



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

---

# **Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad**

**Enero-Diciembre 2019**

**Información correspondiente al período:  
ENERO-DICIEMBRE 2019**

**PROCESO PROVISION DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES**

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

Acuerdos

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

No se generaron acuerdos de la última revisión que tuvo lugar el 14 de junio de 2018

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

Análisis del entorno	Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo y Estado
<b>LEGAL</b>					
"De acuerdo al oficio emitido a la visita de la Secretaría de la Función Pública en el 2016. Apego a la Ley General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Reglamento general de adquisiciones"	Mejora de los procesos de compra, mayor transparencia y optimización de los recursos.	N/A	"Reestructuración administrativa del Departamento de Adquisiciones. Actualizar los procesos de compra tanto directa como de licitación. Generar reportes para Transparencia, SGC y Auditoría. Capacitación al personal del Departamento y las Dependencias Armar expedientes electrónicos."	Jefa del Departamento de Adquisiciones y Patrimonio	29/11/2019
Modificaciones en la ley general de adquisiciones y ley general de obras, sin embargo se desconoce la fecha de publicación de dichas leyes.	Posible simplificación de los procedimientos de compra pública.	Posible incremento de la burocratización de los procesos de compra	Monitorear los cambios	Abog. Luis López Maldonado	18/12/19

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

Análisis del entorno	Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo y Estado
<b>TECNOLÓGICO</b>					
<p>"Aplicación de las TIC's para facilitar los procedimientos administrativos (CAPÍTULO V, PUNTO 12 DE BUEN GOBIERNO, PDI, PÁGINA 232):</p> <p>Asegurar que la toma de decisiones en los procesos de evaluación y planeación institucional se sustente en la articulación y actualización de sistemas y servicios de información apoyados en una red completa que ofrezca la conectividad y capacidad adecuadas y en un sistema de Indicadores institucionales que coadyuve eficientemente a la identificación de fortalezas y áreas de oportunidad, así como de avances institucionales y buenas prácticas con el propósito de hacer realidad la Visión.</p> <p>12.21 Impulsar la implementación de un sistema integral de información que articule todos los subsistemas desarrollados en la Universidad y que sustente adecuadamente la toma oportuna de decisiones."</p>	Automatización y actualización de los procesos de compras	N/A	Diseño de la propuesta de actualización de los sistemas de Compras (CATI, Depto. Sistemas, programador externo)	Jefa del Departamento de Adquisiciones y Patrimonio	29/11/2019

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

Análisis del entorno	Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo y Estado
<b>Organizacional</b>					
<p>"Posicionar al Departamento de Adquisiciones en el ámbito institucional a fin de que tenga facultad de aplicar los lineamientos de acuerdo a las leyes vigentes. (EJES RECTORES, PDI, PÁG. 83). La eficiencia y eficacia de los procesos académicos y administrativos entendidas como premisas del quehacer universitario para el mejor aprovechamiento de los recursos institucionales disponibles y el logro de su Misión y Visión.</p> <p>La transparencia y rendición de cuentas reconocidas como una obligación, y fundamentalmente una convicción de los universitarios por mantener adecuada y oportunamente informada a la sociedad y sus representantes sobre la forma en que la Universidad cumple con su Misión y, en particular, sobre el uso de los recursos públicos puestos a su disposición en el cumplimiento de sus funciones."</p>	<p>Aceptación y vinculación del D.A.P. con las demás Dependencias de la UADY</p>	N/A	<p>Dar a conocer a las Dependencias los procedimientos, calendarios y servicios que presta el departamento.</p>	<p>Jefa del Departamento de Adquisiciones y Patrimonio</p>	<p>29/11/2019</p>

