



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión por la Dirección del SGC de la Coordinación General de Servicios Escolares

Proceso: Provisión y Gestión de Servicios Escolares

Noviembre de 2019

Enero- diciembre 2018 y enero-octubre 2019

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

Acuerdos

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

No hubieron acuerdos en la revisión de la dirección 2018 para la
CGSE

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC-2018

Análisis del Entorno	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
LEGAL Y TECNOLÓGICO					
A partir del 16 de abril la Dirección General de Profesiones arranca la expedición de cédula profesional electrónica.	Demora en la entrega de títulos.	Publicar avisos acerca de los trámites de titulación.	Titular de la Oficina de titulación	jul-18	Oficina de titulación
Presentación de la Cédula Electrónica de Profesiones con los siguientes temas: 1. Causas de rezago del registro de título y la expedición de la cédula profesional. 2. Actualización normativa el 5 de abril en el DOF. 3. Etapas de implementación del servicio digital, primera etapa 16 de abril de 2018, segunda etapa 16 de mayo de 2018, tercera etapa 1 de octubre de 2018.		Dar cumplimiento a las etapas de implementación del servicio digital, primera etapa 16 de abril de 2018, segunda etapa 16 de mayo de 2018, tercera etapa 1 de octubre de 2018		Oct-18	
Es de vital importancia que las instituciones educativas sepan que es imprescindible que todas las actividades sean realizadas antes de las fechas límite establecidas con el fin de que puedan incorporarse antes del 30 de septiembre de 2018, al registro de título, diploma y grado, así como a la expedición de cédula electrónica totalmente en línea.		Dar cumplimiento a las etapas de implementación del servicio digital, primera etapa 16 de abril de 2018, segunda etapa 16 de mayo de 2018, tercera etapa 1 de octubre de 2018		Oct-18	

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC-2018

Análisis del Entorno	Oportunidad	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
ORGANIZACIONAL					
<p>Contar con una gestión eficiente y eficaz de apoyo al desarrollo de las funciones universitarias, con esquemas para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, para la gestión de recursos y para el ejercicio transparente y rendición oportuna de cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.</p>	<p>Se puede brindar un mejor servicio a los egresados</p>				

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC-2019

Análisis del entorno	Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
	TÉCNOLÓGICO					
El entorno social no se encuentra preparado para la aplicación de los títulos electrónicos.	1. El egresado puede recibir su título electrónico desde cualquier parte del mundo. 2. Agilidad en el trámite. 3. La UADY se encuentra a la vanguardia.	1. Retraso en el proceso. 2. Inconformidad por las partes interesadas.	Vigilar los cambios y atender con las instancias correspondientes las problemáticas en lo que se consolida la implementación del título electrónico.	Responsable de Oficina de Titulación	Diciembre 2019	Oficina de Titulación

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC-2019

Análisis del entorno	Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
	ORGANIZACIONAL					
Actualmente las oficinas de la CGDF se encuentra en el nuevo edificio de la Administración Central, por consecuencia la caja para realizar los pagos de derechos de los trámites que se requieren en la Universidad fueron trasladadas. Sin embargo, las oficinas de la Secretaría General aún se encuentran en el edificio antiguo, el cual se convertirá en un Centro cultural, y se desconoce cuando serán trasladados a las nuevas instalaciones.	N/A	1. Inconformidad de los alumnos en los traslados que debe realizar para solicitar un trámite.	Proporcionar una computadora para poder generar su ficha de pago bancaria o bien hacer su pago en línea.	Responsable del área de credencialización	mayo 2019	Secretaría General
	SOCIAL					
Todos los estudiantes de media y media superior cuentan con su afiliación al IMSS, pero la activación corresponde al estudiante.	N/A	1. Accidentes de los estudiantes durante las actividades escolares. 2. Denuncias a la UADY	Recomendación a las Facultades la vigilancia de la vigencia del seguro médico	Secretaría General	nov-19	Secretaría General

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Oficina de Titulación

Objetivo: Mantener anualmente el 90% de excelente y bueno, la calificación del usuario.

