

REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

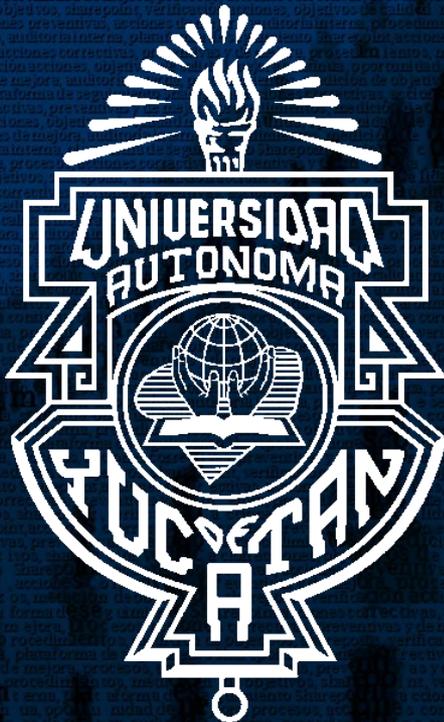
30 de septiembre 2016

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ORDEN DEL DÍA



1. Resultados de auditorías
2. Retroalimentación del cliente
3. Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio
4. Estado de las acciones correctivas y preventivas
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
6. Cambios que pueden afectar al SGC
7. Recomendaciones para la mejora
8. Auditoría externa
9. Acuerdos



1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS

1.1 RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE ADMINISTRACIÓN CENTRAL



DEPENDENCIA	AUDITORIA EXTERNA		AUDITORIA INTERNA	
	No. de auditorías	No. de No conformidades	No. de auditorías	No. de No conformidades
Coordinación General de Desarrollo Financiero	1	2	1	2
Coordinación de Bibliotecas	1	5	3	5
*Oficina de Titulación y Registro Profesional	0	0	1	0
Departamento de Servicios escolares	1	0	1	1
*Coordinación del Sistema de Licenciatura	0	0	1	0
*Coordinación del Sistema de Educación Media Superior	0	0	1	0

*Estas áreas no entraron en el muestreo de Auditoría Externa

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES



Área	Tipo de auditoría	Número de Auditorías	Número de No Conformidades u Observaciones
Coordinación General de Desarrollo Financiero	Auditoría Interna al SGC**	1	2
	Auditoría Externa al SGC	1	0
	Auditoría Especial del Gasto /ASF	4	12
	Auditoría Especial del Gasto /ASEY	2	2
	Auditorías Financieras	3	0
Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC		
AC15-03	La organización no se aseguró de que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran en los puntos de uso. Se encontró en la CGDF que se está utilizando el P-DGF-CGDF-03 revisión 07, sin embargo, en el Punto de uso (sitio Web) la versión vigente del P-DGF-CGDF-03 es la versión 06.		
AC15-04	La organización no está controlando los registros establecidos, no se encuentran fácilmente identificables y recuperables. En una muestra de 5/10 registros del F-DGF-CGDF-05 de los proveedores (Verónica González, Globalización de Productos de Consumo, Thermokold, Conrado Amado y Jorge Malerva) no cumplían con el llenado de algunos campos (Fecha, Requisitos, Uso exclusivo del personal), de igual manera no fueron fácilmente identificables y recuperables.		

**Nota: Para fines de facilitar el seguimiento de las acciones correctivas, se incluye la auditoría interna al SGC.



ANÁLISIS:

- Por la naturaleza de sus funciones, la CGDF además de las auditorías que se realizan a sus procedimientos dados de alta en el SGC, es auditada por organismos externos de fiscalización. Durante el año 2015, se atendieron 11 auditorías, de las cuales 2 fueron al SGC (una interna y una externa), 4 fueron practicadas por la Auditoría Superior de la Federación (ASF), 2 por la Auditoría Superior del Estado de Yucatán (ASEY) y 3 por un Despacho de Contabilidad Externo.
- A la fecha reportada, las dos no conformidades derivadas de la auditoría interna al SGC, han sido atendidas, la AC15-04 ya se encuentra cerrada y verificada en cuanto a su efectividad y la AC15-03 está cerrada. Cabe destacar que como resultado de la auditoría externa al SGC, realizada en el mes de octubre del 2015, no se reportó ninguna No Conformidad y las dos observaciones realizadas por el despacho auditor (mejora de indicadores de los procedimientos y selección de despacho externo para dictaminar estados financieros), se están tomando en el plan de trabajo del año 2016.
- Las observaciones realizadas por los organismos fiscalizadores (ASF y ASEY), fueron atendidas y solventadas satisfactoriamente.

PROVISIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación de Bibliotecas	Auditoría interna	3	5
	Auditoría externa	1	5
Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC		
AC15-07	<p>La organización debe asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. Sin embargo no se encontró evidencia de que se haya controlado las versiones puesto que: en la biblioteca del CIR-Sociales, se observó que en el buzón solo había una papeleta con el formato F-DGDA-CB-04 REV:00 y el bibliotecario solo tenía copias con el mismo formato, por lo que no se ha cambiado a la versión F-DGDA-CB-04 REV: 01 y en la Biblioteca del CIR-Sociales, el personal auditado describe la política de gestión, pero se observaron diferentes versiones de la política de gestión, la 00 (como fondo de pantalla) y la 01 (acrílico pegado en la pared entre los anaqueles de libros).</p>		
AC15-08	<p>La organización debe, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria. Sin embargo, no se demostró la competencia necesaria en la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades, se encontró que el personal responsable de la captura de desideratas no demostró dominio de la actividad.</p>		
AC15-09	<p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Sin embargo la organización no proporcionó y mantuvo la infraestructura para lograr la conformidad del producto debido a que en la Biblioteca Jorge Bolio Castellanos se encontraron 12 computadoras que no están funcionando, un registro de corriente con tapa levantada y cables expuestos, faltan focos en 13 cubículos individuales de estudio; falta de limpieza y lámparas están descompuestas y en la Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades se encontró que 4 computadoras del catálogo ubicadas en la planta baja, no se encuentran disponibles para los usuarios.</p>		



Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC
AC15-21	El servicio de Alertas bibliográficas requiere se genere un boletín general de materiales de nuevo ingreso y el boletín específico de cada biblioteca; sin embargo no se encontró evidencia de alertas mensuales en la Biblioteca Campus de Ciencias Sociales.
AC15-22	En control de la producción y prestación del servicio las condiciones controladas deben incluir: el uso del equipo apropiado; sin embargo no se demostró la conformidad con el acceso a bases de datos en la Biblioteca del Campus de sociales.
AC15-23	Los documentos incluidos los registros que la organización determina son necesarios para la eficaz planeación y operación de los procesos; sin embargo no se identificó algún procedimiento para de la propiedad del cliente, en caso de que se pierda o se deteriore.

PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Oficina de Titulación y Registro Profesional	Auditoría Interna	1	0
	Auditoría Externa	0	0
Departamento de Servicios escolares	Auditoría Interna	1	1
	Auditoría Externa	1	0
Área	Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC	
Oficina de Titulación y Registro Profesional	N/A	N/A	
Departamento de Servicios escolares	AC15-13	No se encontró evidencia en el formato Concentrado de Credenciales que No Fueron Recogidas (F-SG-CGSE-46) de octubre de 2014 de la firma de entrega de 20 credenciales CUI de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.	

Nota: en el área de la oficina de titulación y registro profesional y el departamento de incorporación y Revalidación de estudios, no se detectaron No Conformidades



SELECCIÓN DE ASPIRANTES

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación del Sistema de Licenciatura	Auditoría Interna	1	0
	**Auditoría externa	0	0
Coordinación del Sistema de Educación Media Superior	Auditoría Interna	1	0
	**Auditoría externa	0	0

**Estas áreas no entraron en el muestreo de Auditoría Externa.

1.2 RESULTADOS DE AUDITORÍAS POR DEPENDENCIA



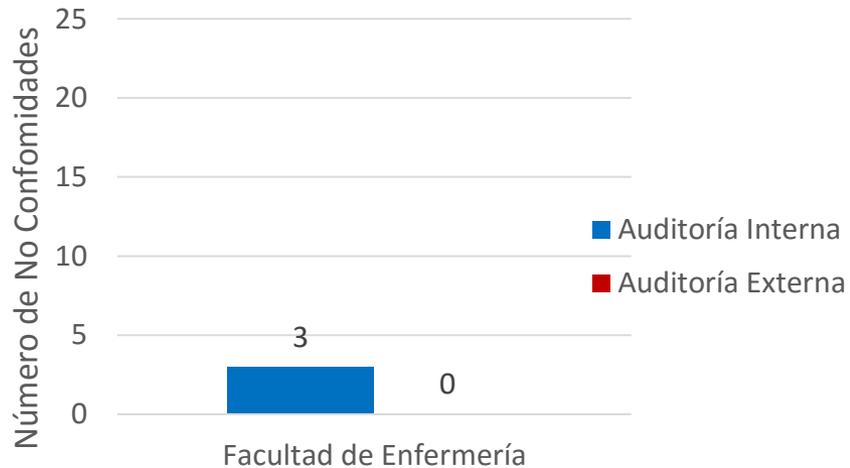
Dependencia	Tipo de auditoria	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Facultad de Enfermería	Internas	2	3
	Externas	1	0
Facultad de Educación	Internas	1	4
	Externas	1	2

NÚMERO DE NO CONFORMIDADES POR DEPENDENCIA



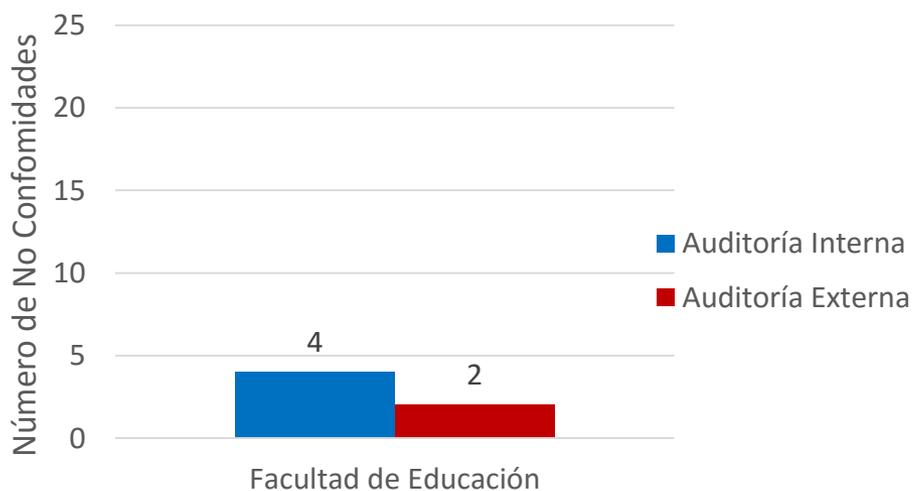
No Conformidades

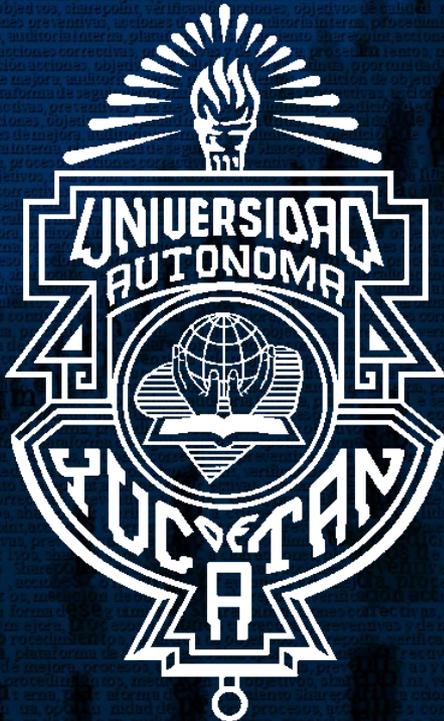
Período: enero-diciembre 2015



No Conformidades

Período: enero-diciembre 2015



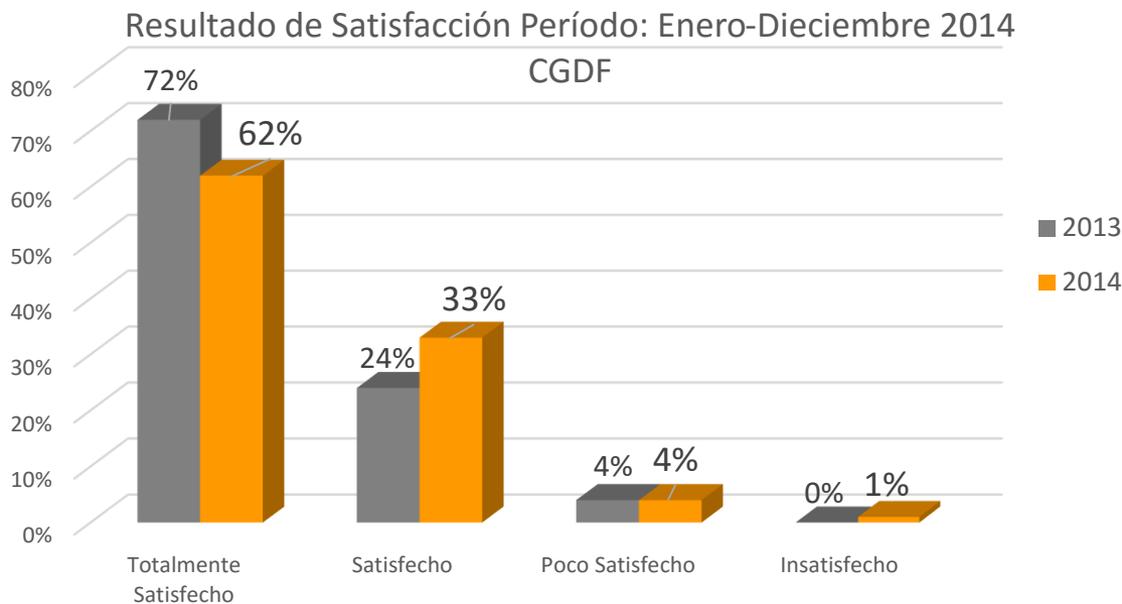


2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES



- Objetivo de Calidad 2014:** Alcanzar el nivel de 95% de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que brinda la Dirección General de Finanzas durante el año.



