



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad

08 de diciembre de 2021

Segunda revisión Semestre agosto-diciembre 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"> 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	Acuerdos cumplidos 7 estudiantes realizaron movilidad a nivel internacional semestre agosto-diciembre
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	Acuerdo cumplido Red social Página web
<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	Acuerdos cumplidos Efecudo en modalidad presencial

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 programan para el semestre enero-julio 2022 los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Curso-taller Estrategias para la redacción de informes sociales • Curso-taller Formación profesional para la inserción al mercado laboral.

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

4.1 Análisis del contexto interno y externo, 2021

Cuestiones internas y externas	Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado
Tecnológico	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.	3	Ing. Glendy Pérez/Coordinaciones de PE/Gestores académico	Septiembre 2021
Competitivo	Mantener actualizados los programas educativos de la Facultad de Enfermería, en cumplimiento a los indicadores de calidad .	N/A	1	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Agosto 2021
Económico	N/A	La disminución en los gastos de operación implica no poder cubrir todos los requerimientos de la dependencia	2	MCE. Dallany Tun /Mtro. Didier Aké Canul/ Lic. Graciela Quintal	Enero 2021
	La implementación de pagos a través de banca electrónica nos permitirá ir a la vanguardia en nuestros servicios	N/A	3	Lic. Graciela Quintal/CP. Leticia Estrada/Lic. Karina Pacheco/MSP Didier Aké	Noviembre 2021

4.1 Análisis del contexto interno y externo, 2021

Cuestiones internas y externas	Oportunidad	Amenaza	Plan de Acción	Responsable	Plazo acordado
Mercado	Creación de Cursos de educación continua para la actualización en las áreas de Enfermería y Trabajo Social	N/A	1	Mtra. Eloisa Puch Ku / Mtra. Sheila Cohuo/ Mtra. Andrea Serrano Padilla/LE Alberta Mendoza/LE Brenda Pool	Marzo 2021
Cultural	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	2	MIS. Laura Dioné Ortíz Gómez/MTS. Jéssica Rivas/Todas áreas	Junio 2021
Organizacional	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	N/A	8	Dirección, Secretaría Académica, Unidad de Posgrado e Investigación, Secretaría Administrativa	Diciembre 2021

Se abordaron en 2021, 6 aspectos

6 oportunidades

2 amenazas

20 planes de acción, cumplidos en las fechas establecidas

4.2 Información de las partes interesadas internas y externas, 2021

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	LTS Acreditado/Vigencia 2024 LE Acreditado/vigencia 2022* *Integración de evidencias para reacreditación nacional y primera acreditación internacional) EETI: proceso de evaluación efectuado, en espera de resultados
2	Personal Docente	Desarrollo personal, capacitación	Secretaría académica	Programa de capacitación	34 profesores Ha tomado al menos un curso de habilitación en materia pedagógica o disciplinar Se han impartido 17 habilitaciones
3	Personal administrativo y manual	Reconocimiento, ambiente de trabajo agradable	Secretario administrativo	Programa de capacitación	Se han impartido 8 habilitaciones, 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	LTS Acreditado/Vigencia 2024 LE Acreditado/vigencia 2022* *Integración de evidencias para reacreditación nacional y primera acreditación internacional) EETI: proceso de evaluación efectuado, en espera de resultados
Partes interesadas externas					
1	Estudiantes	Información, orientación, trato amable	Todas las áreas	Encuesta de satisfacción	Evaluación en proceso
2	Proveedores	Pago oportuno, claridad en los procesos	Secretaría administrativa/ Contabilidad	Órdenes de compra, satisfacción de Proveedores	Evaluación en proceso
3	Dependencias de gobierno y del tercer sector	Claridad en los procesos y En la información	Secretaría académica y UPI	Encuesta de satisfacción	100% de satisfacción del usuario