AÑO 2017	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Disposición	98.70%	100.00%	97.70%	98.10%	100.00%	97.30%	100.00%	97.60%	100.00%	100.00%	96.90%	99.60%	
Información	96.10%	98.00%	95.40%	95.70%	93.30%	98.10%	100.00%	94.40%	97.90%	98.10%	93.70%	97.50%	
Tiempo Estimado	81.60%	92.00%	77.20%	83.90%	82.80%	86.60%	93.50%	87.30%	84.80%	80.40%	72.40%	83.10%	
Tiempo de Entrega	92.10%	98.00%	76.80%	90.70%	85.80%	93.70%	96.80%	94.40%	93.20%	89.70%	63.80%	73.70%	
Atento/Amable	98.70%	94.00%	98.70%	98.10%	100.00%	98.10%	99.40%	96.80%	99.50%	97.20%	97.60%	100.00%	
Excelente y Bueno	93.44%	96.40%	89.16%	93.30%	92.38%	94.76%	97.94%	94.10%	95.08%	93.08%	84.88%	90.78%	92.94%

En el año 2017 se cumple el objetivo de calidad de mantener el 90% del porcentaje bueno y excelente respecto a las encuestas obtenidas cada semana con la entrega de los trámites y documentos de titulación de los egresados.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Oficina de Titulación

Objetivo: Mantener anualmente el 90% de excelente y bueno, la calificación del usuario.

AÑO 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBR E	DICIEMBRE	
Disposicion	97.40%	98.50%	98.30%	98.10%	99.50%	100.00%	100.00%	98.50%	98.70%	99.50%	100.00%	98.10%	
Información	96.50%	98.30%	96.10%	96.70%	97.20%	98.30%	98.00%	97.10%	95.30%	97.80%	98.00%	99.00%	
Tiempo Estimado	76.70%	79.80%	86.10%	75.20%	89.90%	87.40%	92.00%	89.20%	91.70%	85.10%	90.30%	90.50%	
Tiempo de Entrega	76.90%	79.10%	85.60%	70.10%	91.20%	92.60%	94.00%	93.00%	96.40%	92.50%	96.60%	95.20%	
Atento/Amable	98.00%	100.00%	98.90%	97.70%	100.00%	100.00%	100.00%	99.40%	99.30%	98.80%	100.00%	100.00%	
Excelente y Bueno	89.10%	91.14%	93.00%	87.56%	95.56%	95.66%	96.80%	95.44%	96.28%	94.74%	96.98%	96.56%	94.07%

En el año 2018 se cumple el objetivo de calidad de mantener el 90% del porcentaje bueno y excelente respecto a las encuestas obtenidas cada semana con la entrega de los trámites y documentos de titulación de los egresados.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Oficina de Titulación

Objetivo: Mantener anualmente el 90% de excelente y bueno, la calificación del usuario.

AÑO 2019	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Disposicion	97.2%	96.40%	97.50%	95.40%	97.50%	99.10%	97.80%	99.10%	99.60%	99.30%	
Información	96.3%	92.20%	92.50%	90.80%	96.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
Tiempo Estimado	76.9%	77.20%	79.70%	71.80%	82.80%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
Tiempo de Entrega / Tiempo de Atención	76.9%	71.90%	81.70%	77.10%	90.60%	0.00%	99.30%	99.10%	100.00%	99.30%	
Atento/Amable o Atención Recibida	98.1%	98.20%	98.80%	97.70%	98.00%	99.10%	99.30%	100.00%	99.60%	100.00%	
Excelente y Bueno	89.07%	87.18%	90.04%	86.56%	93.00%	99.10%	98.80%	99.40%	99.73%	99.50%	94.24%

En el año 2019 se cumple el objetivo de calidad de mantener el 90% del porcentaje bueno y excelente respecto a las encuestas obtenidas cada semana con la entrega de los trámites y documentos de titulación de los egresados.

Cabe mencionar que durante el mes de junio del año 2019 hubo cambios en los formatos de las Encuestas de Satisfacción.

