



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

---

# Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad

17 de marzo de 2021

**Información correspondiente al período:**

**Proceso de ingreso de 2019**

**Proceso de ingreso de 2020**

**PROCESO INGRESO**

**-Coordinación del Sistema de Educación Media Superior**

**- Coordinación del Sistema de Licenciatura**

- A. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- B. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- C. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- D. Los resultados de las auditorias.
- E. El desempeño de la Coordinación del Sistema de Educación Media Superior y de la Coordinación del Sistema de Licenciatura:
  - 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas;
  - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3. El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios;
  - 4. Las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5. Los resultados del seguimiento y medición;
  - 6. El desempeño de los proveedores externos;
- F. Planes de mejora
  - 1. La adecuación de los recursos;
  - 2. Las oportunidades de mejora.
- G. Acuerdos

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

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	ESTADO	AVANCES
Incremento en el número de incidentes reportados durante la etapa de registro en línea del Proceso de Ingreso 2019	Contar con un sistema de información funcional acorde con lo establecido en las convocatorias del Proceso de Ingreso a Bachillerato.	Coordinadora de CSEMS	Julio 2020	Completado	Se integró el registro de bachillerato al SIPI de Licenciatura y comenzó a operar en el proceso de ingreso 2020
Falla permanente del equipo de lector óptico	Analizar la posibilidad de establecer evaluaciones en línea para tareas relacionadas con el desempeño del personal y la satisfacción de usuarios.	Coordinadoras de CSEMS y CSL	Julio 2020	Completado	Se habilitó la encuesta de satisfacción a través del SIPI
Recursos humanos y de infraestructura insuficientes en relación con el incremento de la demanda	Analizar la viabilidad de la administración del EXANI II en línea	Coordinadora de CSL	Julio 2020	Completado	Se analizó, pero se llegó a la conclusión de que no era viable en función de la disposición de equipos y accesibilidad de los aspirantes. Además del enorme staff que se requería por parte de la UADY.

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

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
<p><b>TECNOLÓGICO:</b> Contar con un sistema unificado para el registro de aspirantes y para la selección del personal que participa en la administración de la prueba, mismo que debe adecuarse a las necesidades de cada proceso.</p>	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adecuar el sistema a las necesidades del área.</li> <li>2. Gestionar reuniones con el área de CGTIC.</li> </ol>	Responsable operativo	Octubre 2020	CSEMS
<p><b>TECNOLÓGICO:</b> Administrar el Examen desde casa a través del CENEVAL.</p>	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar al CENEVAL para solicitar información de la administración de la prueba (examen desde casa)</li> <li>2. Ver la viabilidad de dicha modalidad con las autoridades de la UADY.</li> </ol>	CSL/CSEMS	ago-20	CSEMS, CSL
<p><b>SOCIAL</b> Mejorar la comunicación con la sociedad.</p>	Imagen negativa de la Universidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar con la Coordinación General de Comunicación Institucional la difusión de la importancia de la certificación del proceso de ingreso en la ISO 9001-2015.</li> </ol>	Coordinador (a) de área	dic-20	CSL, CSEMS

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

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
N/A	<p><b>SOCIAL</b></p> <p>Al no estar en contacto constante con la sociedad esto generaría un desconocimiento de los cambios y medidas que se están haciendo en el proceso de ingreso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difundir las fechas del proceso de acuerdo a los comunicados del rector y el gobierno.</li> <li>2. Difusión por medios tecnológicos, (redes sociales, Facebook, sitio web, twitter, correo electrónico. etc.)</li> <li>3. Mantener el sistema de SAUPI, así mismo como habilitar un línea telefónica con varias extensiones.</li> </ol>	CSEMS/CSL	sep-20	CSEMS CSL
N/A	<p><b>ECONÓMICO</b></p> <p>No contar con los insumos necesarios para la aplicación segura del EXANI I, en cuestión de salud.</p>	Elaborar una lista de los nuevos requerimientos para la administración del EXANI y solicitar las autorizaciones correspondientes la compra de insumos necesarios.	CSEMS	Agosto 2020	CSEMS
N/A	<p><b>ECONÓMICO</b></p> <p>El personal que participa en la aplicación del examen es personal ajeno a la Universidad, por la situación actual el personal requerido ha aumentado y la asignación y disponibilidad del recurso se ve afectado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión del recurso económico</li> <li>2. Evaluar la necesidad de recursos humanos, materiales y equipo.</li> </ol>	Coordinadora del área	sep-20	CSEM/CSL