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

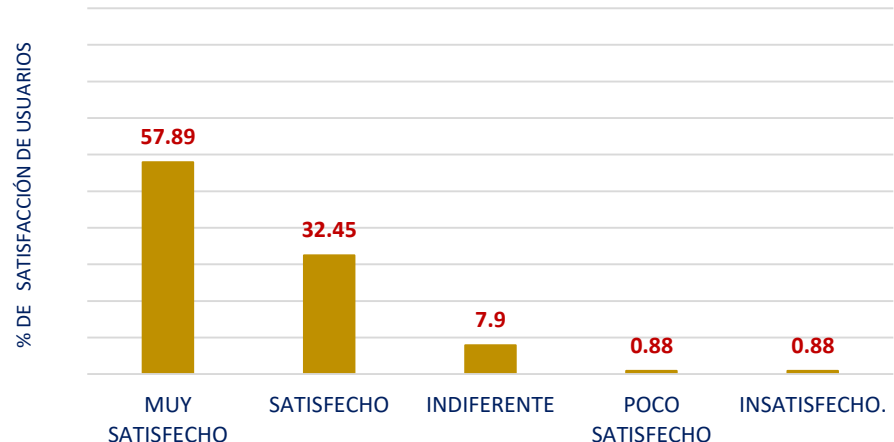
## Resultados:

La aplicación de la encuesta de satisfacción para este año inició en el mes de enero tal y como lo establecen sus lineamientos, sin embargo, durante los seguimientos realizados **se detectó una baja participación de los usuarios**, por lo que se prolongó el tiempo de aplicación hasta el 12 de abril, acción complementada por los recordatorios correspondientes a cargo del área evaluada. (Ver Gráfico 1).

Como puede observarse, **más del 50% de los usuarios que respondieron a la encuesta**, califican los servicios en la categoría de “**Muy satisfechos**”, sin embargo, **aunque la percepción de los clientes está por encima del nivel declarado en el objetivo de Calidad, este no se alcanzó**, debido a que únicamente participaron el **20.40%(56)** de los usuarios de los servicios del área.

GRÁFICO 1. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2018

*OBJETIVO DE CALIDAD: Lograr anualmente el nivel de "Satisfecho" en al menos el 50% de los usuarios de los servicios de cada área de la CGDF.*

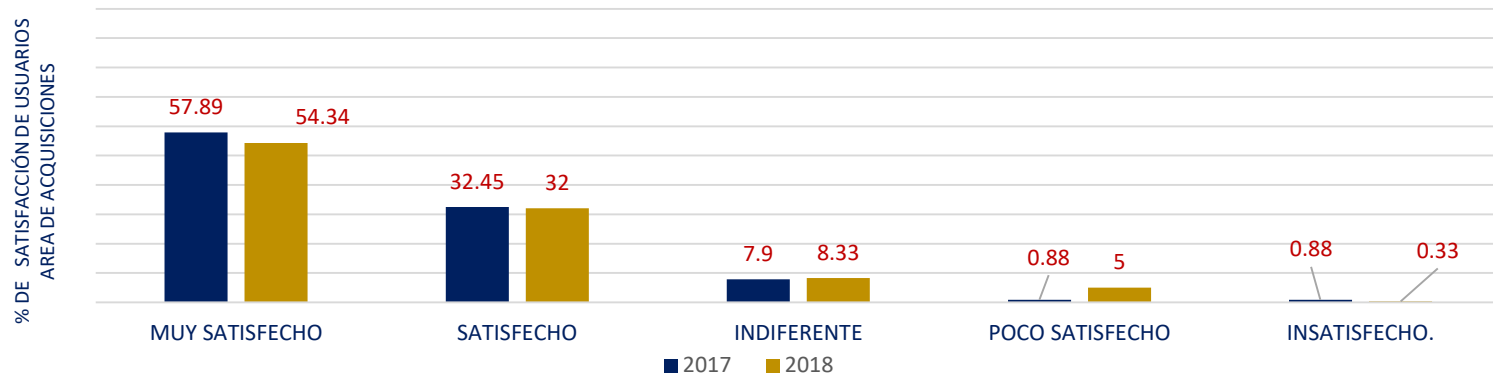




# La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

GRÁFICO 2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COMPARATIVO (2017-2018)

**Objetivo de Calidad(OC)** :Lograr anualmente el nivel de “Satisfecho” en al menos el 50% de los usuarios de los servicios de cada área de la CGDF .