Quejas, sugerencias y felicitaciones

Oficina de Titulación

	Proceso 2018	Proceso 2019
Quejas	<ul style="list-style-type: none"> - Acortar los tiempos de expedición de cédulas con SEP, mucho tiempo de espera por los documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> -La facultad nunca nos informó de que faltaban documentos que entregar como el pago por adelantado, lo que hizo que mi trámite se atrasar más de lo normal
Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar los trámites con más velocidad - Realizar la cita, no solo por correo - Ampliar más los horarios de los pagos en caja por las tardes. - Permitir ir a México para trámite directo de la cédula. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los trámites demoran mas de lo normal y el tiempo es muy tardado - Que bajen los costos de los trámites al final los costos son elevados para titulación - Informar por otros medios que el trámite esta listo para ser recogido.
Felicitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente atención del personal de titulación, mu diferente de lo que explican en Facultad - Excelente muy amables 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable y gran paciencia para explicar a detalle todo el trámite - Proceso rápido y excelente servicio, gracias

En el **2018** las quejas de los usuarios mas recurrentes era el tiempo en la expedición de las cedulas , ahora ya no tramitamos cédulas .

En el **2018** las sugerencias mas recurrente es era relacionado con los tiempo en el tramite de cedula, que ya no hacemos

En el **2018** las Felicitaciones muy amables y mejor la explicación que la que se les da en la Facultad.

En el **2019** las quejas mas recurrentes es por la falta de información de los trámites en la Facultad .

En el **2019** las sugerencias mas recurrentes son la demora en los tiempos (cosa que ya redujimos) y los costos elevados

En el **2019** las Felicitaciones el proceso rápido y amable la atención

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Servicios Escolares

Procedimiento para la credencialización de alumnos de la UADY

Objetivo: Lograr anualmente el 85% en el nivel de excelente la satisfacción del usuario.



En el año 2017 se cumple el objetivo de calidad de lograr el 85% del porcentaje en el nivel de excelente por lo cual para el periodo se aplicaron 179 encuestas de las cuales 166 nos calificaron con excelente representando el 92,73%, 8 encuestas en el nivel bueno que representa el 4,48% en el nivel regular 2 encuestas que representa el 1,11%, en el nivel malo 3 encuestas siendo el 1,67% y en el nivel pésimo no obtuvimos ninguna encuesta.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Servicios Escolares

Procedimiento para la credencialización de alumnos de la UADY

Objetivo: Lograr anualmente el 85% en el nivel de excelente la satisfacción del usuario.



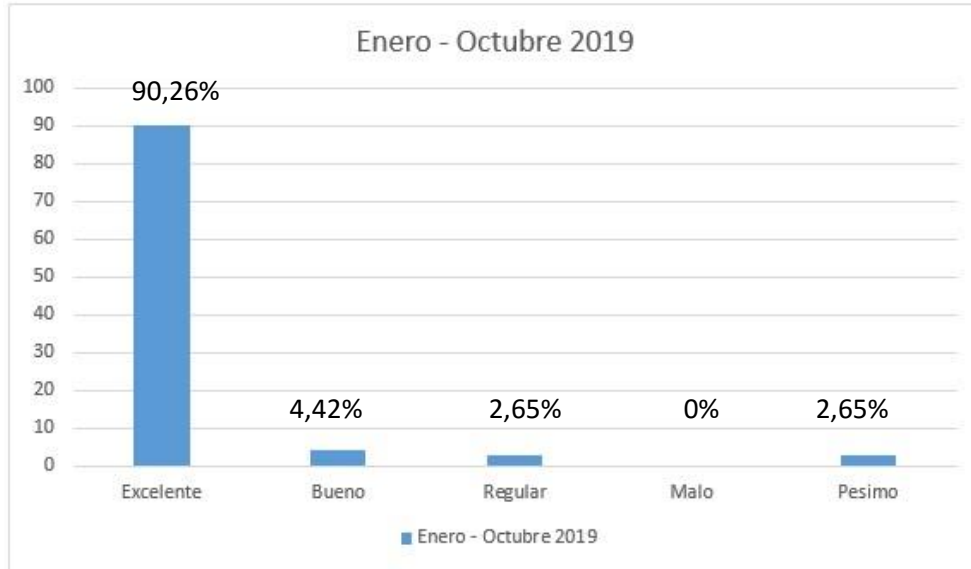
En el año 2018 se cumple el objetivo de calidad de lograr el 85% del porcentaje en el nivel de excelente por lo cual para el periodo se aplicaron 158 encuestas de las cuales 149 nos calificaron con excelente representando el 94,30%, 6 encuestas en el nivel bueno que representa el 3,79% en el nivel regular 1 encuesta que representa el 0,63%, en el nivel malo 1 encuesta siendo el 0,63% y en el nivel pésimo de igual manera fue una encuesta representando el 0,63% del total de las encuestas.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Servicios Escolares