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

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
N/A	<p><b>ORGANIZACIONAL</b></p> <p>El no seguir las medidas sanitarias de prevención que establece la Universidad y el Gobierno, afectaría a la salud del personal y de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un documento con los lineamientos de planeación del proceso para la incorporación a la nueva normalidad en el que se dé cumplimiento a la sana distancia.</li> <li>- Difundir el proceso con el personal involucrado en el proceso y los sustentantes para su conocimiento y aplicación del proceso.</li> </ul>	CSEMS, CSL	ago-20	CSEMS, CSL

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

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus	Seguimiento y observaciones
1	Planear y difundir el proceso de ingreso.	Disposición de espacios.	No contar con los espacios previamente autorizados	Demora en el proceso. Queja de los sustentantes. Desprestigio a la institución.	P(2) X I(5) = 10	Validación previa con el Director con copia para responsables.	Responsable operativo	ago-20	P(1) X I(5) = 5		Se mandaron oficios a los directores para la confirmación de los espacios.
		Solicitud de aplicación de pruebas a IEE.	Solicitud errónea y/o incompleta. No contar con los materiales completos.	Costos adicionales.	P(2) X I(5) = 10	Revisión adicional previo al envío.	Responsable operativo	ago-20	P(1) X I(5) = 5		Se mandó la solicitud en agosto de acuerdo con el último cambio de fechas de la aplicación del examen emitido en el comunicado de la Universidad
		Información del proceso de la modalidad presencial para presentar el EXANI.	Que no sea clara la implementación de la modalidad presencial.	Insatisfacción del cliente y demora en el proceso.	P(2) X I(5) = 10	Repaso del procedimiento de logística con el personal de cada sede.	Responsable Operativo	ago-20	P(1) X I(5) = 5		Se realizó una capacitación para dar a conocer el procedimiento de logística al personal de cada sede. Se hizo difusión de las medidas de seguridad implementadas para resguardar la salud de los participantes. Nota: Todas las medidas son de carácter temporal, hasta que se regularice la situación. Se va a continuar con la operación normal hasta las indicaciones del gobierno del estado y de los avisos de las autoridades de la UADY.

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

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus	Seguimiento y observaciones
2	Gestionar información sobre el proceso.	Seguridad de la información.	Pérdida de la información.	No se brinda el servicio correcto al aspirante.	P(3) X I(5) = 15	Mantener actualizados los protocolos de seguridad informática.	ATI y Responsables Técnicos	ago-20	P(2) X I(5) = 10		Los protocolos de seguridad fueron aplicados en cada etapa.
3	Preparar recursos humanos y materiales para la operación del proceso de selección	Vacantes o puestos requeridos completos	Personal insuficiente para cubrir los puestos.	Falta de personal para las sedes de aplicación.	P(3) X I(4) = 12	Publicación de la convocatoria. Avisos de los cambios de la aplicación. Base de datos de personal con el perfil requerido.	Responsable operativo	ago-20	P(2) X I(4) = 8		Se les notificó al personal de apoyo sobre los cambios que de fechas de la aplicación del examen, a través del correo. En el caso de licenciatura, se invitó al personal docente de las Facultades a sumarse como administradores de prueba. Además, se contempló un incremento mínimos en los pagos para aquellas personas que aceptaran participar los 4 días de aplicación. Nota: Todas las medidas son de carácter temporal, hasta que se regularice la situación. Se va a continuar con la operación normal hasta las indicaciones del gobierno del estado y de los avisos de las autoridades de la UADY.
		Personal con el perfil establecido.	Administración inadecuada de pruebas	Errores en la administración de la prueba	P(4) X I(4) = 16	Revisar los criterios de reclutamiento	Responsable de Selección de Personal	ago-20	P(3) X I(4) = 12		Se cubrieron con los perfiles establecidos.
		Personal capacitado	Personal no competente.	Proporcionar información errónea al aspirante	P(3) X I(5) = 15	Evaluar la competencia del personal.	responsable operativo	jul-20	P(2) X I(5) = 10		Se evaluó la competencia con la evidencia de los requisitos solicitados.