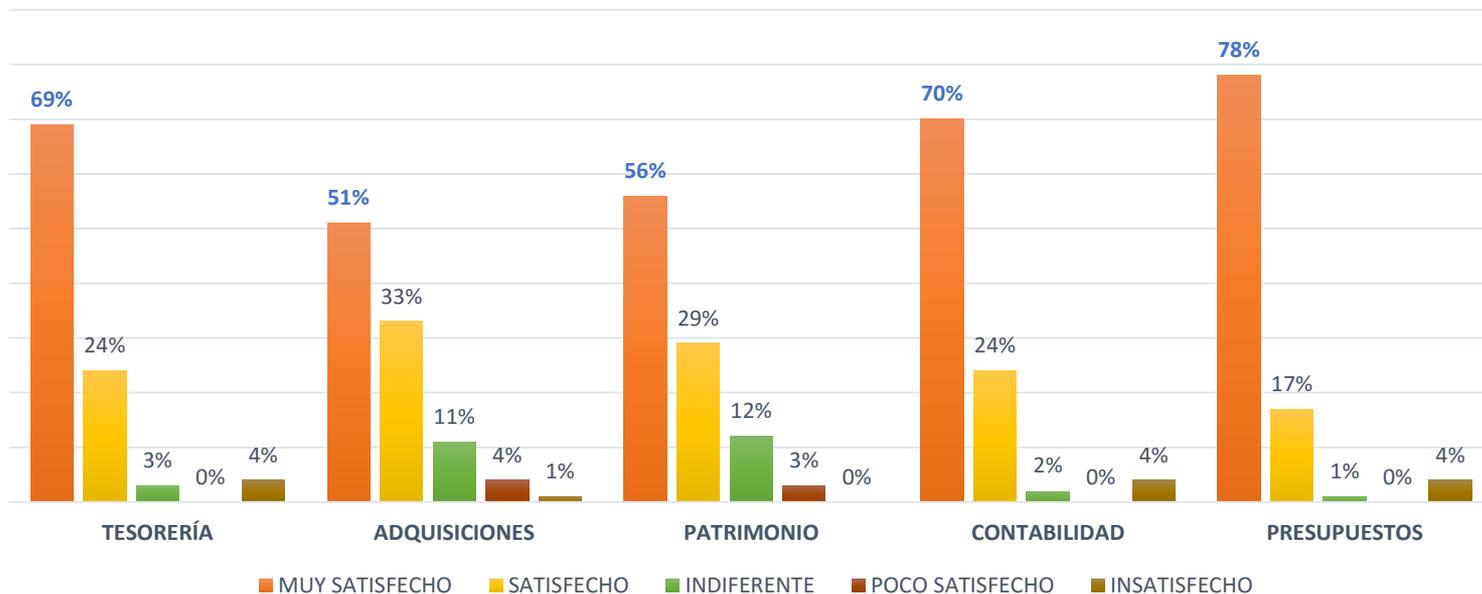
Durante el año 2015, se realizaron cambios en el instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente. Derivado de los cambios, no se podrá presentar el comparativo con el año anterior, debido a que en estas condiciones, los resultados no son comparables, sin embargo, para fines únicamente informativos, se presentara la gráfica de resultados del año anterior y posteriormente los resultados obtenidos este año, de acuerdo con el Objetivo de Calidad vigente.

Nota: El resultado del porcentaje de los niveles TS y S del año 2014 es de 95%, se aplicaron 85 encuestas.



- **Objetivo de Calidad 2015:** Lograr anualmente en el Nivel de Muy Satisfecho 70% en Contabilidad y Tesorería y 80% en presupuesto; y mantener en el Nivel de Muy Satisfecho y Satisfecho 95% en Adquisiciones y Patrimonio.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2015 CGDF



- Para el año 2015, contestaron la encuesta de satisfacción 36 usuarios, lo que representa únicamente al 19%.



- **Tesorería:** El 69% de los usuarios que respondieron la encuesta refirió encontrarse muy satisfecho con los servicios del área, un punto porcentual por debajo de la meta establecida (70%).
- **Adquisiciones:** El 51% de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentra muy satisfecho con los servicios del área, sin embargo, el resultado obtenido se encuentra por debajo de la meta establecida (95%).
- **Patrimonio:** El 56% de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentra muy satisfecho con los servicios, pero este resultado se encuentra por debajo del objetivo establecido (95%).
- **Contabilidad:** El 70% de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentra muy satisfecho con los servicios y en este caso el resultado se apega al objetivo establecido (70%).
- **Presupuestos:** El 78% de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentra muy satisfecho con los servicios, sin embargo este resultado se encuentra dos puntos porcentuales del objetivo establecido (80%).



- De acuerdo con el Instructivo vigente para la aplicación de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente, a principios del mes de Enero del 2016, se solicitó a los usuarios de nuestros servicios, contestar vía electrónica, el instrumento diseñado para tal fin, indicándoles que el plazo concluiría a más tardar el 15 de febrero. Al corte de ese día, la CGDF se percató de la escasa participación de sus usuarios para contestar el instrumento, por lo que se decidió extender el plazo hasta el 22 de febrero (comunicándose vía telefónica con los usuarios), con la finalidad obtener información representativa. A la fecha de cierre, se encontró que únicamente el 19%(36), de 188 usuarios, registró, su grado de satisfacción con los servicios de la CGDF.
- Por lo anterior se analizará los hechos, para identificar la causa-raíz por lo que se documentó la acción correctiva AC16-11.



- En cuanto a quejas, sugerencias y felicitaciones, únicamente se registraron 3 quejas y correspondieron al área de Adquisiciones, se recibieron 6 sugerencias, dos para el área de presupuestos y una para cada una de las áreas de Adquisiciones, Tesorería, Patrimonio y Contabilidad. Las felicitaciones fueron 3 una para cada una de las siguientes áreas: Tesorería Adquisiciones y Presupuesto.

Felicitaciones	Tesorería	Felicidades al personal que siempre atiende oportunamente y con mucha paciencia
	Adquisiciones	Agradezco mucho la atención del Ing. Melchor Ley, quien siempre ha demostrado buena actitud de servicio y de gran apoyo
	Presupuesto	Felicidades al personal que siempre atiende oportunamente y con mucha paciencia las solicitudes



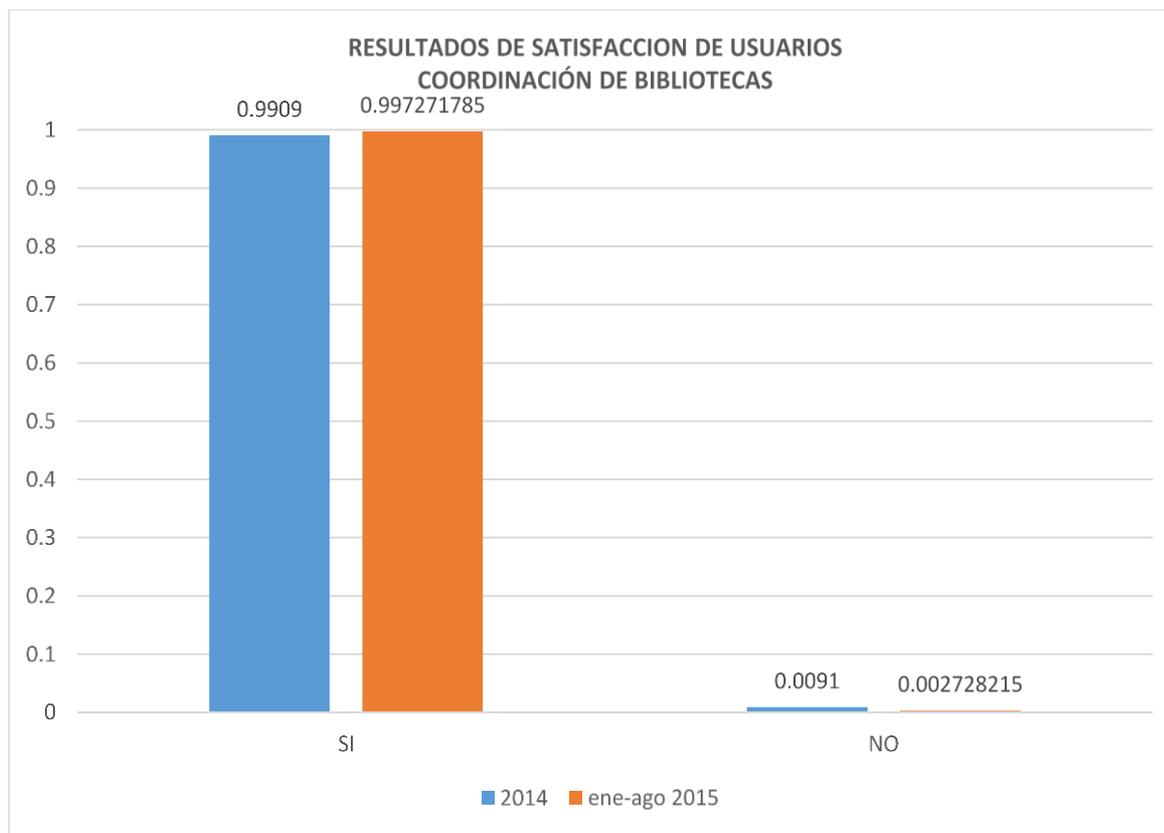
Sugerencias	Tesorería	El proceso de alta puede llegar a ser tardado y complejo, por la llenada del formato y firmas que solicitan, considero podría ser más simplificado.
	Adquisiciones	Sugiero se verifiquen los precios muchas de las veces es más caro en el sistema
	Patrimonio	Considero poco personal para la atención de necesidades de registro
	Contabilidad	El proceso de alta puede llegar a ser tardado y complejo, por la llenada del formato y firmas que solicitan, considero podría ser más simplificado.
	Presupuestos	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a las necesidades y características de la unidad académica, sería de mucha utilidad tratar el asunto del monto de los recursos que se asignan a esta dependencia. Todo muy bien. Solo agregaría que aun que el personal si cumple con los puntos enlistados, el proceso en sí, es tardado y tequioso, creo que pudieran agilizarlo, he tenido ocasiones en cierre de mes que necesitamos una pequeña ampliación y nos entorpece la captura oportuna, repito no por el personal, sino por tanto proceso. gracias
Quejas	Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> Precios elevados a comparación del mercado. El puntaje que señalo en los últimos dos incisos, es debido a que considero que no responden a veces oportunamente por el poco personal a cargo de todas las dependencias; y el segundo no considero la distribución adecuada de los espacios y ninguna privacidad para tocar temas de trabajo. Algunos artículos no son de buena calidad y se deterioran muy rápido, con respecto a la respuesta oportuna de las solicitudes, en algunas ocasiones se ha prolongado la autorización de compra.

PROVISIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

OBJETIVO DE CALIDAD: Alcanzar anualmente al menos un índice de satisfacción del 85% de los usuarios del Sistema Bibliotecario.



Para el 2014, se obtuvo una satisfacción del **99.09%** de un total de 23289 encuestas contestadas.

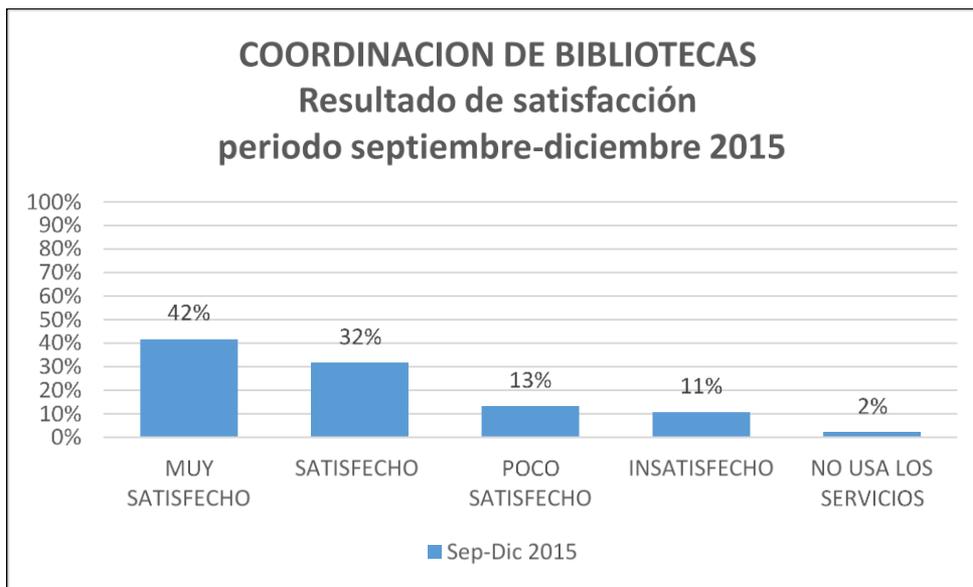
En el periodo enero-agosto de 2015, se alcanzó un **99.79%** de satisfacción correspondiente a **18,327** encuestas contestadas.



Para lo que resta del año se modifica el objetivo de calidad, la meta a un **70%** debido al cambio de los requisitos de la Revisión de la Dirección de incluir en el instrumento de medición otros aspectos a evaluar como infraestructura, trato del personal y rapidez en el servicio.

OBJETIVO DE CALIDAD:

Alcanzar anualmente el 70% de satisfacción del usuario en el nivel de Muy Satisfecho y Satisfecho en el Sistema Bibliotecario.