Procedimiento para la credencialización de alumnos de la UADY

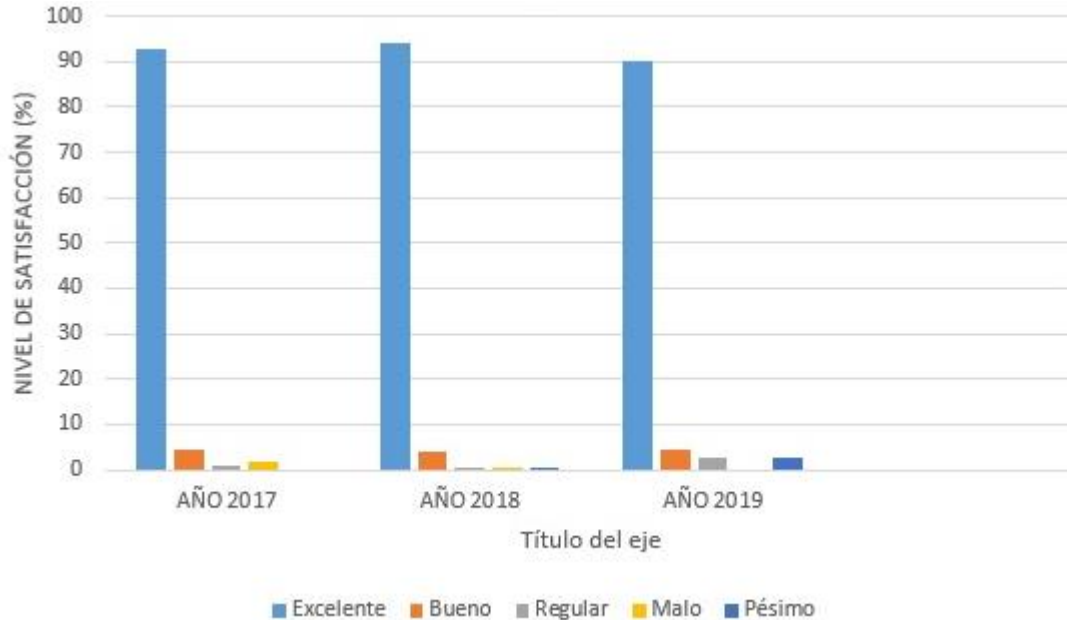
Objetivo: Lograr anualmente el 85% en el nivel de excelente la satisfacción del usuario.



En el año 2019 se cumple el objetivo de calidad de lograr el 85% del porcentaje en el nivel de excelente por lo cual para el periodo se aplicaron 113 encuestas de las cuales 102 nos calificaron con excelente representando el 90,26%, 5 encuestas en el nivel bueno que representa el 4,42%, en el nivel regular 3 encuestas que representa el 2,65%, en el nivel malo 0 encuestas y en el nivel pésimo 3 encuestas que representa el 2,65%. Cabe mencionar que estos resultados son hasta octubre de 2019

Servicios Escolares

Comparativo por años del nivel de satisfacción del usuario del procedimiento para la credencialización de alumnos de la UADY



Quejas, sugerencias y felicitaciones

Servicios Escolares

	Proceso 2018	Proceso 2019
Quejas	<ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención es corto - Tiempo de espera de la credencial es demasiado - El costo de la tarjeta 	<ul style="list-style-type: none"> -No enviaron mi credencial al CAE y tuve que venir a buscarla -Me entregaron mi credencial después de la fecha que me dieron
Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> - Que los tramites de credenciales se puedan realizar en cada centro docente. - Que no tarden tanto en entregar las credenciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Que habiliten un modulo de pago en el edificio central - Bajar el costo de la credencial.
Felicitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Son amables y me explicaron todo el proceso - Por usar papel reciclable para la encuesta - Por entregarme mi credencial a tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable. - Por entregar mi credencial en el tiempo acordado.