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

Nº	Función / operación	Requisito	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo	Estatus	Seguimiento y observaciones
4	Resguardar y administrar pruebas	Protocolos de seguridad, resguardo y transporte	Falla en los protocolos	Pérdida de materiales	P(3) X I(5) = 15	Definir rutas, elaborar un check list de verificación de vehículos de traslado y espacios para resguardo.	Responsable operativo	ago-20	P(2) X I(5) = 10		Se siguieron las rutas establecidas con las medidas sanitarias respectivas. Se contrataron los servicios de una empresa de vigilancia que mantuvo guardias las 24 horas, en los espacios donde se resguardaron las pruebas.
5	Seleccionar sustentantes y socializar resultados.	Publicación de resultados en tiempo y forma	Demora de la publicación.	Insatisfacción del cliente, incumplimiento de la convocatoria, desprestigio de la Institución.	P(2) X I(5) = 10	Documentar el check lista para verificar la publicación.	Responsable operativo	sep-20	P(1) X I(5) = 5		en septiembre se publican los resultados.

# Resultados de las auditorías

## 2019-2020

DEPENDENCIA	PERIODO	AUDITORIA EXTERNA		AUDITORÍA INTERNA	
		No. de auditorías	No. de No Conformidades	No. de auditorías	No. de No Conformidades
Coordinación del Sistema de Educación Medio Superior	2019	1	0	1	0
	2020	0	0	0	0
Coordinación del Sistema de Licenciatura	2019	1	0	1	0
	2020	0	0	0	0

En 2020 no se realizó la auditoría interna.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

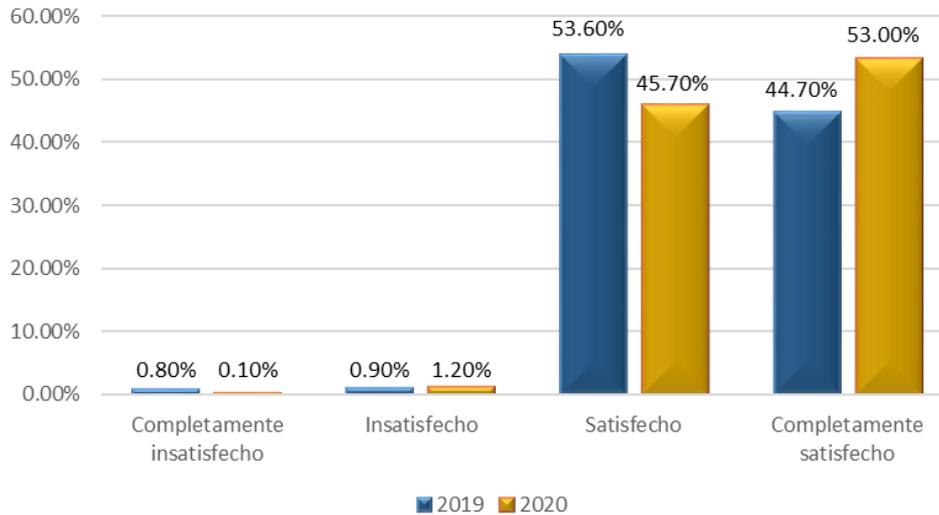
# Desempeño de la Coordinación del Sistema de Educación Media Superior



# La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

**Objetivo:** Lograr anualmente un índice de satisfacción del 96% entre satisfecho y completamente satisfecho en el proceso de ingreso de aspirantes al bachillerato.

**Satisfacción general 2019 y 2020**



En 2019 se administraron 490 encuestas en papel a una muestra de los sustentantes y en el 2020 al poder habilitar la encuesta en el SIPI, se alcanzó una respuesta de 3849 encuestas.

En 2019 se alcanzó un porcentaje del 98.3% entre las opciones satisfecho y completamente satisfecho y en el 2020 un porcentaje del 98.7% en las mismas opciones, por lo que se alcanzó el objetivo en los dos años.

# Quejas, sugerencias y felicitaciones

- En el proceso 2019 se registró un total de 13 quejas, 0 sugerencias y 2 felicitaciones.
- En el proceso 2020 se registró un total de 6 quejas, 3 sugerencia y 3 felicitaciones.

Entre las más significativas se encuentran:

	Proceso 2019	Proceso 2020
Quejas	No se podía realizar el registro.	Salones un poco sucios, mucho tiempo de espera para iniciar el examen, amontonamiento de papás en los accesos.
Sugerencias	Ninguna	Que no se administre el examen de inglés, mejorar la ventilación de los salones, considerar mobiliario para zurdos y personas con discapacidad.
Felicitaciones	Personal capacitado, buena organización.	Todo fue ordenado y rápido, buen trato del personal.