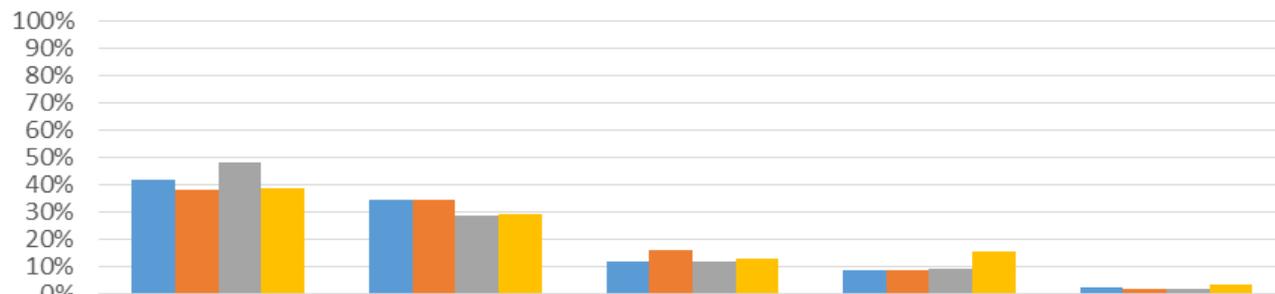


Del periodo de septiembre a diciembre de 2015, se observa un **76%** de satisfacción de usuarios a nivel Sistema, (considerando los niveles de muy satisfecho y satisfecho), correspondiente a **4771** encuestas.



Porcentajes satisfacción

COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS SATISFACCIÓN DE USUARIOS PERIODO: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2015



	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO	NO USA LOS SERVICIOS
■ SERVICIOS PROPORCIONADOS	42%	35%	12%	9%	2%
■ RÁPIDEZ DEL SERVICIO	38%	35%	16%	9%	2%
■ INSTALACIONES	48%	29%	12%	9%	2%
■ ATENCIÓN DEL PERSONAL	39%	29%	13%	16%	3%

Considerando los niveles de muy satisfecho y satisfecho, en esta gráfica, se puede observar la satisfacción de los servicios proporcionados en el Sistema Bibliotecario, que se alcanzó un 77%; en cuanto a la rapidez del servicio, se obtuvo un 73%; para satisfacción del uso de las instalaciones un 77%, y en la atención del personal, un 68%. Para dar seguimiento a esta última meta, se modificará la encuesta, para obtener la percepción de manera más específica del usuario, ya que el instrumento de medición actual no aparece un campo que indique motivo de la insatisfacción.



Quejas, sugerencias y felicitaciones:

Durante el período enero-diciembre 2015, a nivel sistema se recibieron en el buzón de sugerencias 175 comentarios relacionados con los servicios, de los cuales 104 fueron felicitaciones; 83 sobre el acervo de la biblioteca, 101 acerca de la infraestructura y 2 respecto a otros tópicos como internet y felicitaciones. En total se recibieron 361 comentarios de los cuales 98 fueron quejas, entre las más significativas se encuentran las siguientes:

Aspectos	Núm. de comentarios	Principales comentarios
Servicios	175	Dejaron de atender los módulos de servicio sin previo aviso durante dos días. Felicitaciones por la atención y el servicio
Acervo	83	Que haya más material disponible: ejemplo: "Química Inorgánica" Catherine Housecroft, selección de Kiera Cass, Rainbow Rowell, antes de que digas adiós, ciudades de papel, Hush hush, Libros de "Carlos Ruiz Zafón", etc.
Infraestructura	101	La señal de internet no funciona, no funciona la copiadora, es lenta la conexión, las computadoras no sirven, son lentas; baños en mal estado, aires acondicionados en mal estado; felicitaciones por el espacio de la biblioteca.
Otros	2	Felicitación por la limpieza
Total	361	

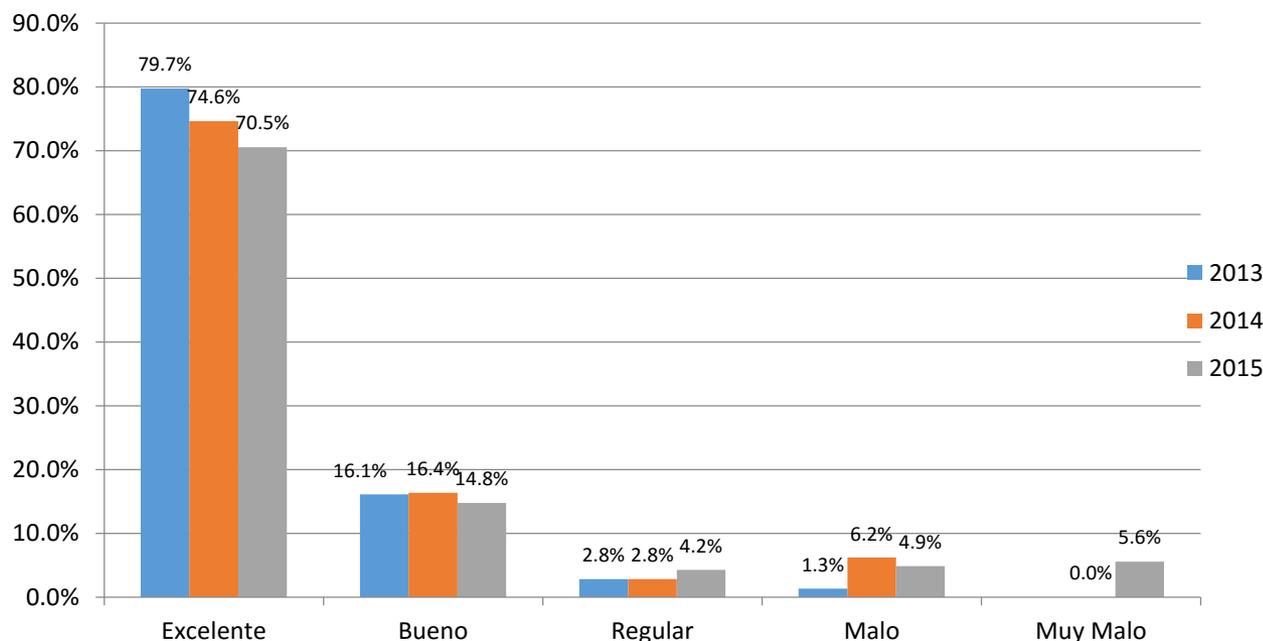
PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Oficina de Titulación y Registro Profesional

Objetivo de Calidad: Mantener anualmente el 90% de excelente y bueno la satisfacción del usuario.



Para el año 2015 se tuvo un total de **2027** encuestas realizadas. El promedio total de satisfacción del usuario (suma de calificación excelente y bueno) fue un total de **85.3%**

Se ha documentado una acción correctiva con el No. de folio AC15-15 donde se informa el motivo del total de quejas obtenidas en el año 2015. La acción anterior tuvo lugar a que la Dirección General de Profesiones, realizaron cambios en su personal administrativo, así como en las cédulas profesionales lo que ocasionó los retrasos en la gestión de las mismas.



Quejas, sugerencias y felicitaciones

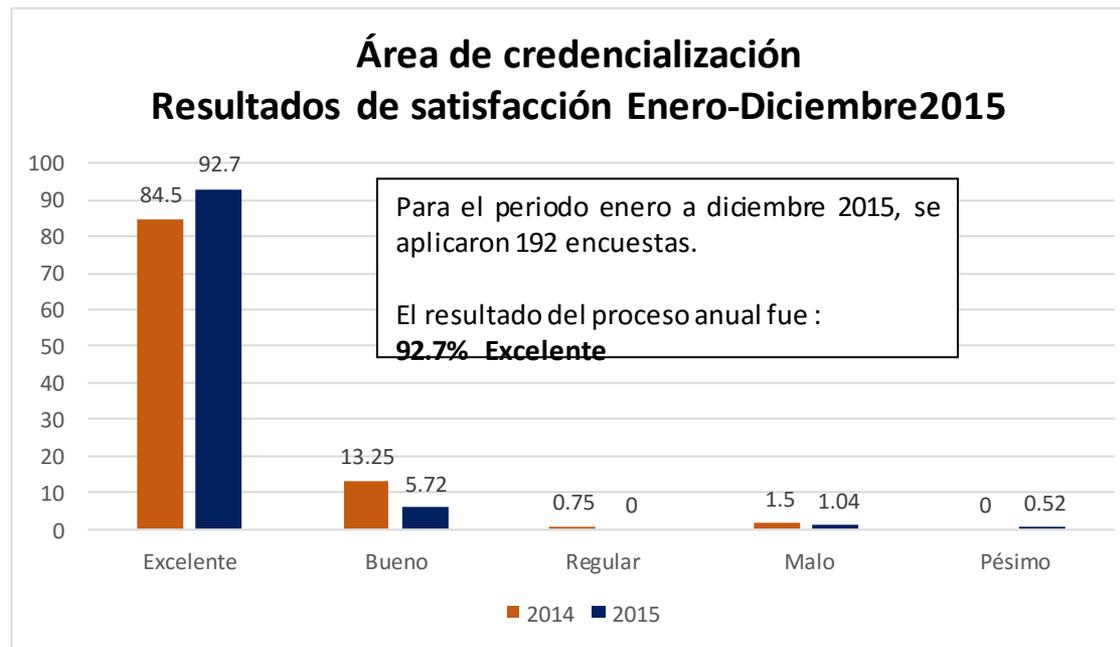
En el periodo de Enero a Diciembre del año 2015 se registro un total de 2027 encuestas de satisfacción de las cuales se derivan: 51 quejas, 216 sugerencias, y 174 felicitaciones; de los cuales los más relevantes se mencionan a continuación:

<p>Felicitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un buen servicio por parte de la Oficina de Titulación y Registro Profesional, gracias. • Me parece bueno que informen por correo que el título ya llegó. • Excelente la página de seguimiento, así como disposición e información. • Gracias por su amabilidad y paciencia. • Muy satisfechos con el servicio y la información. • Buena orientación para el procedimiento de los trámites.
<p>Sugerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tener más horarios accesibles para entrega y recepción de documentación. • Contar con más personal en las cajas, ya que solo hay una persona y hay mucha gente en espera de ser atendido. • Que cumplan con las fechas probables y envíen a tiempo la documentación. • Mandar recordatorios como actualización de pagos por correo. • Contar con pagos vía internet. • Capaciten mejor al personal, para resolver los problemas que se presenten y proporcionar más opciones para que el egresado se sienta satisfecho.
<p>Quejas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trámite de título y cédula demoró demasiado. • Las facultades no proporcionan información completa referente al trámite para los titulados • Por el motivo de la huelga que se presentó en la Universidad, se atrasó la fecha de entrega del Diploma y cédula, motivo por el cual no pude escribirme a un curso de escalafón en mi centro de trabajo. • Que no exceda el tiempo acordado para la entrega de los documentos. • No se cumplen las fechas probables que se proporcionan para los trámites • No se avisa de los tiempos de atraso en los trámites ni se proporcionan otras fechas para espera de los mismos. • Deberían dar los papeles para que de manera personal se vaya a realizar el trámite directo a la SEP de México.



Departamento de Servicios Escolares

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



Derivado del análisis de tendencia entre 2014 y el primer cuatrimestre del 2015, para el segundo cuatrimestre del 2015 se planteó alcanzar el 85% de satisfacción del usuario en el nivel de excelente, logrando alcanzar y obteniendo un 7.7% por arriba de la meta.



Quejas, sugerencias y felicitaciones

Para el 2015 se registraron 28 quejas, 36 sugerencias y 48 felicitaciones, entre las más significativas se encuentran:

Enero-Diciembre 2015	
Quejas	<ul style="list-style-type: none"> • Horario de Atención. • Tiempo de espera de la credencial. • Costo de la Credencial.
Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el tramite en los centros docentes. • Realizar el trámite a través de internet. • Bajar el costo de la credencia.
Felicitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Por el servicio brindado. • Por la información brindada. • Por darle el seguimiento a la credencial durante el proceso de entrega.

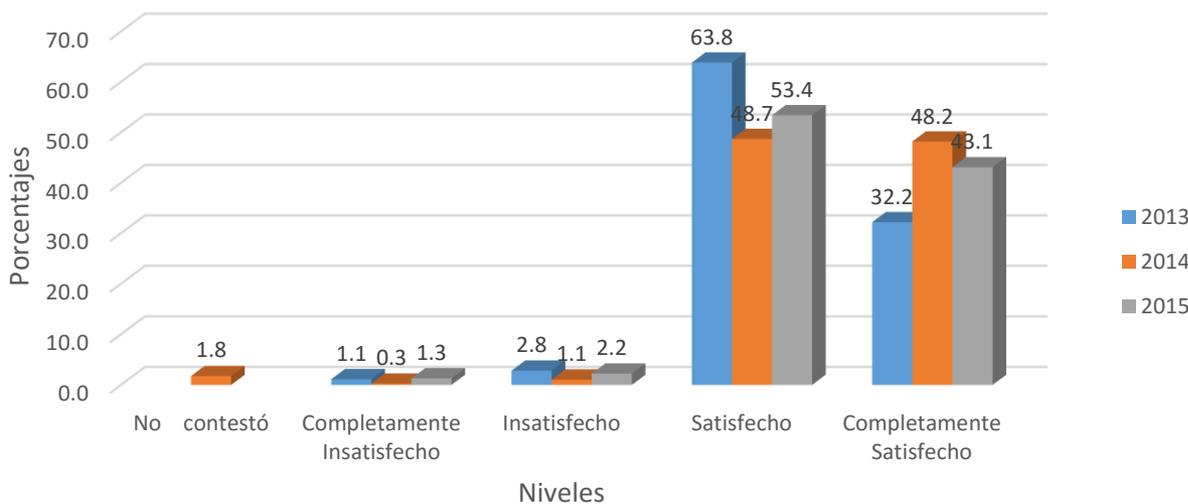


SELECCIÓN DE ASPIRANTES

COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE LICENCIATURA

Objetivo de calidad 2015: Alcanzar anualmente el nivel de 45% en la categoría de completamente satisfecho.

Resultados de satisfacción procesos 2013-2015



El instrumento se administró a 402 sustentantes, una vez que terminaron de contestar la prueba de selección y de diagnóstico.

El resultado del proceso anual fue :

43.1% Completamente satisfecho

- En virtud de que no se alcanzó la meta planteada para 2015, para corregir esta situación se planteó la AC15-16, dentro de la cual se consideró los elementos considerados en el análisis FODA; modificación de la metodología para obtener la medición de la satisfacción del usuario y adecuación de las encuestas.