Con respecto a los puntos de la norma en el que se debe reportar **el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad y el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios**, este se ha presentado en el apartado anterior, debido a que el área cuenta con un solo objetivo el cuál es el de satisfacción del usuario.

Oficina de Titulación

No.	Detalle del Producto No Conforme	Total de PNC
1	ERROR EN EL LUGAR DE NACIMINETO	1
2	ERROR EN FECHA DE NACIMIENTO	1
3	ERROR EN FOTO (NO CORRESPONDE)	1
4	TTULO MANCHADO CON TINTA (IMPRESORA)	1
5	TITULO CON CARACTERES (EN IM PRESION)	1
6	ERROR EN EL NOMBRE DEL DIRECTOR DE LA FACULTAD	1
7	ERROR EN FOLIO (NO SE VERIFICO LA CONTINUIDAD DEL FOLIO)	1
8	ERROR EN PERIODO DE BACHILLERATO	1
9	ERROR EN LA FECHA DE CERTIFICACIÓN	1
10	ERROR EN EL NOMBRE DE LA CIUDAD DEL BACHILLERATO	1
11	ERROR EN EL NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD	3
12	ERROR EN EL SEGUNDO APELLIDO RAMIREZ EN LUGAR DE RAMÍREZ	1
13	TITULOS CON ERROR EN FECHA DE CERTIFICACION	11

En el **2018** el error más común fue en la captura de los datos de los profesionistas.

- 21 Fueron por error en la captura de datos
- 1 Por equivocación en la foto
- 2 Por manchas de la impresora
- 1 Por folio equivocado

En total fueron **25** salidas no conformes

Las no conformidades y acciones correctivas

Oficina de Titulación

No.	Detalle del Producto No Conforme	Total de PNC
1	TITULO MANCHADO	1
2	SE IMPRIME EL PERGAMINO POR EQUIVOCACION SIN SALICITARLO	1
3	FALLO EN LA IMPRESORA	6
4	ERROR AL SELECCIONAR EL FORMATO DE IMPRESIÓN	2
5	ERROR EN TEXTO DE FECHA DE EXPEDICIÓN DEL TITULO	1
6	MANCHA DE TINTA EN EL ANVERSO	4
7	ERROR EN FOTO (SE PEGO LA FOTO DE OTRA PERSONA)	1
8	ERROR EN SISTEMA POR NOMBRE DE DOCTORADO	1
9	ERROR EN NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD	1
10	ERROR EN IMPRESIÓN EN AMBOS LADOS SE IMPROMIÓ EL ANVERSO DEL TITULO	2
11	ERROD EN LA MODALIDAD DE EXAMEN	1
12	ERROR EN EL NOMBRE DE LA PREPARATORIA	1
13	MANCHA DE LA IMPRESONA EN LA IMPRESIÓN	2

En el **periodo de enero-octubre 2019** hubieron un total de **24** salidas no conformes.

En el **2019 de enero a octubre**, el error más común fue en la captura de los datos de los profesionistas.

Las no conformidades y acciones correctivas

Servicios Escolares

No.	Detalle del producto no conforme	Total del PNC
1	ERROR EN EL NOMBRE DEL ALUMNO	5
2	ERROR EN LA FOTOGRAFIA	3
3	ERROR EN EL CENTRO DOCENTE	2
4	ERROR EN LA MATRICULA	3

En el **2018** fueron un total de **13** salidas no conformes de enero a diciembre.

El erro más recurrente es el error en el nombre del alumno, sin embargo, es el mismo quién lo captura.

Servicios Escolares

No.	Detalle del producto no conforme	Total del PNC
1	ERROR EN EL NOMBRE DEL ALUMNO	4
2	ERROR EN LA FOTOGRAFIA	1
3	ERROR EN EL CENTRO DOCENTE	2
4	ERROR EN LA MATRICULA	2

En el **2019** fueron un total de **9** salidas no conformes de enero a octubre.