# El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Las áreas cuentan con su objetivo de calidad que es lograr la satisfacción de los usuarios.

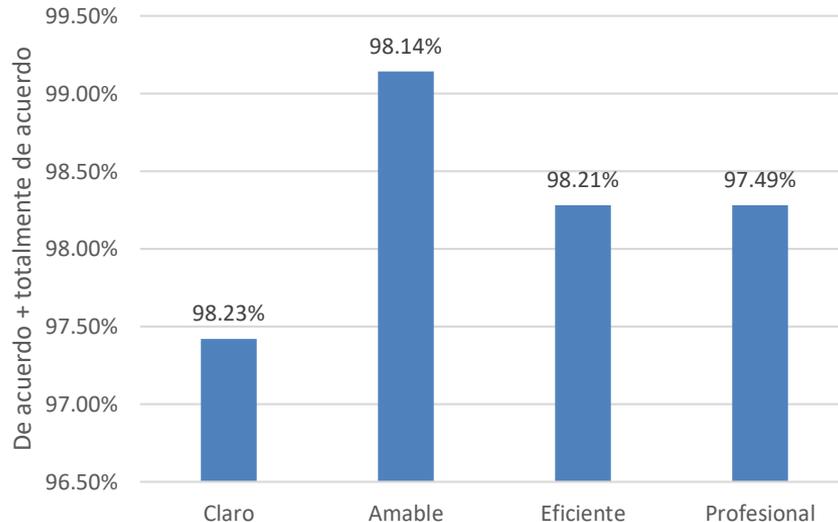
Esta información se presentó en el apartado anterior.

# El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

1

Objetivo	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020
Lograr anualmente un 93% de desempeño excelente en los administradores de prueba (EXANI I).	98.28%	98.77%	98.01%
Evidencia: IDA%= $\mu$ % de Sustentantes que están totalmente de acuerdo o de acuerdo que el administrador es Claro, Amable, Eficiente y Profesional /4			

**Índice de desempeño administradores 2020**



Nuevamente se superó el porcentaje establecido en el objetivo de calidad, con una cantidad similar a la de años anteriores.

# El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

2

Objetivo	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020
Lograr anualmente un 98% de desempeño de bueno a excelente en los coordinadores de sede durante el proceso de selección de ingreso a bachillerato.	100%	100%	100%
Evidencia: IDC% = $\mu$ % del responsable operativo y de logística que evalúan al coordinador de sede con Excelente o bueno en Puntualidad, Seriedad, Imagen, Apego a las instrucciones, Disponibilidad de trabajo grupal, Trato al sustentante, Apoyo a los administradores, Apoyo a sede, Apoyo a CSEMS, Distribución a aulas, Supervisar salida/5			

Del 2018 al 2020 se ha mantenido el porcentaje del 100% en la evaluación de Coordinadores, para mantener un buen desempeño, se contrata a personal con experiencia, se le capacita y se le pide que se involucre en la capacitación del personal a su cargo.

# El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

3

Objetivo	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020
Alcanzar anualmente un 90% de respuestas afirmativas en el instrumento de indicadores de evaluación del sitio web en el Proceso de Selección al Bachillerato.	100%	100%	100%
Evidencia: Evidencia: RS= Resultado de evaluación del sitio			

Aunque en el proceso de ingreso 2019 se tuvo un 100% de respuestas afirmativas, el sistema presentó algunos inconvenientes durante su implementación porque se realizaron actualizaciones con las que el sistema no era compatible. Por ello es que, a finales del 2019 se comenzó a trabajar en la integración del sistema de bachillerato al SIPI de Licenciatura, implementándose un mejor sistema en el proceso de ingreso 2020.

# El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

4

Objetivo	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020
Mantener anualmente un 90% de atención a dudas o demandas (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas.	100%	99.8%	99.2%
Evidencia: Evidencia: RS= Resultado de evaluación del sitio			

A pesar de la cantidad de incidentes reportados en el 2019 por algunas fallas en el sistema de registro y en el 2020 por la situación de pandemia que generó mayor cantidad de dudas en los aspirantes y de que el CAPI se tuvo que habilitar con líneas telefónicas en el domicilio del personal, se atendió casi la totalidad de incidentes en máximo 48 hrs.