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

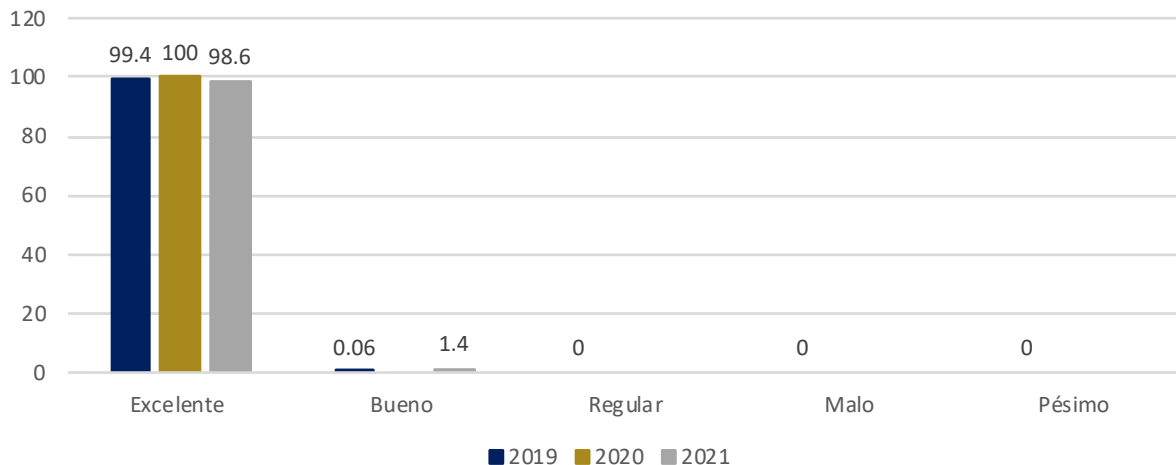
1) La satisfacción del cliente y Retroalimentación de las partes interesadas

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.

Título del gráfico



De enero a diciembre de 2021 se aplicaron 44 encuestas y se logró el 100% en la escala de excelente. La tendencia es incrementar el porcentaje de satisfacción del objetivo.

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 61 y 58 y 44 respectivamente. Considerando la suma de las escalas excelente y bueno, el objetivo en los tres últimos años se ha alcanzado con mas del 90% de la satisfacción de los usuarios.

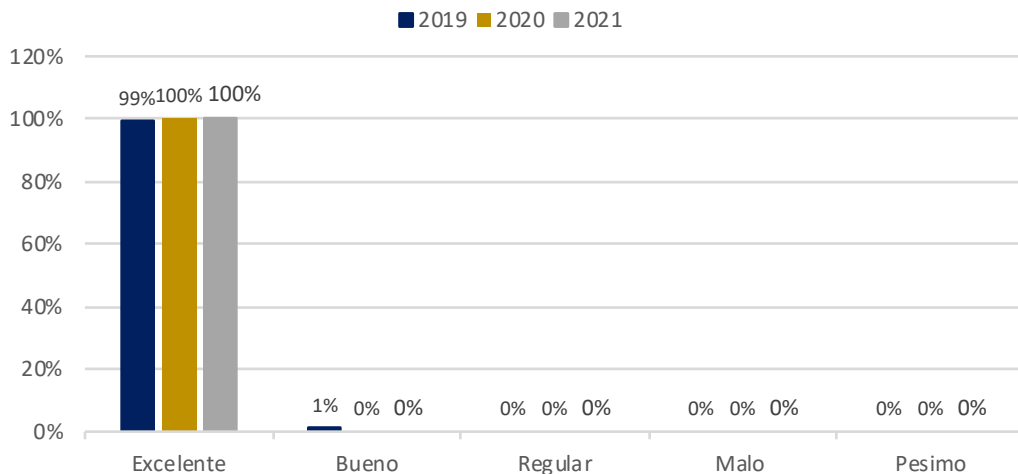
Felicitaciones, sugerencias y quejas

En las 14 encuestas registradas se recibieron felicitaciones; ningún comentario ni queja.

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.



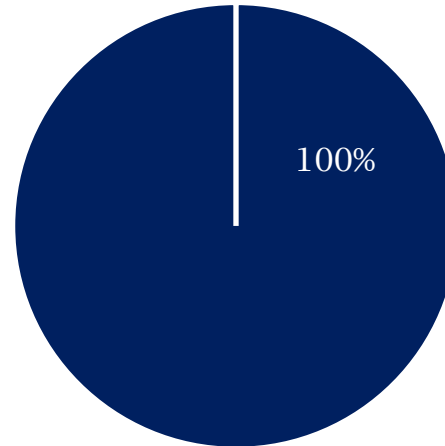
De enero a diciembre de 2021 se aplicaron 34 encuestas y se logró el 100% en la escala de excelente. La tendencia es incrementar el porcentaje de satisfacción del objetivo.

