



UADY

# Universidad Autónoma de Yucatán

Primera reunión para la revisión del  
Sistema de Gestión de la Calidad  
por parte de la alta dirección

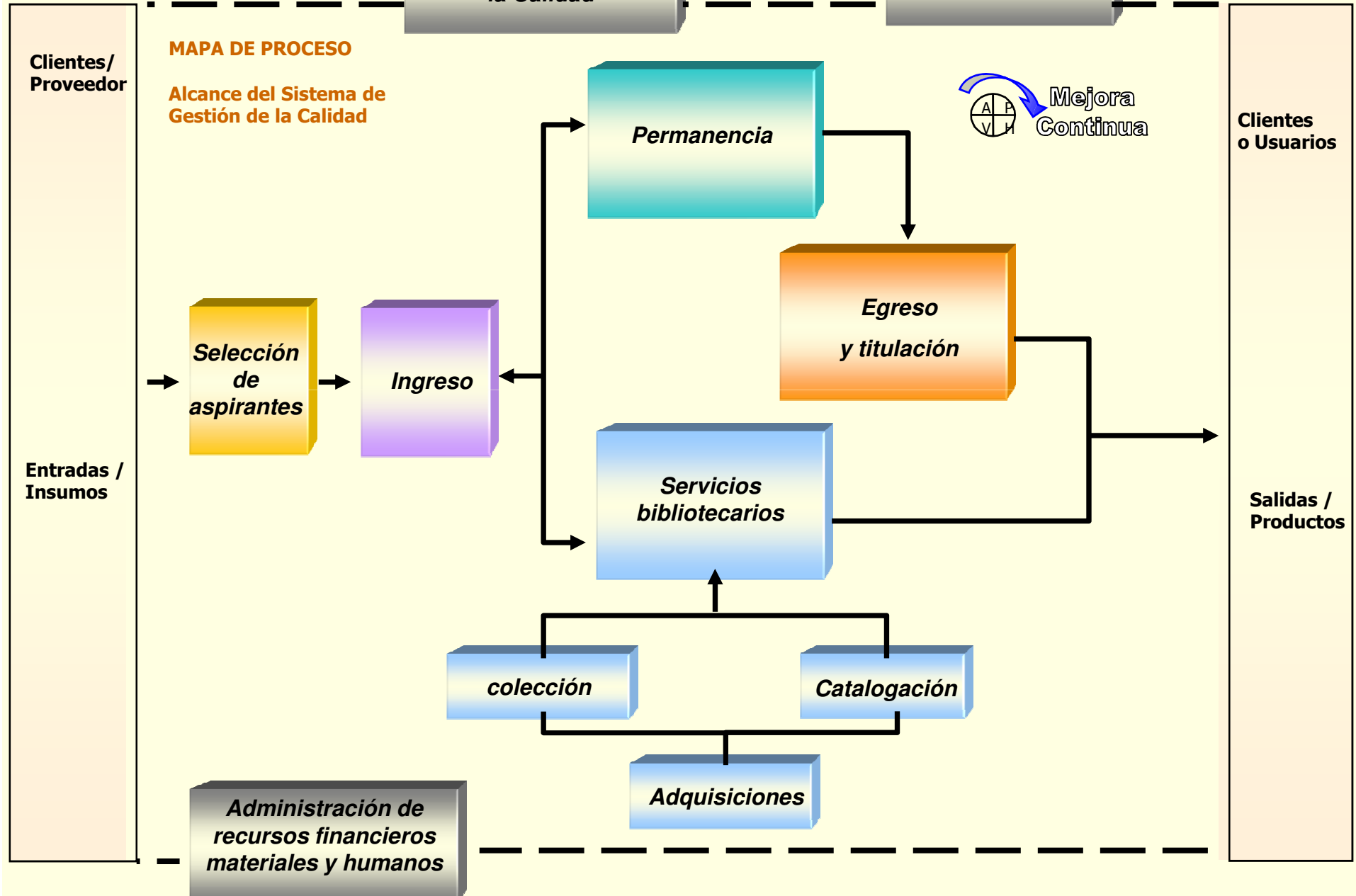
Mérida, Yucatán.  
Junio 01 de 2007



# UADY

## AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Seguimiento al plan de trabajo (actividades pendientes)
- Validación de la Política y Objetivos estratégicos de Calidad
- Planeación de la auditoria interna y de certificación
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones para la mejora

**MAPA DE PROCESO****Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**



UADY

## SELECCIÓN DE ASPIRANTES

(Educación media superior y superior)

- Procedimiento para planear y registrar aspirantes.
- Preparar recursos humanos y materiales.
- Procedimiento para resguardar y administrar pruebas y seleccionar sustentantes.
- Publicación, revisión de resultados y generación de información.