# Análisis de Salidas No Conformes (SNC)

Durante el periodo de 2019 y 2020 no se encontró registro de salidas no conformes

# Las no conformidades y acciones correctivas

En el periodo 2019 y 2020 no se han presentado acciones correctivas.

En el caso de la auditoría externa de 2019 el resultado fue de cero no conformidades, sin embargo, surgieron las siguientes observaciones por parte del auditor externo:

- Mejorar las acciones correctivas
- Mejorar las metas de los objetivos
- Mejorar los planes de acción de amenazas y oportunidades.

Aplicación de la prueba **Ceneval EXANI I** a 4,297 jóvenes, es decir, 92.26% de los que se registraron.

Presentaron:

- 1,652 aspirantes para la Escuela Preparatoria Uno.
- 2,127 para la Preparatoria Dos.
- 518 para la UABIC.

En total no presentaron 360 aspirantes.

El cupo fue de 2,900 aspirantes y se admitieron 2970 sustentantes.

# El desempeño de los proveedores externos 2020

Proveedor	Producto/ Servicio	Criterios de evaluación					Puntaje global (Promedio de calificaciones)	Observaciones	Clasificación del proveedor
		Cumplimiento de requisitos de entrega	Tiempo de entrega y/o puntualidad del servicio	Cumplimiento de requisitos durante la ejecución	Costo	Comunicación			
<b>Grupo litográfico del sureste s.a de c.v</b>	Lonas, posters e infografías	10	10	10	10	10	10	La entrega fue a tiempo según lo acordado.	Muy bueno
<b>Servicios generales de mantenimiento, limpieza, seguridad y otros, s.a. de c.v.</b>	Vigilancia	10	10	10	10	10	10	Fue contratado por personal del departamento de contabilidad de la DGDA.	Muy bueno
<b>María del Carmen Baltazar Arceo</b>	Notario	10	10	10	10	10	10		Muy bueno
<b>Facultad de enfermería</b>	Estudio Socioeconómico	10	10	10	10	10	10	El procedimiento de contratación se realizó por medio del director de la DGDA	Muy bueno
<b>Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, a.c.</b>	Pruebas y calificación rápida	10	10	10	10	10	10	Sin comentarios	Muy bueno

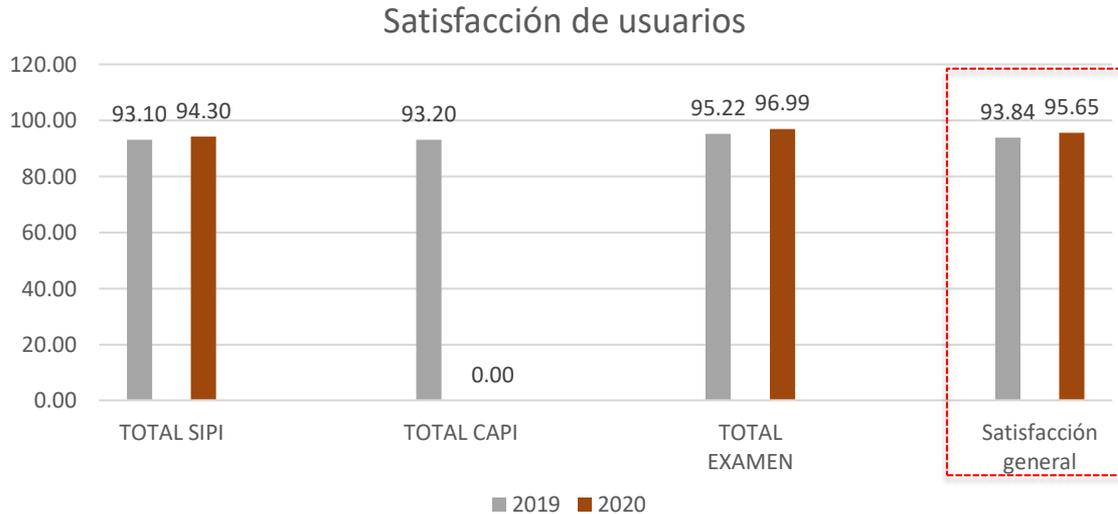
# Desempeño de la Coordinación del Sistema de Licenciatura



# La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Objetivo de calidad:

Alcanzar el 80% de satisfacción de los usuarios, considerando las categorías de "satisfecho" y "muy satisfecho".