El erro más recurrente es el error en el nombre del alumno, sin embargo, es el mismo quién lo captura.

Las no conformidades y acciones correctivas

Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	Efectiva	No efectiva	
Oficina de titulación	AC18-02	9.1	-	-	X	-	-

En el período de 2019 no se encontraron No Conformidades por lo que no hubieron acciones correctivas.

Oficina de Titulación

En el presente año 2019 el corte de los títulos expedidos es hasta el 27 de septiembre del 2019.

Año	Títulos Expedidos
2018	2316
2019	2984

OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES

Año	Número de bajas
2018	2161
2019	1964

Las causas de baja son por egreso de alumnos o por bajas reglamentarias de los estudiantes.

Año	Número de afiliados
2018	6369
2019	5603

En el número de afiliados se incluyen alumnos de primer ingreso y reinscripción

Año	Número de credenciales expedidas
2018	8091
2019	9116

En el número de credenciales expedidas se incluyen las reposiciones de credenciales

Resultados de las auditorías 2018 2019

ÁREA	AÑO	AUDITORIA EXTERNA		AUDITORÍA INTERNA	
		No. de auditorías	No. de No Conformidades	No. de auditorías	No. de No Conformidades
Coordinación de Servicios Escolares	2018	1	0	1	1
	2019	0	0	DICIEMBRE	-

En el 2018 la CGSE recibió la auditoria externa en el mes de junio en el cual no se detectó ninguna no conformidad, con respecto a la auditoria interna se detectó una no conformidad la cual fue atendida con el folio AC18-02.

En el 2019 la CGSE no entró en el muestreo de la auditoria externa y la auditoria interna esta programada para el mes de diciembre del presente año.

El desempeño de los proveedores externos

Oficina de Titulación

Los proveedores entregaron en tiempo y forma los productos.

Proveedores: de los sobres, del usb.

El desempeño de los proveedores externos




Servicios Escolares

Santander a presentado atrasos en el proceso de entrega de las credenciales y falta de coordinación entre su personal.

Proveedor: Banco Santander



La adecuación de los recursos

OFICINA DE TITULACIÓN

Recurso	Descripción	Acuerdo	Responsable	Seguimiento
Humano	El personal estaba integrado por 5 personas lo cual la carga de trabajo se acumulaba.	Integrar a dos personas más en la oficina de titulación	Mtra. Lorena Gamboa	
Tecnología	Con base a los cambios en la documentación electrónica se generó un nuevo sistema en el SICEL.	Capacitar al personal de la oficina de Titulación al nuevo sistema SICEL	Mtra. Lorena Gamboa	
Materiales	Debido a los nuevos cambios en la entrega de documentación se detectó la necesidad de generar sobres grandes y chicos para la documentación y los USB.	Diseño de sobres y USB	Mtra. Lorena Gamboa	

La adecuación de los recursos

SERVICIOS ESCOLARES






Recurso	Descripción	Acuerdo	Responsable	Seguimiento
Humano	El personal a cargo a incrementado su carga de trabajo.	Redistribuir la carga de trabajo entre el personal.	Mtra. Lorena Gamboa.	
Tecnológico	Cambios en los procesos de obtención de las fotografías y los datos del NSS.	Reunirse con las partes involucradas y tomar acuerdos para estos nuevos procedimientos.	Mtra. Lorena Gamboa.	

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

Procedimiento para validar y expedir certificaciones, títulos, diplomas y grados académicos-2018