UADY

## INGRESO

- Matriculación de aspirantes seleccionados.
- Credencialización de los alumnos de la UADY.





UADY

## PERMANENCIA

- Procedimiento para alimentar la base de datos.





UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- procedimiento para administrar el sistema bibliotecario.
- procedimiento para desarrollar colecciones documentales.
- procedimiento para organizar recursos documentales.
- procedimiento para prestar servicios de información al usuario.
- procedimiento para adquirir material bibliográfico .





UADY

## EGRESO Y TITULACIÓN

- Procedimiento para emitir y validar certificaciones, títulos, diplomas y grados académicos.







UADY

## TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- Atención y soporte a usuarios.
- Gestionar las Tecnologías de Información e Infraestructura.
- Proveer soporte de tecnologías de información.





UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS MATERIALES Y HUMANOS

- Procedimiento para adquirir equipo y consumibles de Presupuesto ordinario.
- Procedimiento para seleccionar y evaluar proveedores.
- Procedimiento para la elaboración del presupuesto anual de ingresos y egresos.
- Procedimiento para el control del ejercicio presupuestal.
- Procedimiento para la elaboración de informes financieros.





UADY

## ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditoria interna
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Control de producto no conforme



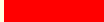


## **Política de Calidad**

La Universidad Autónoma de Yucatán es una institución que contribuye a la formación humana y profesional y la generación del conocimiento, mediante su función académica y la prestación de servicios educativos de calidad que satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios, permitiendo, mayor acercamiento con la sociedad, eficacia, competitividad y la mejora continua de sus procesos internos como parte del buen funcionamiento de su sistema de gestión de la calidad para ser una Universidad con trascendencia social con presencia y reconocimiento local, regional y nacional.

**PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN ISO-9001-2000**  
**PLAN DE TRABAJO**  
Programa Quincenal

		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Seguimiento	
		2-6	9-30	1-18	21-31	4-15	18-29	2-13	16-31	1-17	20-31	Seguimiento	Responsable
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
<b>I. REQUERIMIENTOS</b>													
1	Formalización del comité de calidad												
2	Definición del alcance del sistema (Elaborar Mapa de Procesos)												
3	Realización y aplicación de encuestas de opinión (Medir la satisfacción de los clientes)												
4	Análisis y evaluación de los resultados de la evaluación												
<b>II. CULTURA DE CALIDAD</b>													
5	Elaborar e implementar el programa de capacitación 2007 (procedimiento)												
6	Medir la efectividad del proceso de capacitación												
7	Capacitación en la aplicación de 5s + 1												
8	Definir los objetivos y política de calidad												
9	hacer el plan de difusión de objetivos y política de la calidad												
10	Aplicar encuesta de clima laboral y analizar los datos												
11	Técnicas de análisis para la solución de problemas												
<b>III. DOCUMENTACIÓN</b>													
12	Estandarizar la estructura de los documentos (procedimientos, instructivos y registros).												
13	Concluir la documentación de los procesos (proc. e instructivos)												
14	Ajustar los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2000												
15	Documentar el proceso de compras												
15	Documentar el proceso de compras bibliotecas												
16	Ajustar el Manual de la Calidad												
17	Diseñar y/o modificar registros de control (requeridos por los procesos y la norma ISO 9001:2000)												
18	Implementar los documentos del SGC (de procesos y requeridos por la norma ISO 9001:2000)												
19	Definición de la competencia, responsabilidades y nivel de autoridad (Elaborar perfiles de puestos conforme a la norma ISO 9001:2000)												
20	Actualizar los expedientes de los trabajadores vs perfil de puestos												
21	Hacer programa de matto. preventivo de equipo involucrado para la operación de los procesos												
<b>V. MEJORA CONTINUA</b>													
22	Medición y análisis del desempeño de los procesos (definición de indicadores)												
23	Establecer acciones correctivas y preventivas												
24	Llevar a cabo el análisis de datos												
25	Implantar el control de los productos no conformes												
26	Llevar a cabo primera reunión de revisión por la dirección												
	Llevar a cabo segunda reunión de revisión por la dirección												
<b>IV. AUDITORIAS DE CALIDAD</b>													
27	Actualización en la formación de auditores internos												
28	Capacitación sobre cómo atender una auditoría												
29	Realizar auditoría interna 02												
30	Realizar ajustes al Sistema de Gestión de la Calidad												
31	Revisión final por parte del asesor (auditoría interna 03)												
32	<b>Auditoría de certificación</b>												
Nota: el cálculo de los tiempos puede variar en función del número de procesos a certificar y el número de personal a capacitar así mismo por el compromiso que muestre la alta dirección implementar el proceso.													