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 34 respectivamente.

De las 34 encuestas realizadas 34 de ellas con felicitaciones y sin comentarios.

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

Procentaje de cumplimiento de los planes de acción



■ Cumplido

Se han cumplido 20 planes de acción durante el semestre agosto-diciembre 2021

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

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares

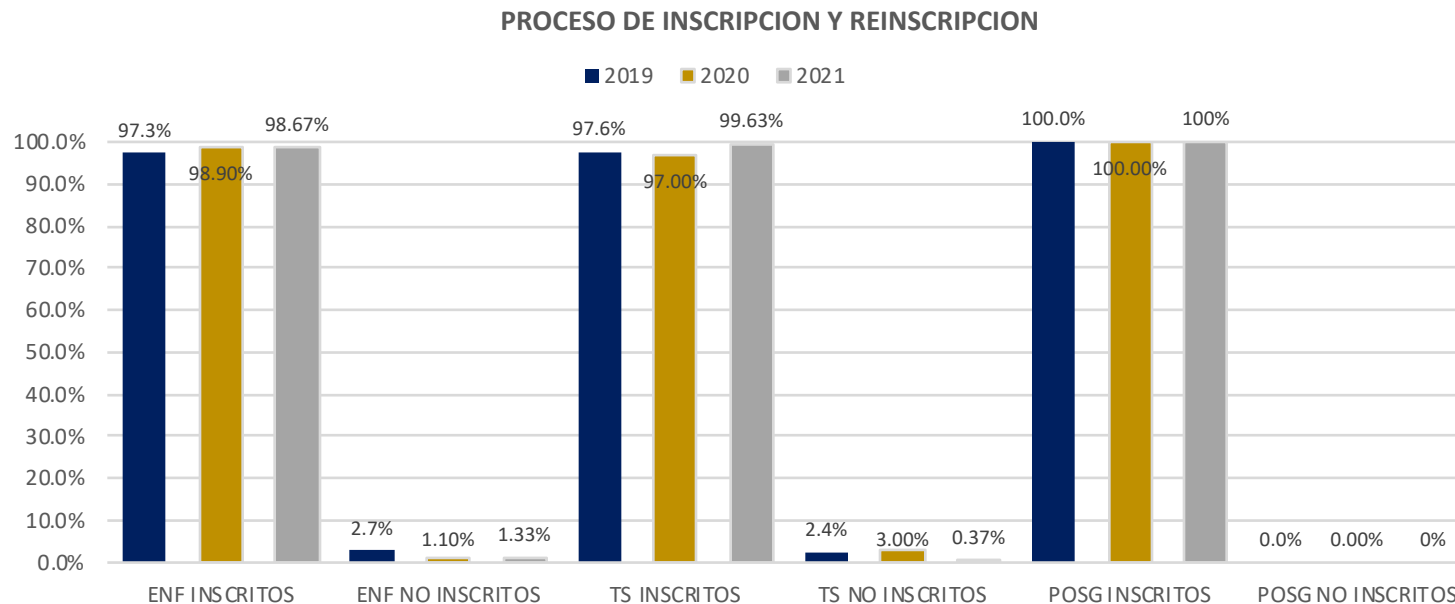
Procedimiento para Inscripción y Reinscripción

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



La grafica demuestra que en el 2021 el 98.67% estudiantes de LE, 99.63% de LTS Y el 100% de UPI, quedaron inscritos en el tiempo establecido. La inscripción se agilizó debido que los pagos y entrega de documentos se realizan desde la misma plataforma de SICEL.

Se supera la meta establecida.