El comparativo entre ambos años, presenta una ligera tendencia hacia abajo en la categoría de “Muy Satisfecho”, pero mantiene un porcentaje promedio del 56% y de 32% en la de “Satisfecho”, cabe mencionar que en el año 2017 se superó el objetivo de calidad y se contó con una participación del 55% (154), de los usuarios, resultado contrastante con el 20.4%(56), de los usuarios que contestaron para 2018.

# Quejas, comentarios y sugerencias.

Se registraron **un total de 3 quejas**, derivado del análisis de las mismas, se puede identificar que las quejas se refieren principalmente a que *se consideran prolongados los tiempos para la solución de dudas, definición de mecanismos de operación y pago de servicios a proveedores*. **Con respecto al año pasado las quejas llevan una tendencia a la baja.** (Gráfico 3).

Respecto a los **comentarios y sugerencias recibidos, el 40%, fueron positivos (felicitaciones)**, resaltando la calidad de la atención y el buen trato proporcionado por el área. **El 60% de los comentarios y sugerencias restantes, se refieren a recomendaciones para mejorar los mecanismos de comunicación y optimización de tiempos de respuesta.** Al realizar un comparativo respecto al año anterior, **las sugerencias y comentarios han tendido a la baja, pero se mantiene el sentido.** (Gráfico 4)

Respecto a **la gestión de quejas, comentarios y sugerencias, debido a la carga de trabajo, no se habían emprendido acciones al respecto, por lo que se documentó la AC19-03 de la que se comentará posteriormente.**

GRÁFICO 3. COMPARATIVO NÚMERO DE QUEJAS 2017-2018

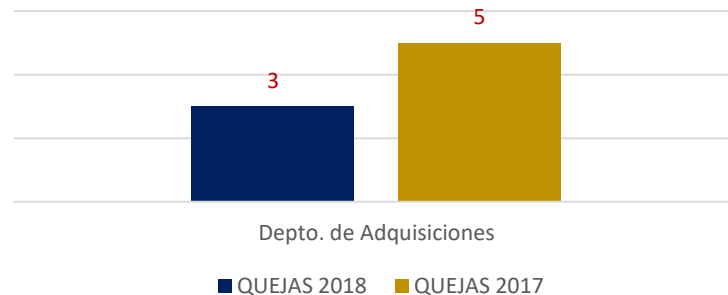


GRÁFICO 4. COMPARATIVO NÚMERO DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS 2017-2018



# Quejas, comentarios y sugerencias\*.

\*En el instrumento de la CGDF las felicitaciones se registran en el apartado de comentarios y sugerencias.

- En el proceso 2017 se registró un total de 5 quejas y 16 comentarios y sugerencias.
- En el proceso 2018 se registró un total de 3 quejas y 10 comentarios y sugerencias.

Entre las más significativas se encuentran:

	Proceso 2017	Proceso 2018	Proceso 2019
Quejas	Organizar mejor la <b>calendarización</b> de compras, <b>la espera de las licitaciones</b> de servicios genera <b>afectación a la dependencia</b> ya que en ocasiones <b>el servicio es de menor calidad.</b>	Se consideran prolongados <b>los tiempos</b> para la <b>solución de dudas, definición de mecanismos de operación y pago</b> de servicios a proveedores.	Se evalúa durante Enero de 2020
Sugerencias	Mejorar la <b>operación del subsistema, tiempos de respuesta a dudas y comunicación oportuna de los cambios</b> de criterios.	Mejorar los <b>mecanismos de comunicación</b> y optimización <b>de tiempos de respuesta.</b>	Se evalúa durante Enero de 2020
Felicitaciones	<b>Reconocen al personal</b> que integra las áreas por su <b>disponibilidad para atender a los usuarios cuando tienen dudas.</b>	Todas <b>resaltan la calidad de la atención y el buen trato del personal</b> de las áreas	Se evalúa durante Enero de 2020

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

La CGDF define su objetivo de calidad con base en la satisfacción de los usuarios, por lo tanto el resultado se encuentra en el apartado de Satisfacción del Cliente.