 Actividad realizada  
 Actividad en proceso  
 Actividad que no se ha realizado

## **Interpretación de la Política de Calidad**

La Universidad Autónoma de Yucatán:	Somos toda la comunidad universitaria (personal académico y administrativo).
Formación de capital humano:	Nos referimos a la formación <b>integral y humanista</b> de personas, con carácter profesional y científico (formación de egresados).
Prestación de servicios educativos:	Son todos los servicios de índole administrativo y académico que ofrece la Universidad, por ejemplo los servicios bibliotecarios, los de control escolar, entre otros.
Usuarios:	satisfacer las necesidades y expectativas de alumnos, del personal y de los diversos sectores de la sociedad regional y nacional.
Mayor acercamiento con la sociedad:	Mayor apertura en la oferta de servicios de todos los campos del conocimiento y a todos los sectores de la sociedad.
Eficacia:	Extensión en la que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados.
Mejora continua:	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos en la prestación de nuestros servicios.
Procesos:	Proceso define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad de la UADY son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de aspirantes</li> <li>• Ingreso</li> <li>• Permanencia</li> <li>• Egreso y titulación</li> <li>• Servicios bibliotecarios <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Colección</li> <li>○ Catalogación</li> </ul> </li> <li>• Tecnología de la información</li> <li>• Administración de recursos financieros materiales y humanos</li> </ul>
Universidad con trascendencia social:	

## **Objetivos estratégicos de Calidad**

- Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en el área central y en las Unidades Académicas de la UADY.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios semestralmente en las dependencias que se implemente.
- Incrementar la presencia y pertinencia de la UADY a nivel local, regional y nacional.
- Promover e incrementar la cultura de la autoevaluación y seguimiento del desempeño de los procesos.



UADY

# Planeación de la auditoria interna

## Programa de Auditorias

- Tiene como objetivo establecer las auditorias que se llevarán a cabo para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000 y de los establecidos en los documentos que forman parte de los procesos, así como para establecer el grado de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

## Plan de Auditorías

- Tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, así como establecer la agenda a seguir durante el proceso de auditoria.





UADY

## Programa de Auditorias

**PERIODO:** Segundo Semestre del 2007.

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 30 de mayo 2007.

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000, para obtener la certificación de los procesos administrativos que se llevan a cabo en el área central de la UADY. Así como revisar el cumplimiento a los documentos vigentes (procedimientos, instructivos, entre otros) para identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

**AUDITOR LIDER:** Carmen Díaz Novelo

NÚMERO Y TIPO DE AUDITORÍA	OBJETIVO ESPECÍFICO	ALCANCE	CRITERIOS DE AUDITORÍA	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN
Auditoria Interna 01	Verificar el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, y de los establecidos en los documentos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Involucra a todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad.  Selección de aspirantes Ingreso Permanencia Egreso y titulación Servicios bibliotecarios Colección Catalogación  Tecnología de la información Administración de recursos financieros materiales y humanos	Cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000 y los documentos que forman parte de los procesos del sistema de calidad.	Cumplir con lo establecido en la cláusula 8.2.2 de la norma ISO 9001: 2000.	<b>18 al 22 de junio</b> (depende de la documentación completa del Sistema de Calidad)
Auditoria de certificación	Verificar el cumplimiento del SGC con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.	Involucra a todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad de la UADY	Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000	Auditoria de tercera parte para obtener el certificado de la calidad conforme a la norma ISO 9001: 2000	23 al 27 de julio (Por confirmar con organismo certificador)



# UADY

NÚMERO Y TIPO DE AUDITORÍA	OBJETIVO ESPECÍFICO	ALCANCE	CRITERIOS DE AUDITORÍA	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN
Auditoria Interna 02	Verificar el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, y de los establecidos en los documentos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Involucra a los procesos conforme al estado e importancia de los mismos y que formen parte del sistema de gestión de la calidad.	Cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000 y los documentos que forman parte de los procesos del sistema de calidad.	Dar cumplimiento con las políticas establecidas en el procedimiento para llevar a cabo las auditorias internas	Diciembre del 2007.