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
10	Recibir solicitud de títulos.	Información completa y con los datos correctos.	Solicitud con datos incompletos	No se procesa no se hace el y no se realiza el trámite.	P(3) X I(4) = 12	Revisar la información y colocar el sello de recibido. Sistema de titulación interno.	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
20	Realizar el proceso de elaboración del título.	Documentación completa Acceder al sistema de titulación y registro profesional y capturar la información del expediente	Elaboración del título con datos incorrectos.	Demora en el tiempo de elaboración. Reproceso por la devolución de la DGP. Insatisfacción del solicitante.	P(3) X I(4) = 12	Revisar el registro en la base de datos sistema de control	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
30	Enviar los títulos a las facultades para firma del director correspondiente.	Datos correctos y completos. Documentos impresos en original y copia con la foto correspondiente. Asignar fecha de envío en el sistema de titulación y registro profesional.	Datos incorrectos y/o incompletos	Demora en el proceso de elaboración de títulos. Insatisfacción del solicitante.	P(3) X I(3) = 9	Revisar antes de enviar a las facultades (Oficio de envío)	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(3) = 6
40	Recibir título de las facultades	Con firmas del director y del secretario académico.	Títulos sin firmas	Demora en el proceso de elaboración de títulos. Insatisfacción del solicitante.	P(3) X I(3) = 9	Revisar antes de enviar a las facultades. Base de datos.	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(3) = 6
50	Enviar títulos al Rector y Secretario General para firmar.	Completos y con las firmas del director y secretario académico correspondiente.	Título sin firmas	Demora en el tiempo de elaboración. Reproceso por envío nuevamente a firmas. Expediente detenido.	P(3) X I(4) = 12	Revisar los títulos antes de enviar a firmas (verificar en el sistema informático interno).	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
60	Enviar documentos a la DGP.	Completos. Datos correctos. Digitalizar antes de enviar.	Títulos incompletos o con datos incorrectos.	Devolución de los documentos. Cancelar y realizar nuevamente el proceso. Demora en el tiempo de elaboración del título.	P(3) X I(4) = 12	Validar electrónicamente en el sistema de DGP (Número de control).	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
70	Recibir documentos de la DGP	Documentos Sello Firma	Faltante de documentos	Demora en el proceso. Insatisfacción del egresado	P(3) X I(4) = 12	Revisar los documentos que los documentos están completos.	Gestor	jun-18	P(2) X I(4) = 8
80	Entregar el título al solicitante	Recibo de pago Entregar originales Firma Identificación oficial Personal	Entregar el título a otra persona.	Demanda por parte del egresado	P(3) X I(5) = 15	Solicitud de firma de recibido. Sistema electrónico de titulación	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(5) = 10




Procedimiento para validar y expedir certificaciones, títulos, diplomas y grados académicos electrónicos-2019

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Observaciones/ Seguimiento	Estatus	Comentarios
10	Recibir expediente	Documentos completo y correcto	Documentos incompletos o incorrectos	Demora el proceso	P(3) X I(4) = 12	Programar citas y distribuir tiempos a cada Facultad para revisión de los documentos *Notificar al personal asignado al área	Personal de la Oficina de titulación	jun-19	P(2) X I(4) = 8	Distribución del tiempo		Se estableció que los lunes, martes y jueves se agendan citas para recibir los expedientes, cada responsable tiene distribuidas sus dependencias y coordinan sus citas.
20	Capturar expediente	Expediente completo y correcto	Capturar el expediente incompleto o incorrecto	Demora en el proceso	P(3) X I(4) = 12	Tiempo dedicado para la captura de cada expediente. *Notificar al personal asignado al área	Personal de la Oficina de titulación	jun-19	P(2) X I(4) = 8	Distribución del tiempo		N/A
30	Digitalizar expediente	Expediente completo y correcto	Expediente digitalizado incompleto	Demora en el proceso	P(2) X I(4) = 8	Notificar al personal asignado al área	Personal de la Oficina de titulación	jun-19	P(1) X I(4) = 4	Notificación verbal		N/A
40	Asignar orden de impresión	Escaneado y completo el expediente por facultad	Datos capturados incorrectos	Demora en el proceso	P(3) X I(4) = 12	Verificación visual antes de enviar y revisar niveles de control actuales	Personal de la Oficina de titulación	jun-19	P(2) X I(4) = 8	Verificación visual		N/A
50	Entregar documento	En USB y documentos originales que dieron al inicio	USB sin los archivos adjuntos USB dañado Documentos originales incompletos	Alumno insatisfecho	P(3) X I(4) = 12	Revisar mercado de USB notificar al personal asignado de verificar los documentos antes de su entrega.	Personal de la Oficina de titulación	ago-19	P(2) X I(4) = 8	Nuevo proveedor o nuevo producto con logo de identidad institucional		Se cambio de proveedor para evitar usb defectuosos.