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

PROCEDIMIENTO	INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	META	RESULTADOS		
				2017	2018	2019
Procedimiento para la Adquisición de Materiales con Recursos Propios P-DGFA-CGDF-01	<b>Adquisición de Artículos Solicitados por el Subsistema</b>	Total de Artículos adquiridos / Total de Artículos Solicitados * 100	Igual o mayor al 80%	88%	89%	89%
Procedimiento para la Selección y Evaluación de Proveedores P-DGFA-CGDF-02	<b>Porcentaje de Proveedores Confiables registrados en el padrón</b>	Total de Proveedores que obtienen calificación Confiable / Total de proveedores Evaluados * 100	Igual o mayor al 80 %	90%	92%	96%*
Adquisiciones por Licitación Pública P-DGFA-CGDF-07	<b>No. de artículos adjudicados en las Licitaciones Publicas</b>	El Total de los Artículos Adjudicados / Total de artículos licitados * 100	Igual o mayor al 80 %	84%	76%	77%

\*Este valor corresponde a la evaluación del primer semestre de 2019, la evaluación del segundo semestre del año está en proceso.

# Los resultados del seguimiento y medición

Para el **Procedimiento 01 (Procedimiento para la Adquisición de Materiales con Recursos propios)**, **no han variado significativamente los resultados** de su indicador de un año a otro (**88% en 2017, 89% en 2018 y 2019**), lo cual indica que la **tendencia se mantiene** y las dependencias consideran de utilidad el uso del subsistema para la adquisición de materiales de papelería y limpieza, además de que el hecho de agrupar las compras de todas las dependencias permite obtener mejores precios y comparar las ofertas entre un mayor número de proveedores que si se hiciera el proceso de forma individual.

Respecto al **Procedimiento 02 (Procedimiento para la Selección y Evaluación de Proveedores)**, **se ha mantenido 10 puntos porcentuales 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, lo cual los hace altamente confiables.**

# Los resultados del seguimiento y medición

En el caso del **Procedimiento 07 (Adquisiciones por Licitación pública)**, desde el año 2017, **gran parte de los requerimientos de las dependencias tales como equipos audiovisuales, laboratorio, cómputo y servicios de mantenimiento y vigilancia entre otros, se adquieren por esta vía**, en estricto apego a las disposiciones normativas y para obtener mejores precios al encontrarse agrupados.

Si bien **de un año a otro (2017 a 2018), bajó el indicador ocho puntos y en 2019 únicamente subió uno**, es de destacar, que **es necesario revisar el indicador del procedimiento, dado que el número de artículos adquiridos por esta vía, depende de que los proveedores coticen una partida y ofrezcan la mejor oferta para poder adjudicarla, lo cual es un factor externo que no puede ser controlado por el área**. Como ejemplo de lo anterior, en el año 2018, de las 17 licitaciones convocadas, dos fueron declaradas desiertas, lo que impactó el resultado del **indicador haciendo que bajara de 84% al 76%**.