Quejas, sugerencias y felicitaciones

En el proceso 2015 se registraron un total de 17 quejas, 8 sugerencias y una felicitación.

Entre las más significativas se encuentran:

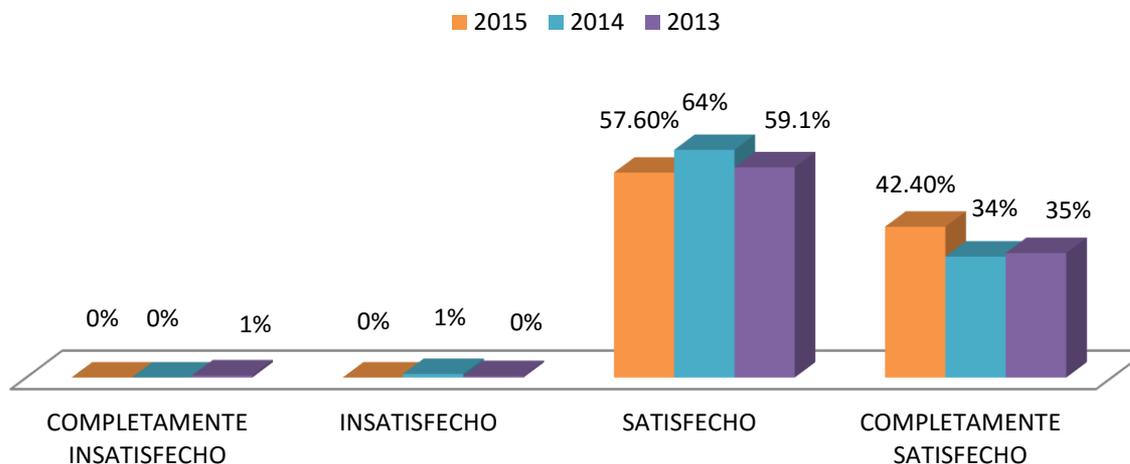
<p>Felicitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La verdad la gran bendición de DIOS estar en la UADY.
<p>Sugerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de cuantos se inscribieron en cada licenciatura. • Permitir el cambio de carrera. • Especificación de exámenes de diagnóstico. • Solicitud de información clara.
<p>Quejas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratiempos con la funcionalidad del SIPS. • Tiempos de respuesta del CADE. • Inconformidad con lo establecido en la convocatoria. • Inconformidad con el tiempo para recibir dictamen sobre su fotografía.



COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN DE MEDIA SUPERIOR

Objetivo: Lograr anualmente un índice de satisfacción del 96%, entre satisfecho y completamente satisfecho en el Proceso de Selección de Aspirantes al Bachillerato.

Resultado de Satisfacción periodo Enero-Diciembre 2015

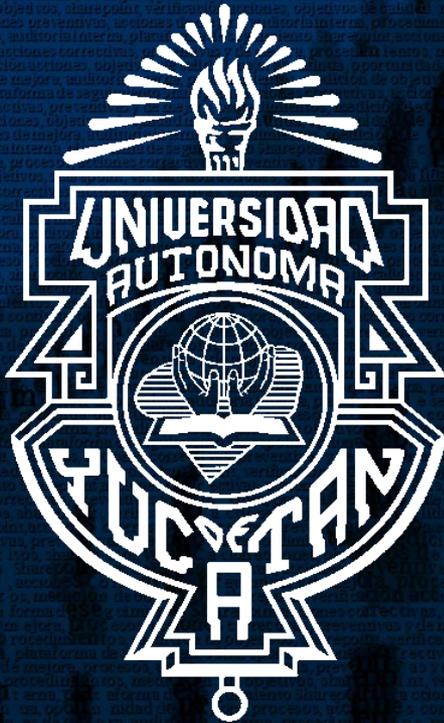


**En el 2015 se aplicaron: 377 encuestas

El resultado del promedio durante el 2015 fue de : 100%

En los tres años se cumplió con el objetivo de Satisfacción General.

En el 2015 se alcanzó un 100% entre satisfecho (57.6) y completamente satisfecho (42.4%). Para el 2014 se alcanzó un 98% de satisfacción.



3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES



COORDINACIÓN GENERAL DE DESARROLLO FINANCIERO

Área de Adquisiciones y Patrimonio

Procedimiento	Indicador	Fórmula del Indicador	Meta	Resultados
Procedimiento para la Adquisición de Materiales y Equipos de Presupuesto General e Ingresos y Egresos Dependencia P-DGFA-CGDF-01	Adquisición de Artículos Solicitados por el Subsistema	Total de Artículos adquiridos / Total de Artículos Solicitados * 100	N/A	A la fecha de corte solicitado para este informe, el Subsistema de Adquisiciones se encontraba en su última fase de desarrollo e implantación para iniciar su operación en enero del 2016, por lo que no se reportan resultados.
Procedimiento para la Selección y Evaluación de Proveedores P-DGFA-CGDF-02	Porcentaje de Proveedores Confiables registrados en el padrón	Total de Proveedores que obtienen calificación Confiable / Total de proveedores Evaluados * 100	Igual o mayor a 80 %	94%

Respecto al Procedimiento 02(Procedimiento para la Selección y Evaluación de Proveedores), se ha mantenido por arriba de la meta del 80%, lo que beneficia a los usuarios de los servicios del área de adquisiciones, pues este resultado indica que durante el período evaluado, los proveedores entregaron los artículos cumpliendo con la calidad y los tiempos de entrega solicitados por la UADY.



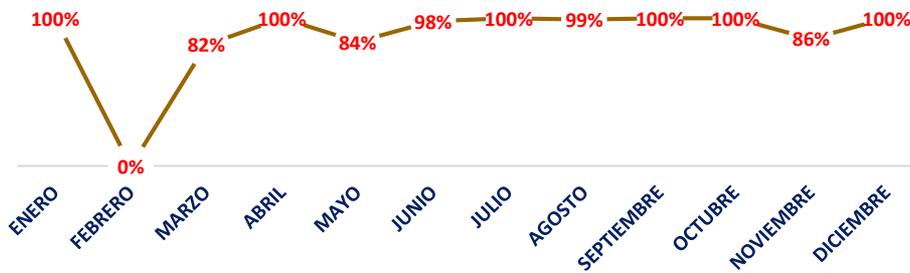
Procedimiento	Indicador	Formula del Indicador	Meta	Resultados	
				2014	2015
Procedimiento para la Administración de Bienes Muebles P-DGFA-CGDF-06	Resguardos de Bienes Muebles Autorizados en tiempo	Resguardos de Bienes Muebles Autorizados entre 0 a 2 días / Total de Resguardos de Bienes Muebles autorizados durante el mes * 100	Mayor o igual a 80%	99%	85% VER GRAFICO 1
	Resguardos de Bienes Muebles Autorizados durante el mes	Total de Resguardos de Bienes Muebles Autorizados durante el mes / Total de Resguardos de Bienes Muebles recepcionados durante el mes * 100	Mayor o igual a 80%	100%	87% VER GRÁFICO 2



GRAFICO 1. % DE RESGUARDOS AUTORIZADOS A TIEMPO(2 DIAS).



GRAFICO 2. % DE SOLICITUDES DE RESGUARDO AUTORIZADAS AL MES



En los gráficos 1 y 2, en el mes de febrero, se registra un valor de 0%, esto debido a que en dicho mes el Subsistema de Bienes Muebles estuvo inhabilitado y por lo tanto no se realizaron autorizaciones. Otro valor que llama la atención, es el del mes de diciembre del Gráfico 1, pues únicamente el 70% de los resguardos pudo ser autorizado en un tiempo máximo de dos días, debido a que hubo inestabilidad del Sistema, impidiendo que las actividades del procedimiento documentado se realizaran en los tiempos adecuados, éstos dos incidentes impactaron el resultado anual del indicador con respecto al año pasado.

Sin embargo, los indicadores del procedimiento de Administración de Bienes Muebles, se han mantenido con resultados por encima de la meta del 80% establecida.

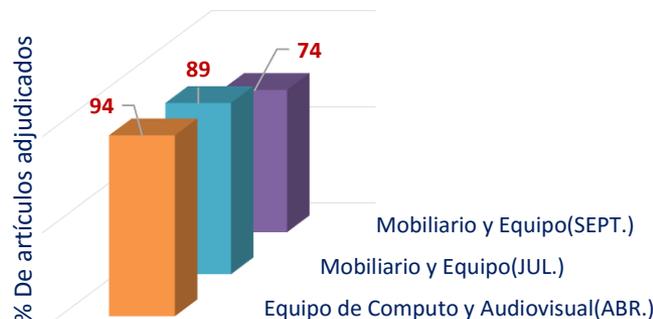


Procedimiento	Indicador	Formula del Indicador	Meta	Resultados	
				2014	2015
Adquisiciones por Licitación Pública P-DGFA-CGDF-07	No. de artículos adjudicados en las Licitaciones Publicas	El Total de los Artículos Adjudicados / Total de artículos licitados * 100	Número de artículos adjudicados mayor o igual a 80 %	92%	86% Ver Gráfico

Durante el año 2015, se realizaron tres licitaciones públicas, es de observarse que durante la última licitación, no se alcanzó la meta del indicador, debido a que en dicho proceso, quedaron desiertas 19 partidas que agrupaban un total de 34 artículos. A continuación se presenta una tabla donde se relaciona el no. de artículos no adquiridos y los motivos.

No. de Artículos no Adquiridos mediante la Licitación de Mobiliario y Equipo del mes de Septiembre de 2015	
Cantidad	Motivos
17	Ningún licitante los cotizó
10	Incumplimiento con las especificaciones técnicas solicitadas
7	Falta de techo financiero para su adquisición debido a que los precios cotizados no eran aceptables.

ADQUISICIONES POR LICITACIÓN PÚBLICA (P-DGFA-CGDF-07)



INDICADOR:
% DE ARTICULOS ADJUDICADOS MAYOR O IGUAL A 80
RESULTADO 2015:
86%

Derivado de los datos presentados, podemos concluir que la meta del indicador para el procedimiento no se alcanzó en la última licitación debido a factores externos que no están en control del área, sin embargo el resultado anual se encuentra dentro del rango óptimo establecido.



Área de Presupuestos y Contabilidad

Procedimiento	Indicador	Formula del Indicador	Meta	Resultados	
				2014	2015
Elaboración del Presupuesto Anual P-DGFA-CGDF-03	Presupuesto autorizado	Presupuesto autorizado / Presupuesto Solicitado *100	Mayor o igual al 90%	97%	95%
Control del Ingreso y Ejercicio Presupuestal P-DGFA-CGDF-04	Distribución de recursos anual asignado del Fondo de Operación Genérico	Subsidio Público Autorizado / Partidas Asignadas	Menor o igual a 1	0.97	0.97
	Distribución de recursos destinados a los proyectos y programas del Fondo de Operación Especifico en tiempo.	Recursos recibidos / recursos asignados	Asignar el 100% de los recursos recibidos para el desarrollo de proyectos y programas máximo 30 días posteriores al recepción de la autorización.	100%	100%
	Realizar las transferencias e incrementos presupuestales autorizados en tiempo	Días de diferencia / la fecha de la solicitud y la fecha aplicación.	Aplicar la transferencia máximo 1 día hábil después de recibida la solicitud autorizada.	100%	100%
Elaboración de Informes Financieros P-DGFA-CGDF-05	Informes Dictaminados en tiempo	Informes Dictaminados (SI / NO)	Cuatro Informes Trimestrales Dictaminados y Presentados ante Consejo Universitario	Si	Si

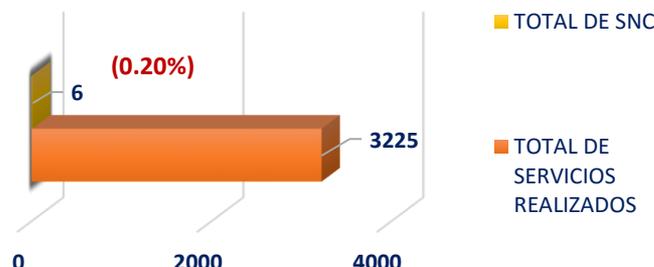


- Los indicadores de los Procedimientos 03 y 04 (Elaboración del Presupuesto Anual y Control del Ingreso y Ejercicio Presupuestal), son anuales, sin embargo se incluyeron en este reporte con carácter informativo, ya que estos resultados se incluyeron en el reporte de junio del 2015.
- En lo que respecta al Procedimiento 05 (Elaboración de Informes Financieros), a la fecha los 4 informes han cumplido puntualmente con los requisitos.

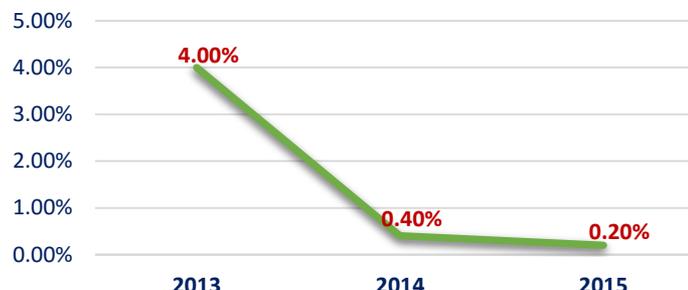


Servicio No Conforme

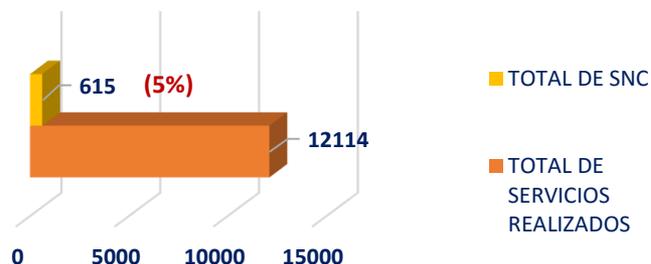
AREA DE PATRIMONIO
SNC 2015



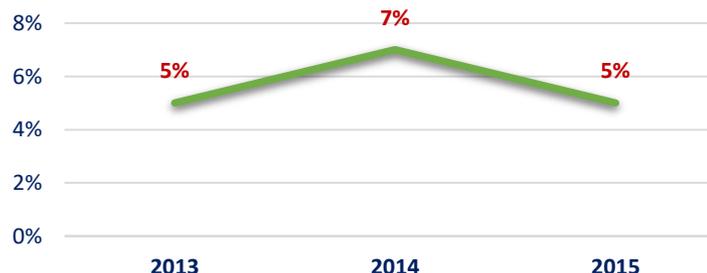
TENDENCIA DEL SNC
PATRIMONIO



AREA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS
SNC 2015



TENDENCIA DEL SNC
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS



Como puede apreciarse en los gráficos el SNC en varias áreas se encuentra por debajo del límite establecido del 10%, encontrándose una tendencia a la baja como puede observarse en las gráficas anualizadas, por lo que se puede concluir que los procedimientos se encuentran en un nivel óptimo de control.

PROVISIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



Servicios y recursos de información del Sistema Bibliotecario.

- Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario laboraron en el período **enero - diciembre de 2015**, **213** días en promedio, en esos días se atendió a **1,202,612** usuarios, es decir, **5,646** usuarios por día laborado; por lo cual se puede mencionar que cada biblioteca atendió a **470** usuarios al día en promedio.
- Con respecto a los servicios proporcionados por las bibliotecas se puede mencionar lo siguiente:
 - Se consultaron en préstamo en sala **235,187** materiales, en promedio cada biblioteca proporcionó **19,598** préstamos en sala; se proporcionaron en préstamo a domicilio un total de **292,273** materiales, el promedio por biblioteca de este tipo de préstamo fue de **24,356** materiales; 10 bibliotecas reportaron proporcionar préstamos interbibliotecarios (**607** en total); 10 bibliotecas proporcionaron materiales en reserva, en total se reservaron **3,517** materiales; 11 bibliotecas proporcionaron el servicio de apartado de materiales siendo en total **1,114** obras, los espacios de aprendizaje se utilizaron **11,064** veces, 7 bibliotecas reportaron no proporcionar este servicio debido a que no cuentan con este tipo de espacios (cubículos grupales); los equipos de cómputo se usaron **48,303** veces, el servicio se proporcionó en 8 bibliotecas de las 12 existentes; las 4 bibliotecas restantes sólo cuentan con equipos de cómputo para consulta del catálogo en línea; **3,475** usuarios tomaron algún curso de inducción o realizaron alguna visita guiada a la biblioteca y **3,968** usuarios tomaron algún taller del programa de formación de usuarios en alguna de las bibliotecas que ofertaron cursos o talleres en este período; el servicio de obtención de documentos se proporcionó **883** veces en 5 bibliotecas; sólo tres bibliotecas proporcionaron el servicio de disseminación de información (**31**); sólo una bibliotecas reportó haber elaborado 2 compilaciones de bibliografía y por último únicamente dos bibliotecas proporcionaron el servicio de compilación de citas (**2**).

En total se proporcionaron **600,426** servicios en el sistema bibliotecario.



Biblio	Días laborales	Usuarios potenciales	Usuarios atendidos	Préstamo en sala	Préstamo a domicilio	Préstamo interbib.	Materiales en reserva	Apartado de materiales	Uso de espacios de aprendizaje	Uso de equipos de cómputo	Formación de competencias en información		Obtención de documentos	Diseminación de información	Compilación de bibliografías	Compilación de citas
											Cursos de inducción o visitas	Cursos o talleres				
ARQ	233	1804	3369	16112	12314	0	6	7	0	0	240	0	0	0	0	0
BIC	236	712	70861	20099	6286	19	0	33	0	4707	14	0	0	0	0	0
BIOL	229	1557	166954	34844	16557	22	27	85	3610	6595	227	183	114	3	0	1
CIR	175	418	465	1008	4741	41	0	0	0	0	0	0	29	10	0	0
FCA	235	3256	232674	10327	22965	0	147	108	0	1068	533	9	0	0	0	0
INGE	194	4821	239332	30809	57295	247	571	358	2950	3948	58	1226	217	0	0	0
PR1	195	3918	157359	9970	18142	50	704	36	2171	17859	1518	0	0	0	0	0
PR2	194	4060	54299	8041	20323	41	4	125	0	0	0	0	0	0	0	0
PR3	212	683	31215	4419	3916	51	1	90	0	0	322	1220	0	0	0	0
SALU	234	4502	186973	32276	48341	33	1703	112	1473	12380	341	894	521	0	0	1
SOCI	231	4321	0	50437	71007	59	268	110	860	621	137	19	2	18	0	0
TIZ	193	473	59111	16845	10386	44	86	50	0	1125	85	417	0	0	2	0
TOTAL	2561	30525	1202612	235187	292273	607	3517	1114	11064	48303	3475	3968	883	31	2	2



Servicio No Conforme

El producto no conforme se reporta a nivel Sistema, durante el periodo enero diciembre 2015 un total de 27 productos no conformes

PROCEDIMIENTO	PNC
1. ADQUIERUR EL MATERIAL DOCUMENTAL	0
2. ORFGANIZAR LOS RECURSOS DOCUMENTALES	17
3. PRESTAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN	2
4. SISTEMAS	8
5. ADMINISTRACIÓN	0
TOTAL	27

Se observa que el mayor numero de productos no conforme recae en organizar los recursos documentales, sin embargo comparado con la producción total de ORD, no es un valor representativo ya que solo es un 0.33% del proceso total de catalogación, además de que no son de impacto y se corrigen inmediatamente. Los 2 productos no conformes relacionados con la tarea de “Prestar servicios de información”, son de impacto, puesto que afectan directamente al usuario el cual se menciona en la siguiente tabla, así como su atención.



Producto no conforme	Tratamiento	Interpretación
<p>Error en SISBIUADY en el Módulo de préstamos de materiales, pues duplicó los códigos de barras de los materiales en préstamo de dos usuarias; también cuando los usuarios fueron a devolver el material el Sistema indicaba la leyenda “el material no se encuentra en préstamo o no se encuentra en esta biblioteca”, pero al buscar por apellido a las usuarios aparecen dichos materiales en préstamo.</p>	<p>Se notificó a Sistemas, y realizó las correcciones necesarias en cuanto a duplicidad de códigos de materiales en préstamo.</p>	<p>Debido a fallas en la red al momento de realizar la transacción; por lo cual el servidor intenta volver a realizar el movimiento y se duplican.</p>
<p>Usuaría dada de alta en SISBIUADY dos veces con matrículas diferentes (una de la preparatoria 1 y otra con licenciatura FCA)</p>	<p>Se investigó en FCA-Control Escolar, la matrícula actual del usuario, y al área de Sistemas de la Coordinación de Bibliotecas, se solicitó borrar el registro de la usuaria con matrícula de la Prepa uno.</p>	<p>En el Sistema, no se borró el registro de la usuaria cuando terminó su preparatoria.</p>

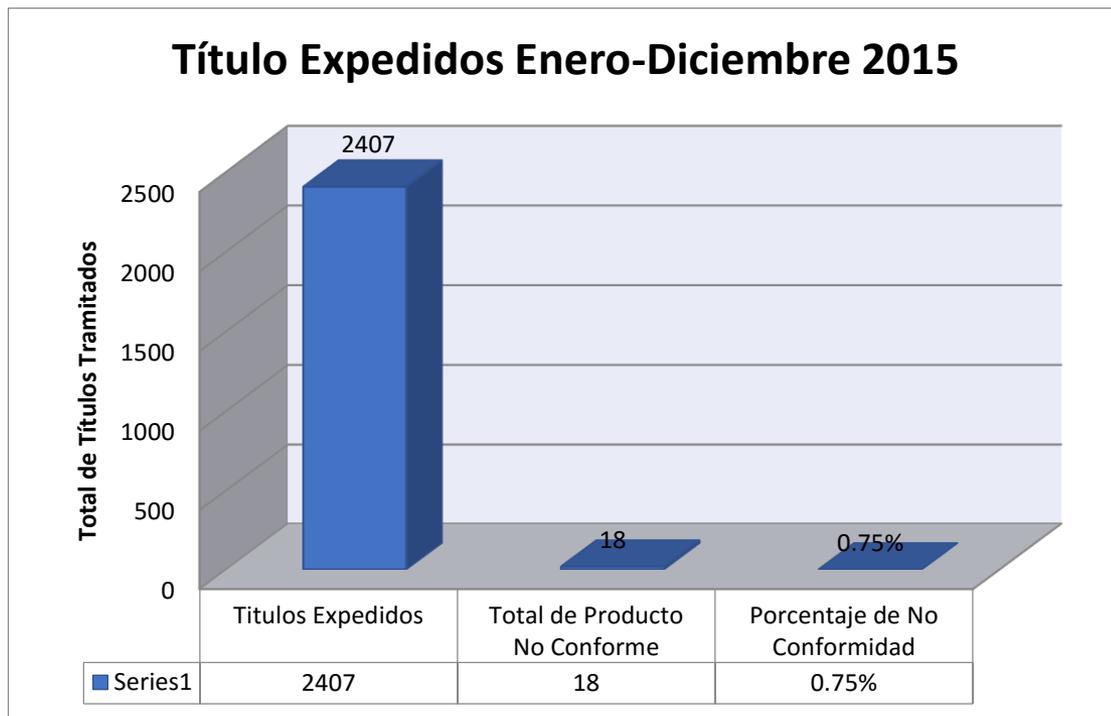
PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Oficina de Titulación y Registro Profesional

Título Expedidos Enero-Diciembre 2015



La gráfica anterior muestra el total de títulos expedidos durante el año 2015, de igual forma se tuvieron un total de 18 productos no conformes que equivalen al 0.75% del promedio de no conformidades.

De lo anterior se puede concluir que se cumple otro objetivo de calidad: **Mantener anualmente los Servicio No Conformes (títulos con error) en un 2% máximo.**



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES

PROCESO PPROVISION Y GESTION DE SERVICIOS ESCOLARES Y SERVICIO SOCIAL

Objetivos	Resultados 2015	
	Enero-Mayo	Junio-Diciembre
Cubrir semestralmente sin error el 95% de las fotografías tomadas en los centros docentes, a los alumnos de nuevo ingreso.	Se solicitaron 497 credenciales y se obtuvo un 100% de fotografías sin error.	Se solicitaron 6130 credenciales de nuevo ingreso y se obtuvo un 99.92% de fotografías sin error.
No exceder más de un 10% semestralmente las solicitudes rechazadas de afiliación del IMSS	Durante este periodo no tuvimos ninguna solicitud rechazada. 0%	Fueron rechazadas 39 solicitudes de 1063, que representa un 3.66% .



Análisis de los Productos No Conformes Enero –Diciembre 2015

Productos no conformes	Resultados 2015	
	Enero-Mayo	Junio-Diciembre
Por fotografía incorrecta:	0	5
Por matrícula incorrecta	5	4
Por error en datos	0	0
Total:	5	9

Para el periodo de enero – diciembre 2015 se solicitaron 6854 credenciales universitarias de las cuales el 0.20% han sido productos no conformes.



SELECCIÓN DE ASPIRANTES

COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE LICENCIATURA

Objetivo de calidad	Resultados Enero- Diciembre 2015	Comentarios
Mantener anualmente un 90% de atención a dudas o demandas (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas hábiles.	97.2%	Se recibieron 2,425 Incidentes de los cuales 2,358 fueron atendidos dentro del plazo de 48 horas.
Mantener por debajo del 20% anual el número de incidentes relacionados con la etapa de registro de aspirantes a licenciatura.	7.02%	En septiembre de 2015, se modificó la meta para buscar que en el proceso de 2016 sea por debajo del 15%.
Mantener anualmente el 80% de los Administradores de Prueba, evaluados con el nivel de desempeño "Excelente".	86%	En septiembre de 2015, con la revisión de los objetivos de calidad, se planteó buscar un incremento al 82% como meta.

Durante el proceso 2015 no se presentaron servicios no conformes.



Resultados de difusión al proceso y atención al público

Servicio / evento	2014	2015
Participaciones en eventos tipo expo	4	1
Publicaciones en prensa relacionadas con el proceso	4	0
Materiales informativos repartidos	13,000	12,500
Visitas al sitio electrónico del proceso	506,900	428,324
Visitas al SIPS	526,703	377,636
Dudas aclaradas vía electrónica	1115	1322
Dudas aclaradas vía telefónica	629	820
Atención personalizada	317	283
Consultas al tutorial para facilitar el acceso a la sede (20-25 de mayo)	3,998	9,940
Seguidores en Facebook	No se guardó evidencia	3,640

- Las cifras de la tabla anterior muestran una gradual reducción en el uso de materiales impresos y un ahorro significativo en el rubro de publicaciones en prensa, sustituida por la difusión a través de redes sociales. Se ha considerado mantener esta dinámica de baja utilización de materiales impresos, continuar apoyándonos en las redes sociales y medios electrónicos y cuidar la mejora en el servicio de atención telefónica y electrónica del CADE.



COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN DE MEDIA SUPERIOR

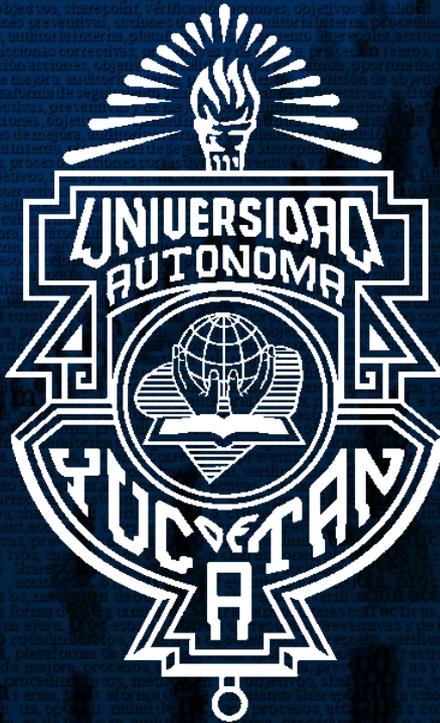
OBJETIVOS 2015

1. Lograr anualmente un índice de satisfacción del 96%, entre satisfecho y completamente satisfecho en el Proceso de Selección de Aspirantes al Bachillerato.	100%	SE CUMPLIÓ
2. Lograr anualmente un 93% de desempeño excelente en los administradores de prueba (EXANI I).	97.3%	SE CUMPLIÓ
3. Lograr anualmente un 98% de desempeño de bueno a excelente en los coordinadores de sede durante el proceso de selección de ingreso a bachillerato.	99%	SE CUMPLIÓ
4. Alcanzar anualmente un 90% de respuestas afirmativas en el instrumento de indicadores de evaluación del sitio web en el Proceso de Selección al Bachillerato.	93%	SE CUMPLIÓ
5. Mantener anualmente un 90% de atención a dudas o demandas (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas.	97.81%	SE CUMPLIÓ



SERVICIOS NO CONFORMES

Descripción del SNC	Naturaleza del SNC	Acciones
<p>Se presentaron errores en impresión de el folio en el formato de listas de asistencia para la sede de FCA.</p>	<p>Error en los márgenes de impresión.</p>	<p>Se incluyeron después de la impresión de listas.</p>
<p>Cambio de fecha en la plática de revisión de resultados.</p>	<p>Error en el oficio de solicitud de espacios.</p>	<p>Se dio aviso mediante redes sociales, sitio web, folletos y cartel de aviso.</p>



4. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

4.1 ESTADO DE LAS ACCIONES DE ADMINISTRACIÓN CENTRAL



	Acciones Correctivas			Acciones Preventivas			Acciones de Mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Coordinación General de Desarrollo Financiero	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Coordinación de Bibliotecas	5	5	10	0	1	1	0	4	4
Oficina de Titulación y Registro Profesional	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Departamento de Servicios escolares	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Coordinación del Sistema de Licenciatura	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Coordinación del Sistema de Educación Media Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General de Planeación y Efectividad Institucional	2	0	2	0	0	0	0	0	0
GRAN TOTAL	8	11	18	0	1	1	0	4	4

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES



Área	Folio de la acción	Tipo de acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
Coordinación General de Desarrollo Financiero	Área de Contabilidad	Correctiva	4.2.3	1	0	0	0	Esta acción se declaró no efectiva, por lo que se está formulando una nueva Acción Correctiva para el 2016
	Área de Adquisiciones	Correctiva	4.2.4	1	0	0	0	N/A
Total, por estado de acción				2	0	0	0	
TOTAL					2			

PROVISIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS



Área	Folio de la acción	Tipo de acción	Cláusula	Estado de la acción			Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada	
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida		Reprogramada
Coordinación de Bibliotecas	AC15-02	Acción correctiva	7.1	1	0	0	0	N/A
Biblioteca del CIR-Sociales.	AC15-07	Acción correctiva	4.2.3 d)	1	0	0	0	N/A
Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.	AC15-08	Acción correctiva	6.2.2 inciso b)	1	0	0	0	N/A
Biblioteca Jorge Bolio Castellanos. Biblioteca del Campus de Ciencias Sociales.	AC15-09	Acción correctiva	6.3 inciso a) y b)	0	0	0	1	No fue válida para el auditor externo debido a que es una corrección y no se asegura la recurrencia, se reprogramó y vence junio 2016.
En la Biblioteca del CIR-Sociales	AC15-10	Acción correctiva	7.4.1	1	0	0	0	N/A
En la biblioteca Jorge Bolio Castellanos (FCA)	AC15-11	Acción correctiva	7.5.1	1	0	0	0	0



Área	Folio de la acción	Tipo de acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
Biblioteca de Ciencias de la Salud	AC15-14	Acción correctiva	7.5.1	0	1	0	0	N/A
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-21	Acción correctiva	7.5.1	0	1	0	0	N/A
Biblioteca del Campus Sociales	AC15-22	Acción correctiva	7.5.1	0	1	0	0	N/A
Coordinación de Bibliotecas	AC15-23	Acción correctiva	4.2.1	0	1	0	0	N/A
Coordinación de bibliotecas	AP15-03	Acción preventiva	7.2.2	1	0	0	0	N/A
Total, por estado de acción				6	6	0	1	
TOTAL						11		

PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Área	Folio de la acción	Tipo de acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida	Reprogramada	
Oficina de Titulación y Registro Profesional	AC15-05	Acción Correctiva	7.2.3.c)	1	0	0	0	N/A
	AC15-15	Acción Correctiva	8.2.3	1	0	0	0	N/A
Departamento de Servicios Escolares	AC15-13	Acción correctiva	7.5.1	1	0	0	0	N/A
Total por estado de acción				3	0	0	0	
TOTAL						3		



SELECCIÓN DE ASPIRANTES

Área	Folio de la acción	Tipo de acción	Cláusula	Estado de la acción			Describir el motivo de la acción vencida o reprogramada	
				Cerrada	Abierta			
					En tiempo	Vencida		Reprogramada
Coordinación del Sistema de Licenciatura	AC15-16	Correctiva	8.2.3.	1	0	0	0	N/A
Coordinación del Sistema de Educación de Media Superior	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	N/A
Total, por estado de acción				1	0	0	0	
TOTAL					1			

EXPLICACION DEL MAYOR NUMERO DE NO CONFORMIDADES EN LOS PUNTOS DE LA NORMA



Dependencia	Cláusulas con mayor documentación e impacto
Administración Central	7.5.1 Con cinco acciones documentadas, de las cuales tres son derivadas de auditoría interna. La repetición de esta cláusula consiste en el incumplimiento de algunas actividades establecidas en los documentos, por lo que se están trabajando en la revisión documental.
	8.2.3 Con dos acciones documentadas, de las cuales son derivadas del análisis de datos de los resultados de los objetivos de calidad. La repetición de esta cláusula suscita a que las áreas no han alcanzado los resultados previamente planificados, por lo que se han tomado las medidas necesarias para llevarlo acabo lo planificado.



4.2 ESTADO DE LAS ACCIONES POR DEPENDENCIA

Áreas
FENF
FEDU

Acciones Correctivas		
A	C	T
1	6	7
3	3	6
		13

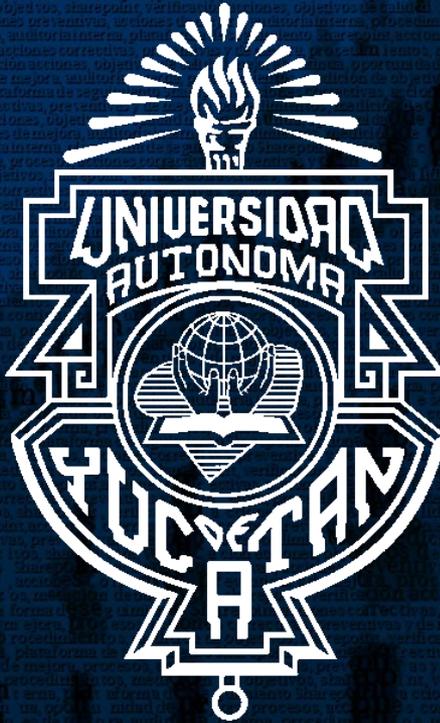
Acciones Preventivas		
A	C	T
1	5	6
0	3	3
		9

Acciones de Mejora		
A	C	T
2	5	7
2	6	8
		15



ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS

Dependencia	Cláusulas con mayor documentación e impacto
FENF	<ul style="list-style-type: none"> ▪Hasta el día de hoy, los puntos de la norma que principalmente se han visto afectados son 4.2.4 control de los registros al ser impactado este punto ha exigido poner atención en el control de dichos registros de las distintas áreas de la Facultad de Enfermería garantizando condiciones para que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. ▪Seguidamente los puntos 7.5.1 y 8.2.3 control de la producción y de la prestación del servicio y seguimiento y medición de los procesos respectivamente, el impacto a estos puntos ha favorecido que las distintas áreas presten un servicio bajo condiciones controladas entre otros el uso de equipo apropiado y la disponibilidad de información que describa las características del producto, en el caso del último punto nos permite la medición del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, de manera constante la Facultad lleva a cabo una revisión de los procesos y procedimientos, y cómo estos impactan sobre la conformidad del producto y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
FEDU	<p>Las cláusulas de la norma que tuvieron el mayor número de acciones documentadas fueron la 4.2.3 “Control de documentos” y 7.5.1 “Control de la producción y prestación del servicio, seguidas de las cláusulas 6.3 “Infraestructura” y 7.5 “Producción y prestación del servicio”. Lo que indica que el mayor impacto del incumplimiento o posible incumplimiento está en:</p> <p>El control de documentos y en el control de la producción y prestación del servicio.</p>



5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

ADMINISTRACIÓN CENTRAL



Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Acuerdo de Revisión de la Dirección CIRB 2015	Realizar un catálogo de los servicios que brinda el laboratorio.	CIRB FMED FQUI	05 de octubre del 2015	Atendido
	Realizar un análisis de las metodologías que implementa el laboratorio para los servicios.		03 de diciembre del 2015	
Reestructuración de los procesos del SGC	Identificar los procesos a considerar en la nueva reestructuración del SGC.	DGPLANEI DGDA DGFA SG CCBA CIRB FEDU FENF FMAT FMED FQUI	30 de octubre del 2015	Atendido
	Análisis del costo beneficio de la operación del SGC.	DGPLANEI DGDA DGFA SG CCBA CIRB FEDU FENF FMAT FMED FQUI	30 de octubre del 2015	Atendido

FACULTAD DE ENFERMERÍA



Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Revisión y reestructuración de Encuestas de Satisfacción del Usuario	Comité de Calidad, Responsables de Procedimientos y Personal de DGPLANEI	21 de septiembre de 2015	Atendido	Los resultados de la Segunda Revisión de Dirección ya son con base a las Encuestas reestructuradas.
Revisar y actualizar los Indicadores de Procedimientos	Responsables de Procedimientos	15 de diciembre de 2015	Atendido	Los Indicadores se revisan y algunos se actualizan en reunión del 21 de octubre de 2015
Capacitar al Comité de Calidad en los cambios de la NOM ISO 9001:2015	Comité de Calidad y Personal de DGPLANEI	18 de marzo de 2016	Atendido	El Comité de Calidad asiste al Curso Interpretación de Requisitos de la NOM ISO 9001:2015", los días 15 y 16 de febrero de 2016
Reforzar con el Equipo auditor, la metodología para llevar a cabo Auditorías Internas	Comité de Calidad y Personal de la DGPLANEI	31 de mayo de 2016	Atendido	El Comité de Calidad programa y lleva a cabo el curso "Fomentando la Calidad ISO:9001:2008", con la finalidad de resaltar la importancia del equipo auditor, el día 7 de abril de 2016, con duración de 6 horas.
Analizar la factibilidad de digitalizar los registros de Calidad	Comité de Calidad y Responsables de Procedimientos	18 de marzo de 2016	En proceso	Se continúan revisando los procedimientos y formatos para considerar la digitalización de algunos de ellos

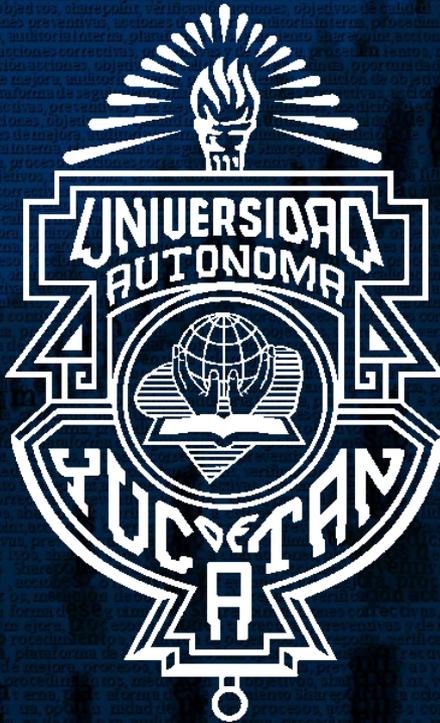
FACULTAD DE EDUCACIÓN



Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
<p>Rediseñar la herramienta para solicitar la información de entrada de la revisión de la Dirección que se envía a las áreas que forman parte del alcance del SGC de la FEDU.</p>	<p>Área de calidad FEDU</p>	<p>30 Septiembre 2015</p>	<p>Atendido</p>	<p>Se rediseño la herramienta y se envió a las áreas</p>
<p>Modificar las evaluaciones de satisfacción del servicio para que estén de acuerdo a los lineamientos para solicitar e integrar la información de entrada de la revisión de la Dirección.</p>	<p>Área de calidad FEDU</p>	<p>30 Septiembre 2015</p>	<p>Atendido</p>	<p>Se modificaron las evaluaciones de satisfacción del servicio y se implementaron.</p>
<p>Difusión de los procesos del SGC</p>	<p>Áreas que forman parte del alcance del SGC</p>	<p>31 Diciembre 2015</p>	<p>Atendido</p>	<p>Se elaboraron camisas para el comité del SGC y se elaboraron cuadros de procesos certificados y se colocaron en la entrada de las áreas certificadas. Se enmarcaron los certificados y se colocaron en la recepción de Dirección.</p>
<p>Gestionar la adecuación de las tomas de corriente en el área de control escolar.</p>	<p>Autoridades de la Facultad Jefe de control escolar</p>	<p>31 Diciembre 2016</p>	<p>Atendido</p>	<p>Se gestionó la adecuación de las tomas de corriente en el área de control escolar y se documentó una acción para darle seguimiento y cumplimiento a la realización de los trabajos de adecuación. La acción se encuentra cerrada y verificada como efectiva.</p>



Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Notificar a las áreas cuando haya una modificación de la estructura de la página de la Facultad de Educación.	CTIC	Cada modificación de la estructura de la página de la facultad.	En proceso	No se ha requerido modificar la estructura de la página de la facultad.
Establecer un buzón para recabar la información de satisfacción del servicio.	Área de calidad	31 enero 2016	Atendido	Se compró el buzón y se instaló en la entrada del área de calidad de la FEDU.
Asistencia del comité de calidad a la capacitación de la interpretación de la Norma ISO 9001-2015	Área de calidad	Marzo 2016	Atendido	Se envió al responsable del área de calidad y al coordinador de documentos al curso de capacitación en ISO 9001-2015



6. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR AL SGC

ADMINISTRACIÓN DEL SGC



Proceso de certificación

1. Análisis y diagnóstico

2. Diseño del sistema

3. Implantación

4. Auditorías internas

5. Auditoría externa de certificación

6. Mantenimiento

ACCIONES A REALIZAR PARA MANTENER UNA CERTIFICACIÓN



Infraestructura

Revisión y actualización de documentos

Seguimiento y medición de objetivos

Cumplimiento de metas

Análisis de datos

Medición de satisfacción del usuario

Control del servicio no conforme

Resultados para la Alta Dirección

Cumplimiento legal aplicable

Auditorías internas

Acciones correctivas y preventivas

Capacitación y sensibilización
Comunicación interna





SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC

SITIOS CERTIFICADOS

PROCESOS

SITIOS CERTIFICADOS

Facultad de Enfermería (2)
Facultad de Educación (3)
Administración Central (2)
(CGSE-SAIE)

Selección de Aspirantes

Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social

Provisión de Servicios Financieros, Materiales y Humanos



Administración Central (2)
(CSEMS-CSL)



Facultad de Enfermería (2)
Facultad de Educación (2)
Administración Central (2)
(CGDF-CGDH)

Facultad de Enfermería (1)
Facultad de Medicina (4)

Diseño y Provisión de Servicios de Prácticas Académicas y Actividades de Investigación



Diseño y Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones



Facultad de Enfermería (1)
Facultad de Educación (1)
Facultad de Matemáticas (1)
Administración Central (2)
(CATI-NOC)



SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC

SITIOS CERTIFICADOS

PROCESOS

SITIOS CERTIFICADOS

**CIRB (1)
CCBA (11)**
Facultad de Enfermería (1)
Facultad de Medicina (6)
Facultad de Química (1)
Administración Central (1)
(CGS)

**Provisión de Servicios de
Salud**
**Provisión de Servicios de
Laboratorio y de Préstamo
de Instalaciones y Equipo de
Laboratorio**

**Provisión de Servicios
Bibliotecarios**

Administración Central (1)
(DGDA- Coord. Bib.)
Bibliotecas (12)



PROPUESTA DE LOS PROCESOS DEL ALCANCE



SITIOS CERTIFICADOS

- Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias
- Campus de Ciencias de la Salud
- Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades
- Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías
- Campus de Arquitectura, Arte y Diseño
- Administración Central
- Unidad Multidisciplinaria Tizimín
- Coordinación de Bibliotecas

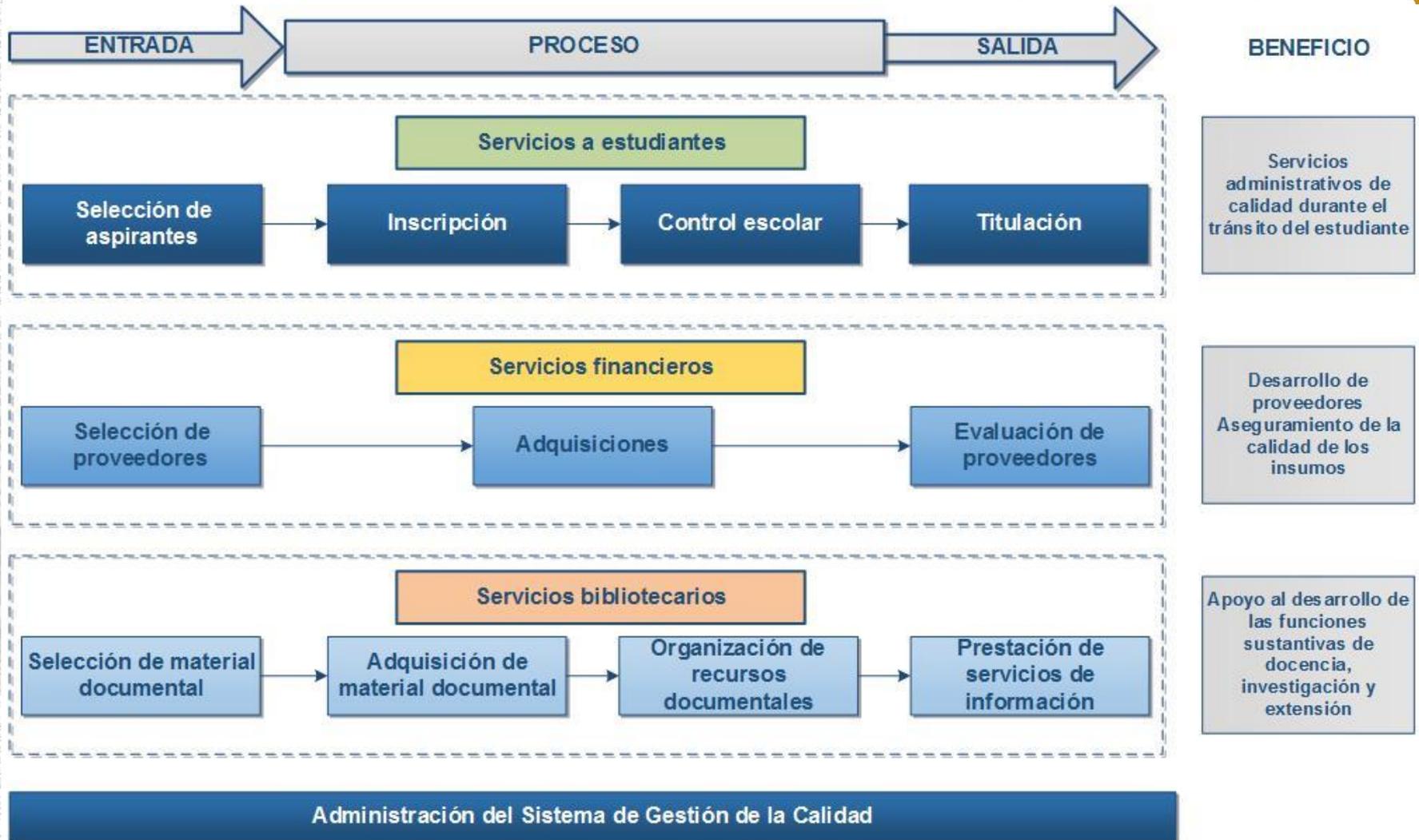
PROCESOS



USUARIOS

- Estudiantes
- Personal Universitario
- Estudiantes
- Personal universitario
- Sociedad

Procedimientos homologados y documentados por Campus



PROCESOS FUERA DEL ALCANCE



- Servicios de salud
- Servicios de laboratorio
- Préstamo de laboratorios
- Prácticas académicas
- Tecnologías de información
- Servicios humanos
- Servicio Social
- Revalidación de estudios

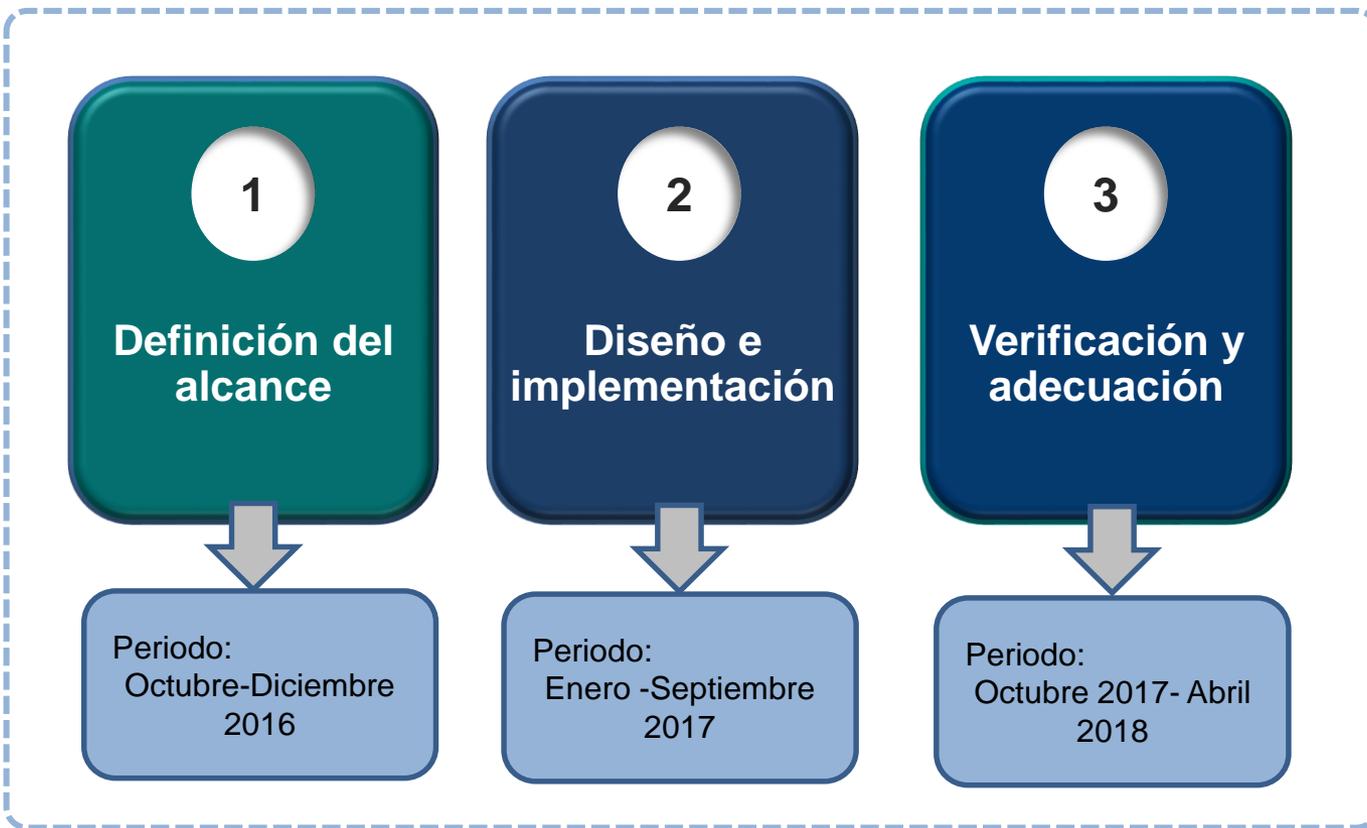
Áreas:

- Coordinación General de Salud
- CCBA, FQUI, FMED, FENF, CIRB, FMAT, FEDU
- Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información
- Coordinación General de Desarrollo Humano
- Sistema de Atención Integral al Estudiante
- Departamento de Incorporación y Revalidación de Estudios
- FEDU, FENF

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



- **Duración:** 16 meses efectivos
- **Periodo:** octubre 2016 - abril 2018



PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES



COORDINACIÓN GENERAL DE DESARROLLO FINANCIERO

	Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
2016	Nueva Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar y coordinar entre áreas los trabajos necesarios para generar e integrar la información tanto general como mínima que contempla la Ley General para las IES, lo cual implicará cambios en temas como la Gestión Documental (Archivos), entre otros, factor que puede generar cambios en los procedimientos documentados en el SGC.
	Actualización de la Norma ISO9001:2008 a la versión ISO9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el SGC de la UADY a los nuevos requisitos de la norma. (Gestión de Cambios, Riesgos, etc.), y capacitar al personal para realizar los cambios necesarios para cumplir con el estándar.
	Posibles cambios en los lineamientos y directrices del CONAC	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear y efectuar los cambios en los plazos establecidos.

PROVISIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
<p>Modificación de políticas del SGC para la integración de la información para la Revisión de la Dirección.</p>	<p>Realizar nueva encuesta para medir la satisfacción de usuarios de acuerdo a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Área	Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
<p>** Oficina de Titulación y Registro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio en los formatos de pago de los derechos federales para el trámite de cédula. • Cierre en los pagos de derechos y recepción de documentos por fin de año en la Dirección General de Profesiones. • Cambio de personal administrativo en la Dirección General de Profesiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarnos con anticipación de los cambios en las tarifas vigentes por parte de la DGP así como con los procesos administrativos. • Calendarizar fecha de cierre para fin de años y periodos vacacionales y dar aviso por medios electrónicos (web y correo) a las Instituciones Educativas. • Mantener comunicación constante por cambios en sus procesos para un mejorar los tiempos de respuesta.
<p>Departamento de Servicios Escolares</p>	<p>Por disposición oficial de IMSS el servicio de afiliación a los estudiantes ha cambiado, esto impacta a el procedimiento para llevar a cabo la afiliación y bajas al IMSS (P-SG-CGSE-08) debido a que ahora los estudiantes deberán generar su No. de Seguridad Social y la UADY sea la que haga el movimiento del alta a través del portal</p>	<p>Se está trabajando en conjunto con el IMSS para lograr que la información llegue a los estudiantes a través de carteles, trípticos, correos electrónicos, publicación en redes sociales de los centros docentes y estos puedan estar enterados de que tienen que hacer para continuar asegurados. El proceso de re afiliación concluye el 30 de junio de 2016.</p>

****Nota:** Lo anterior, es por falta de comunicación por parte de la Dirección General de Profesiones, los cambios sin previo aviso afectan en los tiempos establecidos. Quedan fuera del alcance el tiempo que les lleva expedir las cédulas.



SELECCIÓN DE ASPIRANTES

Área	Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
<p>Coordinación del Sistema de Licenciatura</p>	<p>Inestabilidad en la red del Edificio Central, en la cual se apoya el servicio que brinda el Centro de Atención de Dudas (CADE).</p>	<p>Gestionar la habilitación de equipos analógicos de telefonía.</p>
	<p>Jubilación de personal del Equipo de Logística</p>	<p>Reasignación de tareas</p>
<p>Coordinación del Sistema de Educación Media Superior</p>	<p>Cambio constante del Responsable de apoyo tecnológico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar cada uno de los aspectos relevantes y problemáticas que se puedan presentar con el cambio en el nuevo proceso. 2. Realizar plan de acción. 3. Gestionar una contratación permanente. 4. Tomar en cuenta todas las actividades relevantes de acuerdo a los procedimientos establecidos para el proceso de selección al bachillerato.