Desafortunadamente la satisfacción con el CAPI no pudo ser medida en 2020 por una situación técnica con el sistema. Ya se han tomado medidas para que en 2021 no se pierda esta información. Sin embargo, se puede notar que a pesar de las dificultades que se presentaron en todos los ámbitos, derivadas de la pandemia, la satisfacción en todos los rubros fue superior a la del año inmediato anterior y que la meta ha sido alcanzada en ambos procesos. Por otro lado, es importante destacar que el volumen de respuestas alcanzado también es altamente significativo, ya que en 2019, la respuesta de la encuesta de satisfacción no superó a las 700 personas (fue por muestreo) y en 2020, al habilitarse a través del SIPI, las encuestas fueron respondidas por aproximadamente 12,000 personas.

# Quejas, sugerencias y felicitaciones

	Proceso 2019	Proceso 2020
Quejas	28	183
Sugerencias	1	250
Felicitaciones	2	45

Como se puede observar, es evidente que las cifras entre uno y otro año, son sumamente dispares. Sin embargo es conveniente destacar que debido a las condiciones generadas por la pandemia de COVID - 19, la convocatoria del Proceso de Ingreso a Licenciatura 2020, tuvo que cambiarse durante 6 ocasiones. Las quejas y sugerencias que se manifestaron en el Proceso 2020 están principalmente asociadas a estos cambios, así como a las condiciones generadas por las disposiciones sanitarias que fue necesario contemplar: Infraestructura y organización de la sede, fechas y tiempos de espera del examen, filtros sanitarios y desempeño del personal (por ejemplo: casi no se les escuchaban las instrucciones pues no se quitaron el cubrebocas).

# El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Las áreas cuentan con su objetivo de calidad que es lograr la satisfacción de los usuarios.

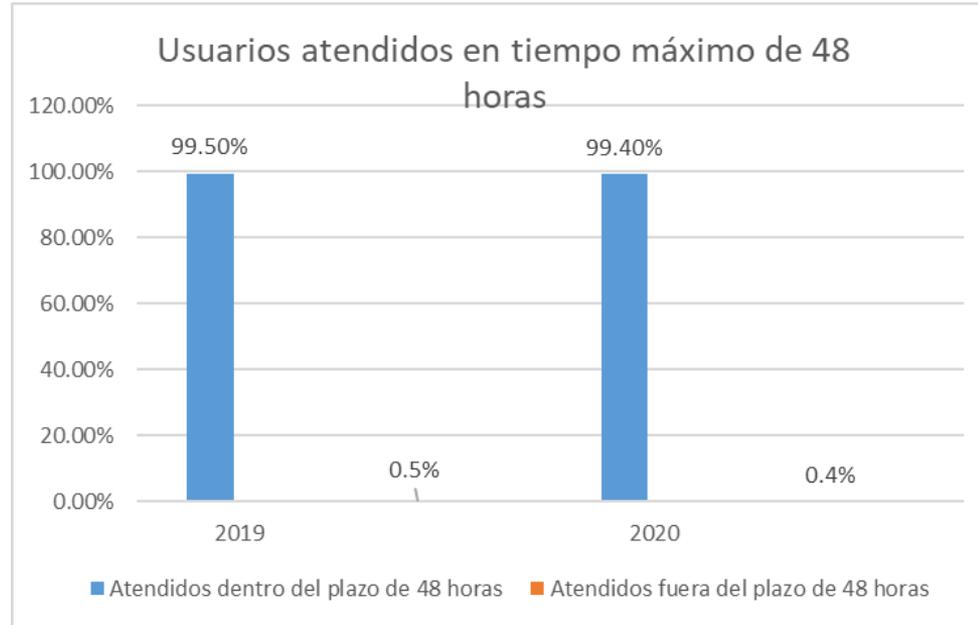
Esta información se presentó en el apartado anterior.

# El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

1

## Objetivo:

Mantener anualmente el 90% de atención a duda o incidentes (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas hábiles.



	2019		2020	
Atendidos dentro del plazo de 48 horas	99.50%	1199 usuarios	99.40%	4425 usuarios
Atendidos fuera del plazo de 48 horas	0.50%	6 usuarios	0.40%	27 usuarios

# El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

2

## Objetivo:

Mantener por debajo del 15% anual, el número de incidentes relacionados con la etapa de registro de aspirantes a licenciatura.