## Análisis de Salidas No Conformes (SNC)

*No se presentaron Salidas No Conformes.*



# No conformidades y acciones correctivas

Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado de la Acción				Describir el motivo de la acción vencida
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	efectiva	No efectiva	
Departamento de Adquisiciones y Patrimonio	AC19-03	9.1.2	X	-	-	-	-

*Esta Acción correctiva está orientada a corregir la falta de seguimiento de las quejas, sugerencias y comentarios derivados de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente, a la fecha ya se realizó la acción inmediata que consistió en realizar el análisis de los resultados e incorporarlos a un plan de atención que se realizará durante 2020 .*

# Resultados de las auditorías

DEPENDENCIA	AÑO	AUDITORIA EXTERNA		AUDITORÍA INTERNA	
		No. de auditorías	No. de No Conformidades	No. de auditorías	No. de No Conformidades
COORDINACIÓN GENERAL DE DESARROLLO FINANCIERO	2018	1	0	0	0
	2019*	0	0	0	0

**El proceso no entró en el muestreo de Auditoría Externa 2019, la auditoría interna será tentativamente 16, 17 y 18 de diciembre de 2019.**

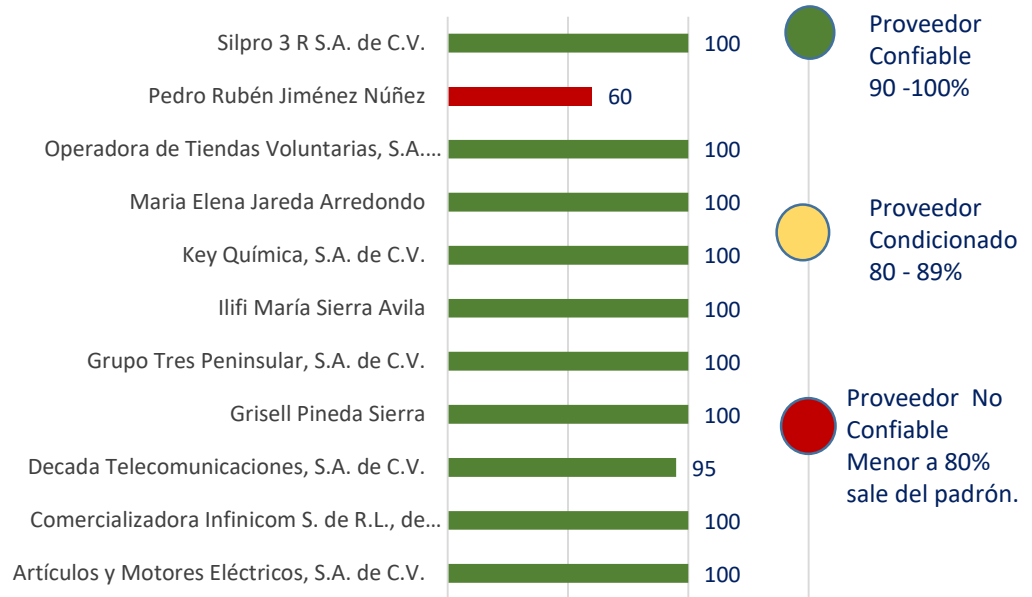
# El desempeño de los proveedores externos

Se evalúa una muestra representativa de pedidos de los proveedores de cada semestre respecto a los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de las especificaciones de calidad del producto o servicio solicitado.
- Tiempo de entrega y/o prestación del servicio.

***Casi todos los proveedores obtuvieron una calificación entre 95% y 100% de cumplimiento, por lo que su desempeño se considera como confiable.***

Resultados de Evaluación de Proveedores 1er. Sem. 2019






# La adecuación de los recursos

2019

Recursos	Descripción	Acuerdo	Responsable	Seguimiento
Infraestructura	Instalaciones con mejor distribución de los espacios	Apresurar el cambio de instalaciones de la CGDF	Coordinadora General de Desarrollo Financiero.	La CGDF está funcionando desde el 21 de febrero de 2019, en las nuevas instalaciones.
Tecnológico	<b>Dificultades para el adecuado seguimiento</b> , por parte de las dependencias, <b>de las licitaciones y contratos firmados</b> con proveedores, así como, para la <b>ágil localización de información para la atención de requerimientos efectuados por organismos fiscalizadores.</b>	Buscar la coordinación de trabajo con el área de Sistemas para crear en la <b>plataforma de Share Point, un Sistema de Gestión Documental de Adquisiciones por Licitación.</b>	Jefa del Depto. de Adquisiciones y Patrimonio.	Desde el mes de mayo de 2019, esta en uso el Sistema de Gestión Documental de Adquisiciones por Licitación en la plataforma de Share Point.