UADY

## Plan de la Próxima Auditoria Interna que se llevará a cabo del 18 al 22 de junio.

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, y de los establecidos en los documentos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad.  
así como establecer la agenda a seguir durante el proceso de auditoria.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA:** Involucra a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad



# UADY

NOMBRE DEL PROCESO	ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001:2000	RESPONSABLE	DÍAS PROGRAMADOS					AUDITOR	CÓDIGO	DOCUMENTOS A AUDITAR	FECHA DE REALIZACIÓN
			L1	M1	M2	J2	V2				
Selección de aspirantes	4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1 y 8.5.3. Nota: aplican a todos los procesos	Director General de desarrollo académico			X			Luis Jorge Gómez	P-DGDA-CGES-01 P-DGDA-CGES-02 P-DGDA-CGES-03 P-DGDA-CGES-04	1. Planear y registrar aspirantes 2. Preparar recursos humanos y materiales 3. Resguardar, administrar pruebas y determinar seleccionados 4. Publicar, revisar resultados y generar reportes	
Ingreso		Coordinador general de servicios escolares			X			Ligia Ancona	P-SG-CGSE-01 P-SG-CGSE-02	1. Matriculación de aspirantes seleccionados. 2. Credencialización de los alumnos de la UADY	
Permanencia		Coordinador general de servicios escolares			X			Rosa González Domínguez	P-SG-CGSE-03	1. Procedimiento para alimentar la base de datos.	



UADY

Egreso y titulación		Coordinador general de servicios escolares			X			Olga C H	P-SG-CGSE-04	1.Procedimiento para validar y emitir certificados, títulos, diplomas y grados académicos.	
Tecnología de la información		CATI			X			Silvia Medina Campoy	P-SG-CATI-01 P-SG-CATI-02 P-SG-CATI-03	1.Atención y soporte a usuarios. 2.Gestionar las Tecnologías de Información e Infraestructura. 3.Proveer soporte de tecnologías de información.	



# UADY

Administración de recursos financieros materiales y humanos		Director General de Finanzas			X			Armando Burgos Amaya Graciela Pastrana Eduardo Ruz	P-DGF-CGDF-01 P-DGF-CGDF-02 P-DGF-CGDF-03 P-DGF-CGDF-04 P-DGF-CGDF-05 P-DGF-CGDF-06	1. Adquisición de consumibles y equipos de presupuesto ordinario. 2. Selección y evaluación de proveedores. 3. Elaboración del presupuesto anual. 4. Control del ingreso y del ejercicio presupuestal. 5. Elaboración de informes financieros. 6. Capacitación al personal administrativo y manual	
Administración del sistema de gestión de la calidad		CGPEGI			x			Carlos Allier	P-CGPEGI-CC-01 P-CGPEGI-CC-02 P-CGPEGI-CC-03 P-CGPEGI-CC-04 P-CGPEGI-CC-05 P-CGPEGI-CC-06	<b>1. Acciones preventivas</b> <b>2. Acciones correctivas</b> <b>3. Auditoría interna</b> <b>4. Control de producto no conforme</b> <b>5. Control de registros</b> <b>6. Control de documentos</b>	



UADY

Servicios bibliotecarios Colección Catalogación		Coordinador del Sistema Bibliotecario	x	x				Brenda Gómez (Biblioteca central y arquitectura)	P-DGDA- CSB-01 P-DGDA- CSB-02 P-DGDA- CSB-03 P-DGDA- CSB-04 P-DGDA- CSB-05 P-DGDA- CSB-06	<b>1.procedimiento para administrar el sistema bibliotecario. 2.procedimiento para desarrollar colecciones documentales. 3.procedimiento para organizar recursos documentales. 4.procedimiento para prestar servicios de información al usuario. 5.procedimiento para formar usuarios con habilidades informativas. 6.procedimiento para adquirir material bibliográfico.</b>	
--	--	---	---	---	--	--	--	--	--	---	--





# UADY

			x	x				Ricardo Polanco alamilla (Bibliotecas de derecho y psicología)		
			x	x				Edith coello Bibliotecas prepa 1 y química		
			x	x				Oyuki Loo collí Biblioteca de contaduría y biblioteca de ingeniería y ciencias exactas		
			x	x				María Ortega Horta Prepa 2 y biblioteca de la salud		
			x	x				Carmen Díaz Ingeniería Química y Biológicas		
						x		María Ortega Horta Biblioteca Cir- sociales		
						x		Carlos Allier Biblioteca de tizimín		



UADY

- Recomendaciones para la mejora