	2019		2020	
Incidentes atendidos durante el registro	245 incidentes	1.27%	418 incidentes	2.14%
	19210 aspirantes iniciaron el registro		19517 aspirantes iniciaron el registro	

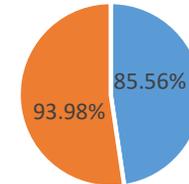
3

## Objetivo:

Mantener anualmente el 83% de administradores de pruebas calificados con el nivel de desempeño de "Excelente" y "Buenos".

Administradores de prueba evaluados entre excelente y bueno

	2019	2020
Administradores de prueba evaluados entre excelente y bueno	85.56%	93.98%



■ 2019 ■ 2020

# Análisis de Salidas No Conformes (SNC)

Durante el periodo de 2019 y 2020 no se encontró registro de salidas no conformes

# Las no conformidades y acciones correctivas

En el periodo 2019 y 2020 no se han presentado acciones correctivas.

En el caso de la auditoría externa de 2019 el resultado fue de cero no conformidades, sin embargo, surgieron las siguientes observaciones por parte del auditor externo:

- Mejorar las acciones correctivas
- Mejorar las metas de los objetivos
- Mejorar los planes de acción de amenazas y oportunidades.

# Los resultados del seguimiento y medición

- Administración de la prueba EXANI II del Ceneval a **12916** aspirantes, es decir al **81.52%** de los que completaron el registro (**15,844**), durante 4 días de aplicación.
- Se admitió a **4,020** sustentantes.
- Se habilitaron 20 sedes distribuidas en Mérida y Tizimín, incluyendo una para atención especial a personas con alguna discapacidad (no motriz). Se habilitaron 3 Centros de Operación.
- En las tareas específicas de administración de las pruebas **se contrató a 786 personas** que fueron debidamente capacitadas a través del curso en línea que se diseñó para tal efecto y que se replicó en 16 ocasiones.



# El desempeño de los proveedores externos

Proveedor	Producto/Servicio	Cumplimiento de requisitos de entrega	Tiempo de entrega y/o puntualidad del servicio	Cumplimiento de requisitos durante la ejecución	Costo	Comunicación	Puntaje global (Promedio de calificaciones)	Clasificación del proveedor
Peniche y Peniche Notarías Públicas S.C.P.	Servicios Notariales respecto de la Fe de hechos	10	10	7	9	10	9.2	Bueno
Corporativo de Servicios Legales y Notariales S.C.P.	Servicios Notariales respecto de la Fe de hechos	10	10	7	9	10	9.2	Bueno
CENEVAL	Instrumentos de Evaluación	10	10	10	10	10	10	Muy bueno
Facultad de Ingeniería Química UADY.	Insumos para la sanitización de las instalaciones y gel antibacterial.	10	10	10	10	10	10	Muy bueno
Facultad de Ingeniería UADY.	Caretas protectoras	10	10	8	9	10	9.4	Bueno

# El desempeño de los proveedores externos

Proveedor	Producto/Servicio	Cumplimiento de requisitos de entrega	Tiempo de entrega y/o puntualidad del servicio	Cumplimiento de requisitos durante la ejecución	Costo	Comunicación	Puntaje global (Promedio de calificaciones)	Clasificación del proveedor
Adme Orlando Mota Perez	Batas desechables de manga larga.	10	10	10	10	10	10	Muy bueno
Rafael Humberto Guillermo Pedrero	Cubrebocas	10	10	10	10	10	10	Muy bueno
Gama Medical Peninsular SA de CV.	Termómetros digitales	10	10	10	9	10	9.8	Muy bueno

Se considera que el desempeño de todos los proveedores fue bueno y que cumplieron con el servicio que se les solicitó, de manera que ninguno de ellos puso en riesgo la operación de los actividades relacionadas con su servicio o producto.



UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# PLANES DE MEJORA PARA EL PROCESO DE INGRESO 2021



Recurso	Limitantes	Atención y beneficios esperados	Seguimiento
Personas	Se requiere personal en todas las sedes, para todas las funciones relacionadas con la administración de la prueba, que trabaje preferentemente los 4 días de la aplicación (que incluye viernes y lunes), así como que haya suficiente personal para sustituir a quienes se reportan enfermos o simplemente no llegan a su sede y horario asignados.	Contar con la cantidad suficiente de personal requerido en todas las sedes, en todos los días de aplicación, en todos los horarios.	Responsable de selección de personal (CSL)
Infraestructura	De manera natural, el incremento anual de la demanda siempre deriva en mayores complejidades para habilitar las sedes para la administración del examen, bajo condiciones estándar. El estado ideal sería ofrecer a cada sustentante las mismas condiciones de iluminación, ventilación, acceso y confort. Aunado a esto, las condiciones que impuso la pandemia mundial por COVID -19, nos lleva a contemplar de manera diferente la forma de aprovechar las sedes	En primera instancia se descarta el uso de los espacios que cuentan con ventilación artificial exclusivamente. Se busca que cada una de las sedes no sobrepase el 30% de su capacidad en lo que a alojamiento se refiere. Se contempla además, diferentes horarios de registro de asistencia, de administración de la prueba y el desalojo de las sedes por distintas salidas. Todo lo anterior para evitar aglomeraciones, cuidar sana distancia y evitar contagios.	Equipo de Logística del Proceso de Ingreso a Licenciatura.

Temática	Limitantes	Atención y beneficios esperados	Seguimiento
Tecnología	La carga de trabajo de la CGTIC demora en ocasiones la pronta atención cuando se suscitan situaciones nuevas o que requieren atención diferente a las ya conocidas.	Se ha trabajado estrechamente con el área. Se han afinado mejoras en las tareas de los sistemas informáticos de apoyo y se han establecido calendarios de colaboración.	Responsable operativo del Proceso de Ingreso a Licenciatura
Conocimiento de la organización	Se considera que se cuenta con el conocimiento necesario respecto de la organización.	Desarrollar de manera eficiente todas las tareas relacionadas con el Proceso de Ingreso	Equipo de Logística del Proceso de Ingreso a Licenciatura

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios
<p>Se procederá a administrar el examen inmediatamente después de cada bloque de registro, los cuales durarán media hora.</p>	<p>CSL</p>	<p>Se reducirá el tiempo para iniciar con la prueba, lo cual desgastará menos a los aspirantes e irán desocupando la sede de manera gradual, lo que reducirá aglomeraciones a la salida.</p>	<p>Mesas de registro, personal para la administración de la prueba.</p>
<p>Se fortaleció al CAPI en personal y equipos de atención, así como también se ampliaron los horarios y días de atención.</p>	<p>CSL /CSEMS</p>	<p>Se brindará atención más ágil</p>	<p>Personal, equipos de telefonía y pago de becas.</p>

Temática	Limitantes	Atención y beneficios esperados	Seguimiento
Tecnología	La dependencia de la CGTIC para la solución de algunos incidentes que en ocasiones se presentan en horarios no laborales puede ocasionar el retraso en la atención.	Mantener una comunicación cercana y la disposición para resolver incidentes cuando se presenten, permitirá una atención pertinente.	Responsable operativo CGTIC Coordinador de la CSEMS
Conocimiento de la organización	Cada año, todo el personal recibe la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones.	Con el conocimiento de lo que deben de realizar, el personal efectúa un mejor trabajo.	Responsable operativo Coordinadora de la CSEMS

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Contar con mayor cantidad de personal en el CAPI para la atención de incidentes.	CSL/CSEMS	Atender mayor cantidad de incidentes en un período máximo de 48 hrs.	Personal Teléfonos	Responsables Operativos
Contar con atención telefónica a los aspirantes a la Unidad Académica través de un celular habilitado en horario laboral.	Responsable Operativo Coordinadora de la CSEMS	Dar atención personalizada a los aspirantes a la Unidad Académica, ya que cada año reporten mayor necesidad de atención.	Personal Teléfono	Responsable Operativo

# Acuerdos

ACUERDO	PLAN DE ACCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Definir una estrategia de trabajo con las áreas de apoyo para la atención oportuna de los incidentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar con la CGTIC, CGDF y Unidad Virtual la estrategia de trabajo.</li> <li>• Informar las etapas críticas del proceso de Ingreso a las áreas involucradas.</li> </ul>	Recurso humano	Marcela Zamudio Maya María Edith Díaz Barahona	Inicia: septiembre de 2021
Revisar las fechas de actividades de otras áreas para que concilien con las definidas en la convocatoria, antes de que esta sea aprobada por el Consejo Universitario.	Establecer la comunicación con las áreas: Dirección de Finanzas y Administración y Secretaría General (CGTIC y Coordinación General de Servicios Escolares)	Recurso humano	Marcela Zamudio Maya María Edith Díaz Barahona	Inicia: septiembre de 2021