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares

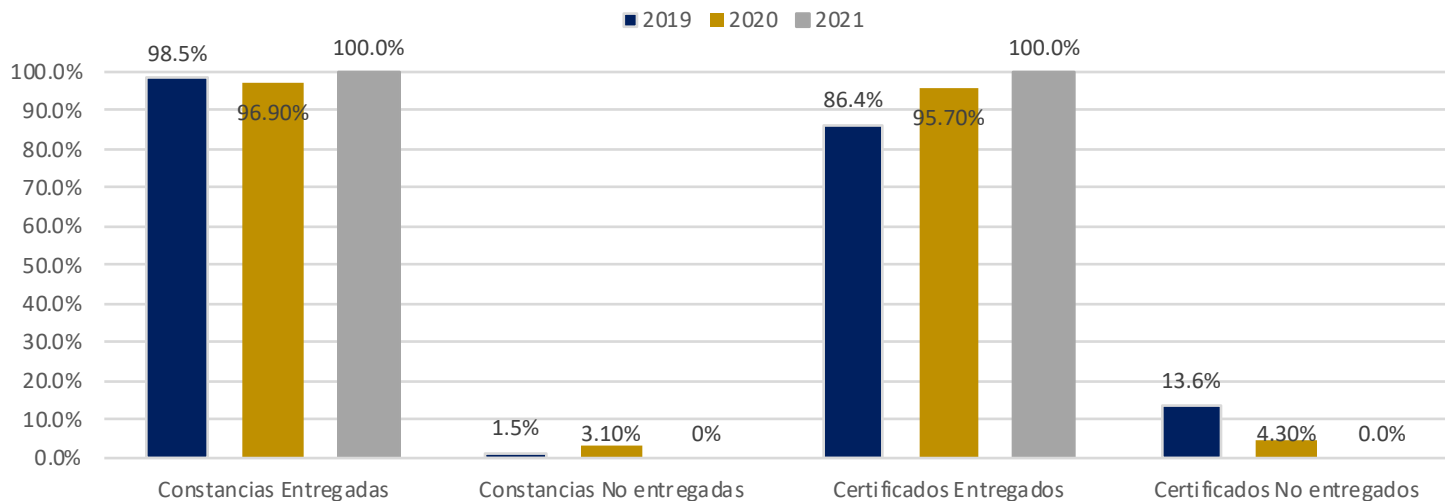
Procedimiento para la Expedición de documentos

P-FENF-CE-02

Responsable : LP. Cecilia Pérez Flota

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

PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS



En el 2021 se ha alcanzado la meta con más del 90% de los documentos entregados en el periodo establecido, implementando el envío vía correo electrónico de las constancias y certificados digitales.

Provisión de servicios financieros y materiales

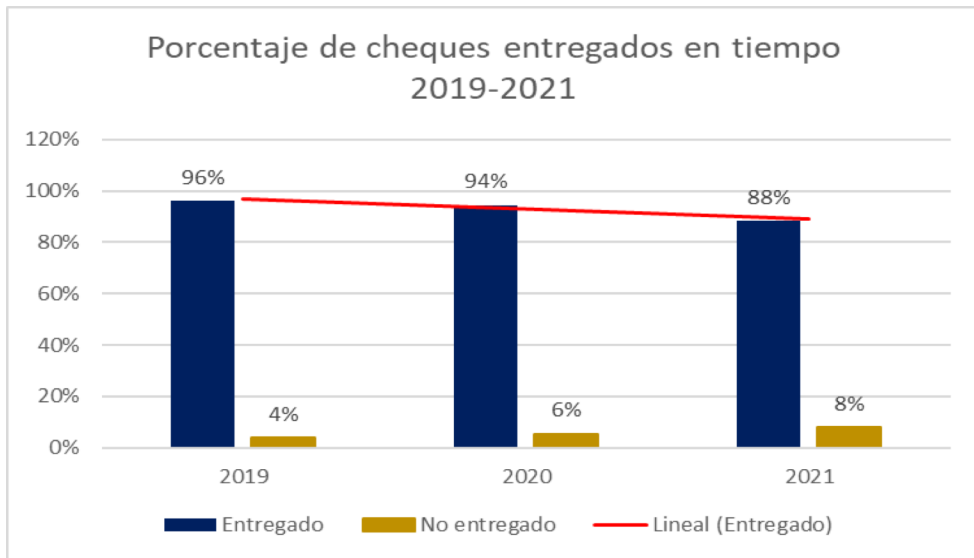
Procedimiento para la Emisión de cheques de Ingresos Propios

P-FENF-SAD-03

Responsable : Lic. Graciela Quintal Delgado

Emisión de cheques 2019-2021

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
2019	150	84	33	20	20	12	319
2020	154	31	13	8	16	13	235
2021	182	44	10	7	23	10	276

En el 2021 se realizaron 276 cheques de los cuales el 88% (244), se han entregado en el tiempo establecido, 22 se encuentran aun en caja (16 están en tiempo y 6 aun no han sido recogidos) y 10 fueron cancelados por motivos relacionados con el proveedor, los cuales quedan fuera del tramo de control de la Facultad de Enfermería.