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

## Procedimiento para la Adquisición de Materiales con Recursos Propios

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación Riesgo	Estatus	Seguimiento
1	Elaborar Calendario de Adquisiciones	Falta de tiempo para planear adecuadamente las adquisiciones en las dependencias.	Falta de material necesario para las actividades operativas de la dependencia.	<b>P(2) X IM(8) = 16</b>	Preparar el calendario en el mes de diciembre del año inmediato anterior .	Área de adquisiciones	Dic. 2019	<b>P(2) X IM(4) = 8</b>		En Cumplimiento
2	Actualización de catálogo	Que las dependencias soliciten artículos discontinuados o cuyo precio haya variado.	Que las dependencias no tengan los artículos solicitados debido a que el artículo está discontinuado o su costo es mayor al estimado	<b>P(3)X IM(5)=15</b>	Estar en contacto con los proveedores para mantener actualizado el catálogo.	Área de adquisiciones	Dic. 2019	<b>P(2)X IM(4)=8</b>		En Cumplimiento
3	Agrupar y autorizar requisiciones de las Dependencias	Falla de Subsistema por problemas de red.	Atraso del procedimiento de Adquisición.	<b>P(1) X IM(3) = 3</b>	Elaborar Plan de Contingencia para el caso de fallas de en red.	Área de adquisiciones	Marzo. 2020	<b>P(1) X IM(2) = 2</b>		En Cumplimiento


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

## Procedimiento para la Adquisición de Materiales con Recursos Propios

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación Riesgo	Estatus	Seguimiento
4	Realizar el análisis de precios	Falla de Subsistema por problemas de red.	Atraso del procedimiento de Adquisición.	<b>P(1)XIM(3)=3</b>	Elaborar Plan de Contingencia para el caso de fallas de la red.	Área de adquisiciones	Marzo. 2020	<b>P(1) X IM(2) = 2</b>		En Cumplimiento
5	Verificar saldos de las Dependencias	Falta de información confiable para la afectación presupuestal.	Adquisición incompleta de artículos para las dependencias.	<b>P(2)XIM(4)=8</b>	Verificar que los resultados del análisis de precios reflejados en el subsistema mediante una revisión manual de claves de artículos modificados.	Área de adquisiciones	Dic. 2019	<b>P(1) XIM(2)=2</b>		En Cumplimiento
6	Afectar presupuestalmente	Adquisición incompleta de los artículos solicitados.	Falta de material necesario para la realización de las actividades programadas por la dependencia.	<b>P(2)XIM(4)=8</b>	Verificar la suficiencia de saldo de las dependencias e informarles en caso de ser insuficiente y pueda transferir los recursos necesarios para realizar su adquisición completa .	Área de adquisiciones	Dic. 2019	<b>P(1) XIM(2)=2</b>		En Cumplimiento

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





## Procedimiento para la Adquisición de Materiales con Recursos Propios

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación Riesgo	Estatus	Seguimiento
7	Verificar pedidos recepcionados	Entrega fuera de tiempo de los artículos solicitados	Falta de material necesario para la realización de las actividades programadas por la dependencia.	<b>P(3)XIM(4)=12</b>	Hacer seguimiento de los pedidos y comunicar al proveedor sus pendientes de entrega.	Área de adquisiciones	Dic. 2019	<b>P(2) XIM(2)=4</b>		En Cumplimiento

**Nota:** Respecto al Procedimiento de Adquisiciones por Licitación Pública, no se ha realizado el Análisis de Riesgos debido a que su actualización concluyó el pasado 4 de diciembre.