Procedimiento para la credencialización de alumnos de la UADY-2019

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Seguimiento/observaciones	Estatus
T1	Recibir y subir los archivos de fotografía	Disco identificado con las fotografías de los sustentantes seleccionados y número de folio	Disco no identificado con las fotografías de los sustentantes seleccionados y número de folio	No poder generar los archivos correctamente	P(2) X I(4) = 8	Solicitar al departamento encargado de emitir el disco que identifique el disco.	Responsable de credencialización/ Coordinadora General de servicios Escolares	ago-19	P(1) X I(4) = 4	disco identificado y resguardado.	
T2	Generar los archivos	Datos solicitados por el banco	Los datos erróneos o incompletos	Retraso en la generación de la información	P(3) X I(4) = 12	Verificar mediante el sistema los datos del alumno	Responsable de credencialización	jul-19	P(2) X I(4) = 8	error atendidos en el archivo oficial del banco.	
T3	Enviar archivos al banco	Enviar archivos con los datos correctos y solicitados por el banco.	Enviar archivos con datos incorrectos	Credenciales con datos incorrectos							
T4	Coordinar la entrega credencial	Instalaciones adecuadas, acceso a internet y recopilación de firmas por parte del banco Santander.	Instalaciones no adecuadas, falta de acceso a internet, no recopilar firmas	La entrega de las credenciales no sea realizado de manera eficiente.	P(4) X I(3) = 12	Notificar a las dependencias de los requisitos necesarios para la entrega de las credenciales	Responsable de credencialización	sep-19	P(3) X I(3) = 9	correo enviados con los requisitos a cada dependencia .	

Procedimiento para llevar acabo la afiliación y bajas al IMSS-2019

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Seguimiento/observaciones	Estatus
10	Recibir archivos de NSS	Nombre completo, NSS y CURP	Datos incorrectos	Retraso del proceso Alumno sin servicio médico	P(3) X I(4) = 12	Dar seguimientos a los niveles de control y de comunicación con los departamentos de control escolar	Personal de servicios escolares	jun-19	P(2) X I(4) = 8	Comunicación con la Facultad a travesa del chat interno, vía correo o telefonica.	
20	Capturar el NSS	Nombre completo, NSS y CURP	Datos incorrectos	Retraso en el proceso Alumno sin servicio médico	P(4) X I(4) = 16	Designar el tiempo necesario para cada dependencia de la UADY para su captura	Personal de servicios escolares	jun-19	P(3) X I(4) = 12	cada viernes se realiza la captura de lo que se obtuvo durante la semana	
30	Notificar al área de control escolar	Información procesada	información no notificada	Demora de otorgamiento de servicio	P(3) X I(4) = 12	Llevar un control de las las notificaciones de solicitudes de altas y bajas.	Personal de servicios escolares	jun-19	P(2) X I(4) = 8	archivo de seguimiento de altas	

Las oportunidades de mejora

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Sistema de citas electrónicas	Mtra. Lorena Gamboa	Optimizar el tiempo y desempeño del personal.	Implementación del sistema.	
Diseño de sobres chicos	Mtra. Lorena Gamboa	Satisfacción del usuario.	Recursos económicos para la compra de los sobres.	
Coordinación en la entrega de credenciales.	Mtra. Lorena Gamboa.	Satisfacción del usuario	Supervisión del personal de S.E.	

ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
ACUERDOS DE OPORTUNIDADES DE MEJORA			
Levar a cabo una reunión con el Banco Santander para buscar la mejora en la entrega de las credenciales.	Humanos Reunión con el personal responsable.	Mtra. Lorena Gamboa	4 de diciembre de 2019
ACUERDOS DE NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SGC			
Analizar la información de las dos áreas del proceso para determinar la factibilidad de un nuevo objetivo de calidad enfocado al desempeño del proceso.	Humano Información	Oficina de Titulación Servicios Escolares	15 de junio de 2020
ACUERDOS DE NECESIDADES DE RECURSOS			
Gestionar con la CGTIC un Sistema de Citas en línea para los trámites electrónicos considerando los tiempos de cada trámite.	Tecnológicos Humanos	CGTIC Oficina de Titulación	30 de septiembre del 2020