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

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				

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				---

2021

Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado				Motivo de la acción vencida
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	Efectiva	No efectiva	
Control escolar	AM21-FENF-CE-01	8.5.1	1	---	---	---	N/A
Contabilidad	AM21-FENF-SAD-01	8.5.1	1	---	---	---	N/A
Total por estado de acción			2	---	---	---	N/A
Total			2				---

ACCIONES DE MEJORA 2021

AM21-FENF-SAD-01

- Estado: abierta sin verificar, en tiempo con respecto a la fecha de término
- El personal de contabilidad y caja, acude tres veces por semana para mantener la calidad del servicio, en la recepción de documentos para provisión de cheques (oficios para gastos por comprobar, formatos para fondos fijos y CFDIs) de estudiantes, profesores y proveedores se efectúa los días lunes, para pagar en 8 días naturales, así como los pagos de servicios por parte de los estudiantes se efectuarán los días lunes, miércoles y viernes.

AM21-FENF-CE-01

- Estado: abierta sin verificar, en tiempo con respecto a la fecha de término
- El personal del área de control escolar acude de manera presencial los días lunes, miércoles y viernes en el horario de 8:00 a 15:00 hrs para proporcionar al estudiante, los servicios de inscripción y reinscripción, emisión de documentos oficiales, registro y control de calificaciones de exámenes, gestión de exámenes profesionales, de especialización y de grado, emisión de certificaciones, y gestionar títulos, diplomas y grados académicos. Dichos servicios podrán solicitarse vía correo electrónico, cita agendada o en horario de atención como se indica en https://www.enfermeria.uady.mx/c_escolar/c_escolar.php

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 34 de 34 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	<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.- 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	<p>De las habilitaciones programadas han participado 32 personas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 5.- Taller: Prevención de incendios y manejo de extintores 6.- Taller: Constancias masivas a través de la correspondencia Word 7.- Curso: Funciones del filtro sanitario 8.- Curso-taller: Office 365 dirigido a personal administrativo

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

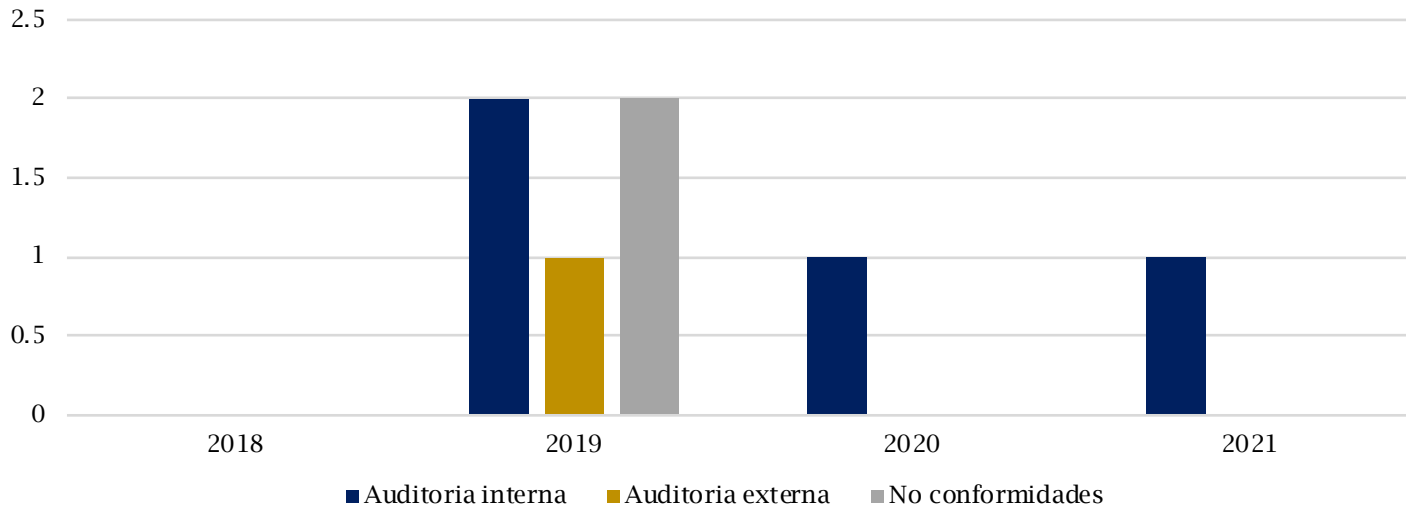
N° Participantes	Taller/Curso
2020	
13	Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Enfermería. “Norma ISO 9001:2015”
4	Formación y Desarrollo del Auditor / Auditor Líder. ISO 9001:2015 ISO 19011:2018.
15	Análisis de contexto interno y externo 2020 del Sistema de Gestión de la 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
10	Curso-taller de documentación de acciones de mejora