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



## Procedimiento Selección y Evaluación de Proveedores

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación Riesgo	Estatus	Seguimiento
1	Recibir solicitud de alta en el padrón de proveedores.	Solicitud incompleta	Se le puede adjudicar un pedido y no surte (no existe la empresa).	$P(2) \times IM(4) = 8$	Revisar antes de la firma de contrato.	Área de adquisiciones	Dic.2019	$P(1) \times IM(4) = 4$		En cumplimiento
2	Registrar en el Padrón de Proveedores	No darle de alta en el subsistema	Pérdida de ofertas	$P(1) \times IM(4) = 4$	Verificar que al formalizarse el contrato se le otorgue la clave	Área de adquisiciones	Dic.2019	$P(1) \times IM(4) = 4$		En cumplimiento
3	Iniciar proceso de evaluación de proveedores	Error en el envío de formato de evaluación a una diferente dependencia	Retraso del proceso de evaluación,	$P(2) \times IM(2) = 4$	Asegurarse que los controles actuales se apliquen	Área de adquisiciones	Dic.2019	$P(1) \times IM(2) = 2$		En cumplimiento
			sesgo en los resultados de la evaluación	$P(2) \times IM(4) = 8$	Verificar que el formato de eval. Tenga el formato de pedido correcto	Área de adquisiciones	Dic.2019	$P(1) \times IM(4) = 4$		En cumplimiento



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

## Procedimiento Selección y Evaluación de Proveedores

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación Riesgo	Estatus	Seguimiento
4	Analizar las evaluaciones a proveedores.	Mal análisis de los resultados	no tener un padrón de proveedores confiable	P(2)XIM(4)=8	Análisis comparativo del desempeño del proveedor con respecto a años anteriores.	Área de adquisiciones	Dic.2019	P(1)XIM(4)=4		En cumplimiento
5	Comunicar resultados de evaluación a los proveedores	Falta de retroalimentación al proveedor	Incumplimiento normativo	P(2)XIM(3)=6	Verificar que sean firmados de recibido de los resultados por cada proveedor	Área de adquisiciones	Dic.2019	P(1) XIM(3)=3		En cumplimiento

# Las oportunidades de mejora

2020

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Establecer una reunión de seguimiento bimestral, para monitorear el desempeño de los procedimientos y revisar la integración de evidencias de los avances del PEC.	Jefa del Depto. de Adquisiciones y personal del área.	Detectar oportunamente acciones correctivas o preventivas que mantengan la calidad de los servicios.	Recursos Humanos Instalaciones físicas para reuniones	
Revisar y modificar, en su caso, los Indicadores de los procedimientos certificados y el objetivo de calidad.	Coord. Gral. del Desarrollo Financiero y Jefa de Depto.	Medir de mejor manera el desempeño de los procedimientos certificados y la satisfacción del cliente.	Recursos Humanos Instalaciones físicas para reuniones Resultados de indicadores de los procedimientos y objetivos de calidad.	

ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
<b>ACUERDOS DE OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>			
Establecer una reunión de seguimiento bimestral, para monitorear el desempeño de los procedimientos y revisar la integración de evidencias de los avances del PEC.	Recursos Humanos Instalaciones físicas para reuniones Resultados de Desempeño de los procedimientos	Coordinadora Gral. de Desarrollo Financiero, Jefa del Depto. de Adquisiciones, personal del área y Resp. de Seguimiento del SGC de la CGDF.	18/03/20
<b>ACUERDOS DE NECESIDADES DE CAMBIO DEL SGC</b>			
Revisar y modificar en su caso, los Indicadores de los procedimientos certificados y el objetivo de calidad.	Recursos Humanos Instalaciones físicas para reuniones Resultados de Desempeño de los procedimientos.	Coord. Gral. del Desarrollo Financiero y Jefas de Depto.	28/02/20