FACULTAD DE ENFERMERÍA

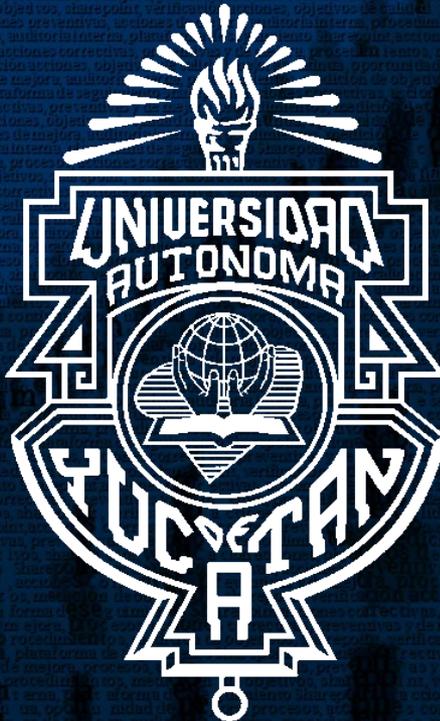


Cambios	Acciones a Tomar
<p>1era Etapa de la ampliación y modernización de la FENF.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reubicación de áreas. • Equipamiento de aulas y segunda planta del Laboratorio de Habilidades • Medidas preventivas para evitar accidentes al cercar el área de construcción. • Difusión de la reubicación de áreas vía correo electrónico para el personal académico, carteles en aulas y áreas principales para los estudiantes y personal manual y administrativo. • Redistribución de aulas para los estudiantes de los diferentes Programas Educativos. • Instalación de servicios de red en áreas de reubicación. • Reestructuración de funciones y áreas de limpieza del personal manual.
<p>Cambio de Autoridades del área administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de los nombramientos a personal interno y externo a la Facultad de Enfermería • Reestructuración de funciones a personal de servicios generales de la Facultad • Reuniones de trabajo con el Comité de Calidad para informarles sobre el Sistema de Gestión de la Calidad • Reuniones de trabajo con las diferentes áreas de la Facultad
<p>Actualización del plan de estudios de la Licenciatura en Trabajo Social con base en el MEFI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Consejo Académico 29 de junio de 2015 • Presentación en Consejo Universitario 6 de julio de 2015 • Presentación a la comisión Permanente Académica 7 de julio de 2015 • Inicio de Primera Generación en agosto de 2015 • Programa Institucional de Habilitación- MEFI del cual se han impartido a la fecha los Módulos I, II, III, IV
<p>Incapacidad por maternidad de la Asistente Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción al puesto de otra Asistente Administrativa • Suplencia de una nueva Asistente en el área de Control Escolar • Información a ambas sobre los procedimientos y formatos correspondientes a sus procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad
<p>Migración de la plataforma SharePoint</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que documentos, formatos, acciones y evidencias se encuentren en la plataforma nueva • Capacitar al Comité e integrantes del SGC de la Facultad sobre el uso de la nueva plataforma • Capacitar al Comité e integrantes del SGC de la Facultad sobre la nueva versión de la NOM ISO 9001:2015

FACULTAD DE EDUCACIÓN



Cambios que podrían afectar al SGC	Acciones a tomar
Actualización de la Norma ISO 9001-2008 para el 2015.	Capacitación del personal.
La contabilidad gubernamental que exige un inventario físico al 100% de los bienes muebles al año.	Reunión informativa con el personal de la FEDU para informar de las políticas para transferencia de bienes muebles.
Los procesos que se han certificado cambian la forma de actuar de los usuarios ante una solicitud de servicio.	Mayor difusión del SGC a la comunidad de la FEDU.
Migración de la información de calidad a una plataforma más actualizada.	Solicitar capacitación para el personal que maneja la información en el sharepoint.
Transición de las actividades del SGC acordes a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.	Solicitar apoyo al personal de la DGPLANEI para capacitar al personal que forma parte del alcance del SGC en la Norma y en la transición de sus actividades.



7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

ADMINISTRACIÓN DEL SGC



Área	Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Todos los sitios del alcance	Transición de la Norma ISO 9001:2015 y homologación de los procesos	DGPLANEI Directores Generales Directores de Facultades	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarización de los procesos y sus actividades • Homologación en la documentación • Favorecimiento de la transición del cambio de la Norma 	Inicio octubre 2016 hasta abril 2018

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES



COORDINACIÓN GENERAL DE DESARROLLO FINANCIERO

Área	Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Coordinación General de Desarrollo Financiero	Revisar metodología e instrumento utilizado para Evaluar la Satisfacción del Cliente.	CGDF	Asegurar la efectividad de la evaluación para medir el grado de satisfacción de los clientes de la CGDF.	Durante el segundo semestre de 2016

PROVISIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Visualizar el historial de préstamos de usuarios para dispositivos móviles.	Diana Canché Ucán	Disponibilidad del historial de préstamos para el usuario.	30 de junio 2016
Renovar equipos de cómputo para el Sistema Bibliotecario.	Mtro. Alberto Arellano Rodríguez.	Actualización de los equipos de cómputo.	30 de abril 2016

PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES



COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS ESCOLARES

Área	Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
**Oficina de titulación Y Registro Profesional	Integrar el sistema de Titulación al SICEI para tener un mejor control de Información de los egresados de las Facultades y administración de los Servicios prestados a egresados de la Universidad.	Sistema de Información y Control Escolar Institucional SICEI	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor control con los sistemas de información en tiempo real del egresado - Mejorar los tiempos del proceso de titulación - Contar con sistemas actualizados enfocado a nuevas tecnologías de información. 	Diciembre 2016
Departamento de Servicios Escolares	Realizar una retroalimentación al usuario mediante la encuesta de satisfacción al cliente en donde se le preguntará si desea recibir información acerca de la credencial universitaria en cuanto a costo, tiempo, funcionalidad de la CUI etc. Si dice que si se le pedirá que deje su correo electrónico para enviarle la información	Lic. Erik Polanco	Que los estudiantes cuenten con información acerca de la CUI y puedan despejar sus dudas acerca de esta	Septiembre 2016

****NOTA:** La información de la tabla anterior, se menciona a raíz de que el departamento del SICEI se encuentra en la producción de un módulo de titulación más ágil y con un mejor control que apoye el proceso de titulación para egresados, dicho módulo se encuentra en la fase de diseño y pruebas, se estima que para fin de año, se estará poniendo a prueba el sistema antes mencionado.

SELECCIÓN DE ASPIRANTES



Área	Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Coordinación del Sistema de Licenciatura	Solicitar que todos los miembros del Equipo de Logística puedan tomar el curso de actualización de la Norma ISO 9001:2015.	Coordinador de la Dependencia	Procurar un mayor involucramiento en el seguimiento y mantenimiento del SGC.	De acuerdo con la disponibilidad de DGPLANEI.
Coordinación del Sistema de Educación Media Superior	Analizar si los formatos compartidos con licenciatura son efectivos y funcionales.	María Concepción Ramos Avilés Brenda Gómez Ortega	Actualización de formatos con mayor apego a las necesidades de cada área.	Mayo de 2016
	Realizar in situ y por los Responsables Operativos de Sede, la capacitación del personal involucrado en la administración del Examen de Ingreso.	María Concepción Ramos Avilés Responsable Operativo de sede	Práctica de las actividades requeridas. Identificación anticipada de los espacios de la sede. Disminución de dudas.	Abril de 2016
	Configurar el SIPS para que limite a un número determinado por día, la cantidad de entrevistas realizadas a los aspirantes de la Unidad Académica.	Luis Baeza	Mejor organización de las entrevistas. Optimización de recursos.	Diciembre de 2015

FACULTAD DE ENFERMERÍA



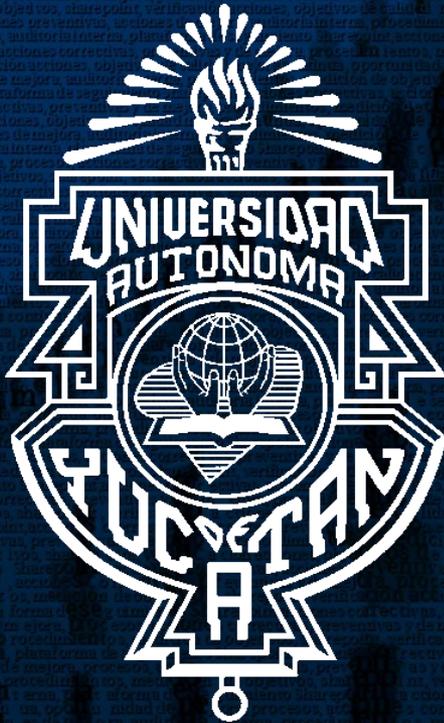
Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Capacitación de nuevos integrantes de apoyo al SGC	Coordinadora de Auditorías	Instrumentación de los procedimientos por personal competente	7 de julio de 2015
Creación del PE de la Especialización en Cuidados Intensivos	Autoridades de la Facultad y grupo formulador	Programa de estudio pertinente con apego a estándares del PNPC de CONACYT y lineamientos del MEFI	15 de julio de 2015
Actualización del PE de la Licenciatura en Trabajo Social	Autoridades de la Facultad y grupo formulador	Programa de estudio pertinente de acuerdo al MEFI y criterios de ACCECISO. Inicio de la Primera Generación en agosto de 2015.	15 de julio de 2015
Reestructuración de Encuestas de Satisfacción del Usuario	Comité de Calidad y de responsables procedimientos Personal de DGPLANEI	Instrumentos unificados que reflejen de manera fidedigna la Satisfacción del Usuario	19 de agosto de 2015
Revisar y actualizar Indicadores de los Procedimientos	Comité de Calidad y de responsables procedimientos	Mejores resultados con base a las acciones emprendidas; una mejor medición	21 de octubre de 2015

FACULTAD DE EDUCACIÓN



Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Fecha de realización
Actualizar el micro-sitio de Servicio Social alojado en la página web de la Facultad de Educación y la liga directa a proyectos aprobados para ambas licenciaturas (LE-LEII). Asimismo, habilitar una pestaña para profesores y otras unidades receptoras externas interesadas en participar en la convocatoria para registrar nuevos proyectos de servicio social.	Responsable de Servicio Social	Para dar a conocer a los alumnos los documentos y formatos requeridos para el trámite de certificación de servicio social	Septiembre 2015
Solicitar un Sistema de Atención al Usuario para el registro de los diversos servicios y apoyo tecnológicos por parte de los diversos usuarios de la FEDU.	Responsable de CTIC	Sistematizar el registro de los servicios	Febrero 2016
Involucrar a la comunidad de la FEDU en las actividades del SGC	Autoridades Comité de calidad	Mejorar la actitud de la comunidad	Diciembre 2016
Revisar la herramienta para solicitar e integrar la información del revisión de la Dirección	Área de calidad	Que la información de la revisión de la dirección se prepare de acuerdo a los lineamientos solicitados	Agosto 2016

La lista corresponde a las recomendaciones para la mejora reportadas en las Revisiones de la Dirección realizadas en junio y noviembre del 2015.



8. AUDITORÍA EXTERNA



AUDITORÍA EXTERNA 2016

Fecha: 4 y 5 de octubre 2016

Auditor externo: Jorge Méndez Dávila

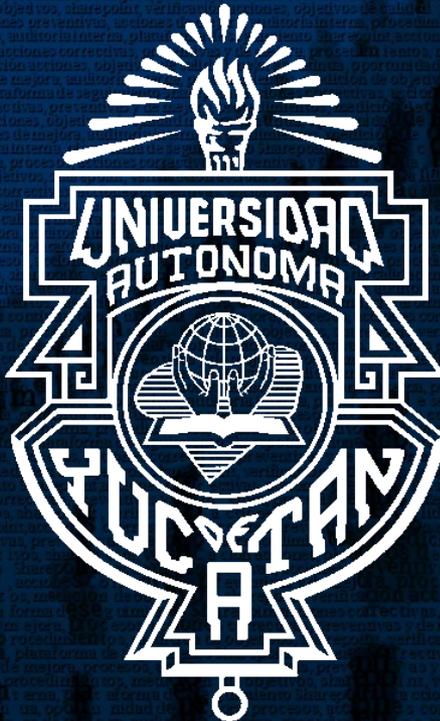
MUESTREO

PROCESO	NOMBRE DEL SITIO
Selección de Aspirantes	Coordinación del Sistema de Educación Media Superior
Provisión y Gestión de Servicios Escolares	Facultad de Educación – Control escolar
Provisión de Servicios Financieros y Materiales	Facultad de Educación – Contabilidad
Administración del SGC	Dirección General de Planeación y Efectividad Institucional

Reunión de apertura: 4 de octubre a las 8:00 am en Sala de Trascendencia Social

Reunión de cierre: 5 de octubre a las 5:00 pm Sala de Trascendencia Social

**Oficinas de Calidad Calle 62 entre 55 y 57



9. ACUERDOS

ACUERDOS



ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
	<p>Comunicar los cambios del alcance del SGC a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinadores de Administración Central • Comité de Calidad • Personal involucrado en el SGC 	<p>Directores Generales Directores de Facultades</p>	<p>30 de Octubre de 2016</p>
<p>Reestructura del alcance del SGC</p>	<p>Realizar una reunión con los Directivos de las nuevas Facultades que se integrarán al SGC para presentar el plan de homologación y transición de la norma ISO 9001:2015</p>	<p>Rectoría DGPLANEI</p>	<p>30 de octubre de 2016</p>
	<p>Continuar implementando como buenas prácticas los requisitos del SGC, que beneficien a las áreas que son consideradas pertinentes.</p>	<p>Directores Generales Directores de Facultades</p>	<p>Por definir en siguiente reunión</p>