6) Resultados de las auditorías

Resultados de auditorías 2019-2021



En 2019 se realizaron tres auditorías, en 2020 y 2021 se efectuó una auditoría interna por año.

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

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 para el área Coordinación de auditorías.

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:

- 1.- Se encontró que uno de los seis formatos nuevos que se documentaron, no siguió el número de identificación subsecuente, pasando la numeración de F-FENF-SAC-036 al FFENF-SAC-038 (encuesta de satisfacción) sin utilizar el código F-FENF-SAC-037. Área: Coordinación de documentos
- 2.- En el muestreo de 6 formatos con folio F-FENF-SAD-10 (control consecutivo de cheques) se detectó que no cuentan con el número de revisión. Área: contabilidad
- 3.- Las acciones de mejora con folio AM21-FENF-SAD-01 y AM21-FENF-CE-01, no reflejan la mejora que se desea realizar en la atención del servicio al usuario, la cual no debe ser interrumpida por el trabajo en modalidad virtual: Coordinación de auditorías
- 4.- La descripción de la verificación de acciones no refleja la efectividad, solo se describe el cumplimiento de las acciones planificadas: Coordinación de auditorías

7) El desempeño de los proveedores externos

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

La evaluación a los proveedores se encuentra en proceso, los resultados serán notificados a las dependencias en el mes de Enero de 2022.




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

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.	Modificó de la programación, debido a la contingencia por COVID-19, lo que puede generar confusión en los estudiantes.	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.
3	RECIBIR documentos	De acuerdo a la convocatoria institucional.	Los interesados no presentan la documentación completa, faltando el oficio de revalidación.	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.
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	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

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
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.
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.
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 días posterior al trámite)

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	20/11/2021	P(2) X I(4) = 8		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.

f) Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios escolares

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Ofrecer capacitación a nuevo personal de apoyo al departamento de control escolar, en relación a los procedimientos del SGC	Control escolar	Atención de las expectativas del usuario	Internet Cuenta correo	Febrero 2022

Provisión de servicios financieros y materiales

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Diseñar la encuesta de satisfacción de usuario, de manera digital a través de mensajería instantánea	Graciela Quintal Delgado/ Caja/Almacén	Calidad en la atención de usuarios y proveedores	Registro de asistencia Minuta Equipo multimedia	Junio 2022

Acuerdos

Acuerdo	Recursos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
Acuerdos de oportunidades de mejora				
<ul style="list-style-type: none"> Efectuar análisis de contexto interno y externo 2022 	Paquetería Microsoft Internet	Comité de calidad	Enero 2022	
Acuerdos de necesidad de cambio en el SGC				
<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los objetivos de satisfacción del usuario Revisión de los criterios de evaluación de la encuesta de satisfacción del usuario Actualizar los procedimientos de los procesos de Provisión de servicio social de BPIC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. 	Paquetería Microsoft Internet	Responsable de procedimiento Comité de calidad	Junio 2022	Realizar monitoreo de manera periódica (marzo y mayo)
Acuerdos de necesidad de recursos				
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar al menos un curso, taller o diplomado de Educación continua al sistema de validez de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social 	Equipo multimedia Internet	Responsable de EC	Diciembre 2022	

Gracias por su atención