por la Coordinación General de Servicios Escolares y el departamento de Incorporación y Revalidación de estudios.
NO pueden acceder a los servicios. Molestia	P(4) X I(4) = 16	Verificar en físico los nombres con el SICEI.	C.E	24/09/2021	P(3) X I(4) = 12		La eficacia de la acción se verificó al finalizar el proceso de inscripción en Septiembre de 2021,. Se obtuvo mas rápido el listado de estudiantes inscritos ya que se contaba con todos los datos requeridos.

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 de expedición de documentos por correo electrónico	Solicitud y comprobante de pago para la expedición de documento	El solicitante no especifica la documentación requerida	No se elabora el documento.	P(4) X I(4) = 16	Incluir en la respuesta de la solicitud, la descripción de los documentos que puede solicitar el interesado.	Control Escolar	03/12/2021	P(2) X I(2)= 4		La eficacia de la acción se verificó con la emisión de las constancias en tiempo y forma. No se retrasaron por falta de especificación del documento.
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(3) X I(4) = 12	Verificación visual de la información del estudiante en el SICEI antes de la generación del documento.	Control Escolar	03/12/2021	P(2) X I(2)=4		La eficacia de la acción ha sido verificada, 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 el documento no se genere y/o firme con anticipación	No se entrega el documento solicitado en tiempo y forma.	P(2) I(5) = 10	Emisión oportuna de los documentos y Recolección de las firmas autorizadas. Mantener los días establecidos para la recepción y entrega de documentos.	Control Escolar	03/12/2021	P(2) X I(2)=4		Las constancias se entregan vía correo los viernes de cada semana y los certificados el interesado lo puede descargar 15

Provisión de servicios financieros y materiales

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

Análisis y evaluación de riesgos del proceso 2021					Proceso: Provisión de servicios financieros y materiales						
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	20/11/2021			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	20/11/2021			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.

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
Modificó de la programación, debido a la contingencia por COVID-19, lo que puede generar confusión en los estudiantes.	Informar las nuevas fechas de inscripción aprobadas por Consejo Universitario.	Presenta avances
Los interesados no presentan la documentación completa, faltando el oficio de revalidación.	Acordar con la coordinación General de Servicios escolares y el departamento de incorporación y revalidación de estudios la recepción de comprobantes provisionale	Presenta avances
ERRORES en el nombre. Matrícula y/o semestre.	Verificar en físico los nombres con el SICEI.	Presenta avances
El solicitante no especifica la documentación requerida	Incluir en la respuesta de la solicitud, la descripción de los documentos que puede solicitaqr el interesado.posibles a solicitar así como sus costos.	Presenta avances
Error en el SICEI por alguna situación especifica del estudiante.	Verificación visual de la información del estudiante en el SICEI antes de la generación del documento.	Presenta avances
Que el documento no se genere y/o firme con anticipación	Emisión oportuna de los documentos y Recolección de las firmas autorizadas. Mantener los días establecidos para la recepción y entrega de documentos.	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	InfoPriorizar por correo electrónico la priorizacion de los requerimientos de la tarea. .	Presenta avances



Procedimiento para inscripción y re-inscripción



Procedimiento para expedición de documentos



Procedimiento para emisión de cheques

f) Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios escolares

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Implementación de la encuesta de satisfacción de usuario, de manera digital a través de mensajería instantánea	Control escolar	Atención de las expectativas del usuario	Internet Cuenta correo	Enero 2022

f) Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios financieros y materiales

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Continuar con habilitación para el uso, por parte de los proveedores, de la banca electrónica (transferencias)	Graciela Quintal Delgado/ Caja/Almacén	Calidad en la atención de usuarios y proveedores	Registro de asistencia Minuta Equipo multimedia	Enero 2022

Acuerdos

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
Acuerdos de oportunidades de mejora				
<ul style="list-style-type: none"> Generar estrategias que permitan incentivar a los estudiantes a realizar movilidad estudiantil, en la modalidad vigente. 	Equipo multimedia Página web	Responsable de movilidad estudiantil	Diciembre 2021	Por bimestre a partir del mes de agosto, posteriormente, mantener la actividad
Acuerdos de necesidad de cambio en el SGC				
<ul style="list-style-type: none"> Difundir el procedimiento para elaboración de tesis de licenciatura a estudiantes y/o líderes de CAEC y GI 	Equipo multimedia Internet Herramienta tecnológica Microsoft Teams	Responsable de procedimiento	Diciembre 2021	
<ul style="list-style-type: none"> Impartir curso taller: Documentación de acciones y evaluación de su eficacia 	Equipo multimedia Internet Herramienta tecnológica Microsoft Teams Listado de asistentes Minuta de trabajo	Comité de calidad	Octubre 2021	

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
Acuerdos de necesidad de recursos				
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar diagnóstico de las necesidades de los egresados de la Licenciatura en Trabajo Social en materia de Educación Continua (EC). 	Equipo multimedia Internet	Responsable de EC de Trabajo Social	Diciembre 2021	Se trabajará en mes de septiembre 2021, para implementar en el primer semestre de 2022

Gracias por su atención