



UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Universidad Autónoma de Yucatán

2010: 1ª Reunión para la revisión del  
Sistema de Gestión de la Calidad por  
parte de la alta dirección

3 de Junio de 2010



UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Resultado de auditorías internas
- Próximas auditorías
- Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Seguimiento de las reuniones previas de revisiones directivas
- Retroalimentación del usuario
- Desempeño de los procesos
- Cambios que podrían afectar al SGC
- Recomendaciones para la mejora

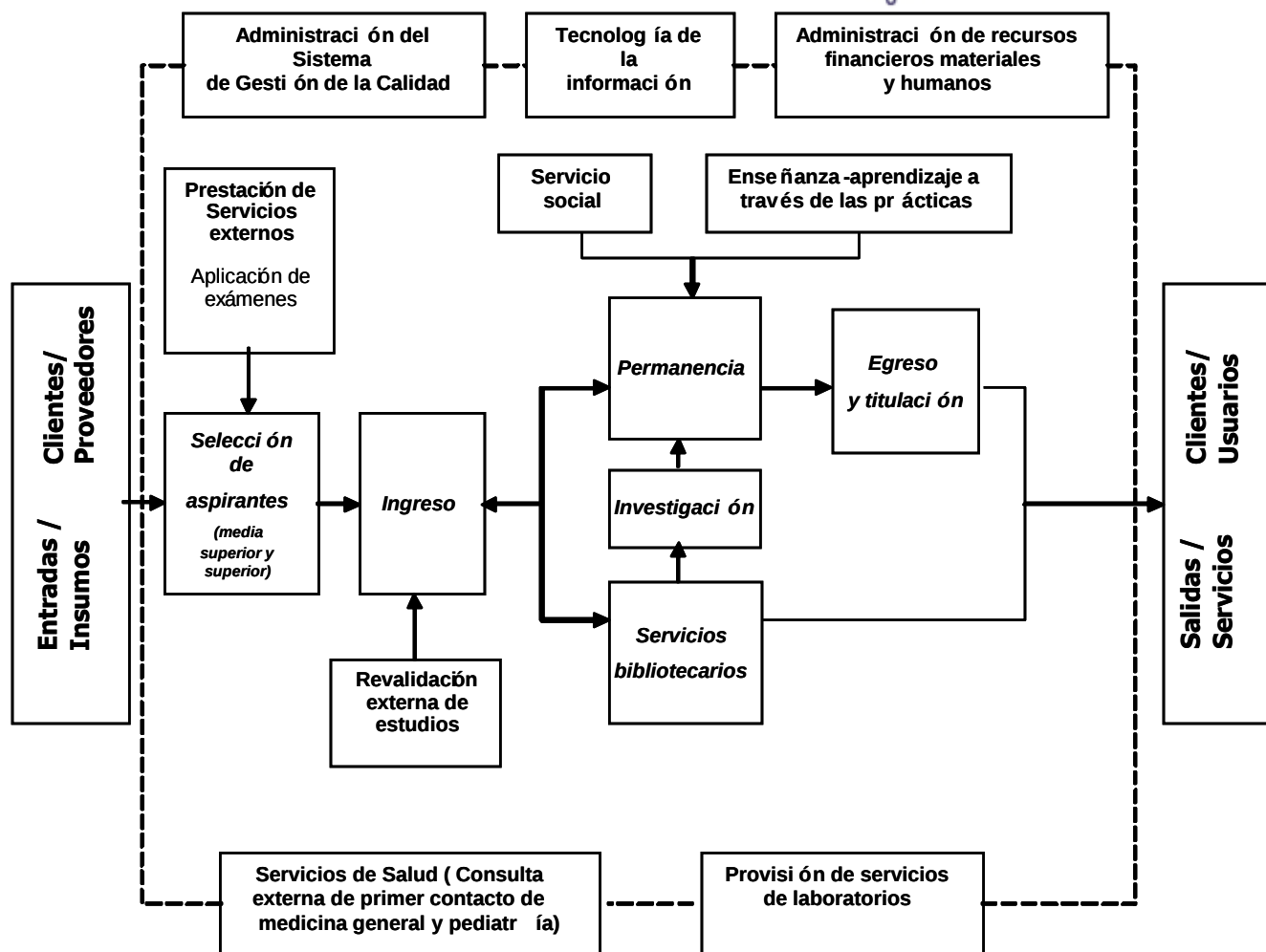


UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD







**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS





## Auditorías internas de la calidad

| Auditoría                                                          | Fecha                               | Alcance                               | No conformidades |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| <a href="#"><u>Interna 08</u></a><br>Total de no conformidades= 12 | 22 de febrero al 2 de marzo de 2010 | Servicio Social                       | 4                |
|                                                                    |                                     | Tecnologías de Información            | 0                |
|                                                                    |                                     | Permanencia                           | 1                |
|                                                                    |                                     | Servicios Bibliotecarios              | 7                |
| <a href="#"><u>AI-FMED-04</u></a><br>Total de no conformidades= 10 | 26 al 30 abril de 2010              | Enseñanza-aprendizaje                 | 10               |
|                                                                    |                                     | Investigación                         |                  |
| <a href="#"><u>AI-FQUI-03</u></a><br>Total de no conformidades= 0  | 10 de Junio de 2010                 | Provisión de servicios de laboratorio | -                |



UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# PRÓXIMAS AUDITORÍAS





## Auditorías Internas

| Auditoría                         | Fecha        | Alcance                               | Dependencia          |
|-----------------------------------|--------------|---------------------------------------|----------------------|
| <a href="#"><u>AI-FMED-05</u></a> | Octubre 2010 | Investigación                         | Facultad de Medicina |
|                                   |              | Enseñanza – aprendizaje               |                      |
|                                   |              | Provisión de servicios de laboratorio |                      |
| <a href="#"><u>AI-FQUI-04</u></a> | Octubre 2010 |                                       | Facultad de Química  |

## Auditoría Externa de seguimiento

- Auditoría de ampliación por *ABS Quality Evaluations*
- Auditor: Aimé Ávila

| Auditoría                | Fecha                | Alcance       | Dependencia   |
|--------------------------|----------------------|---------------|---------------|
| Auditoría de seguimiento | 6 al 9 de julio 2010 | Por confirmar | Por confirmar |



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



# Administración Central



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

| PROCESO                       | AP        |           | AM        |            | AC        |            |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
|                               | ABIERTA   | CERRADA   | ABIERTA   | CERRADA    | ABIERTA   | CERRADA    |
| SELECCIÓN DE ASPIRANTES       | 0         | 15        | 2         | 34         | 2         | 17         |
| INGRESO                       | 1         | 5         | 0         | 2          | 2         | 11         |
| PERMANENCIA                   | 0         | 0         | 1         | 1          | 1         | 3          |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | 0         | 10        | 1         | 14         | 0         | 12         |
| SERVICIOS BIBLIOTECARIOS      | 8         | 3         | 5         | 14         | 15        | 58         |
| ADMÓN DE R.F                  | 1         | 3         | 0         | 19         | 2         | 15         |
| REVALIDACIÓN EXTERNA DE E.    | 0         | 4         | 0         | 8          | 0         | 2          |
| SERVICIO SOCIAL               | 1         | 1         | 1         | 1          | 0         | 4          |
| EGRESO Y TITULACIÓN           | 1         | 8         | 0         | 9          | 0         | 5          |
| SERVICIOS DE SALUD            | 0         | 3         | 4         | 3          | 2         | 2          |
| ADMÓN DEL SGC                 | 0         | 0         | 0         | 3          | 1         | 4          |
| ADMÓN DE R.H                  | 1         | 0         | 2         | 5          | 1         | 4          |
| <b>GRAN TOTAL</b>             | <b>13</b> | <b>52</b> | <b>16</b> | <b>113</b> | <b>26</b> | <b>137</b> |

Fecha de corte: 30 de abril de 2010



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# SEGUIMIENTO DE LAS REUNIONES PREVIAS DE REVISIONES DIRECTIVAS





**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

**minuta 7/ oct. / 2009**

| ACUERDOS                                                                                                                                                                            | RESPONSABLE                                                                                                                      | FECHA      | ESTADO     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Elaborar y difundir el procedimiento para inscribirse y utilizar la red social "Twitter".                                                                                           | CATI y Oficina del Abogado General                                                                                               | 30/10/2009 | OK         |
| Elaborar un programa de inducción de la normativa universitaria.                                                                                                                    | Dr. Carlos Echazarreta González, CPC. Manuel Escoffié Aguilar y Oficina del Abogado General                                      | 11/12/2009 | En proceso |
| Incorporar al perfil de puesto el nivel de conocimiento de la normativa.                                                                                                            | CPC. Manuel Escoffié Aguilar                                                                                                     | 11/12/2009 | En proceso |
| Llevar a cabo una reunión con los directores de las Facultades de Arquitectura Psicología y Economía para analizar la situación de los responsables de las bibliotecas mencionadas. | CPC. Manuel Escoffié Aguilar, Dir. Gral. de Apoyo al Personal, Dr. Carlos Echazarreta González y MSL. Alberto Arellano Rodríguez | 30/10/2009 | En proceso |
| Dar continuidad a la verificación del control patrimonial.                                                                                                                          | C.P. Mercedes Cárdenas Ruiz                                                                                                      | Permanente | OK         |
| En las auditorías Internas de la Calidad se invitará a un auditor normativo de la Oficina del Abogado General.                                                                      | CGPEGI y Oficina del Abogado General                                                                                             | Permanente | En proceso |



UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

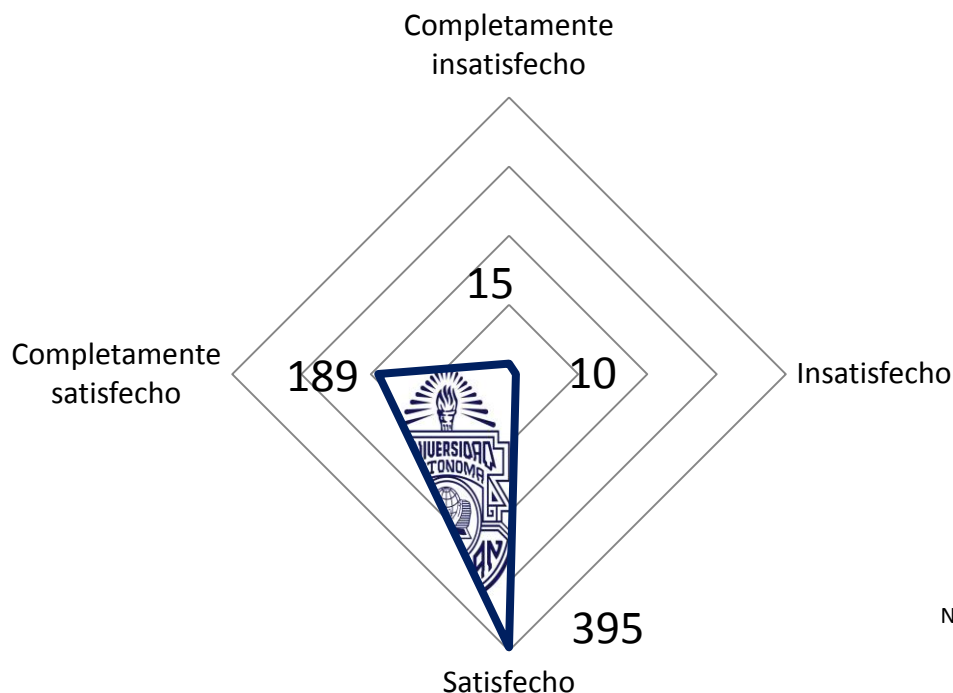
# RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO





## Selección de Aspirantes (CGEMS)

- Resultados de las encuestas de satisfacción



Nota: 36 datos perdidos

De manera general, los resultados demuestran que *satisfecho* y *completamente satisfecho* representan el 95.89 % de las 645 opiniones que se obtuvieron de las encuestas de satisfacción.



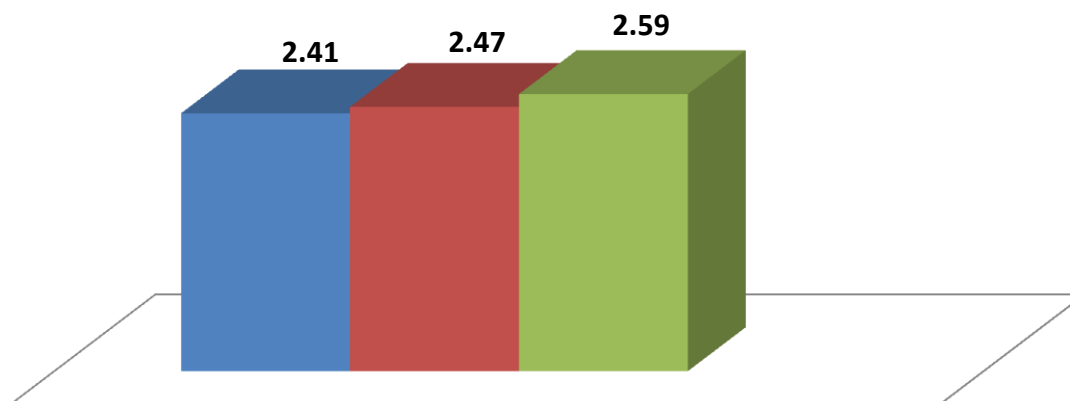
# Ingreso y Permanencia

Debido a la naturaleza de los procesos escolares de ingreso y permanencia; la aplicación de las encuestas a los *centros docentes*, que determina la satisfacción de los usuarios, se realiza **una vez por curso escolar**.

E  
S  
C  
A  
L  
A  
  
D  
E  
  
S  
A  
T  
I  
S  
F  
A  
C  
C  
I  
O  
N

## Servicio de entrega de Catálogos

■ PREGUNTA 1 ■ PREGUNTA 2 ■ PREGUNTA 3

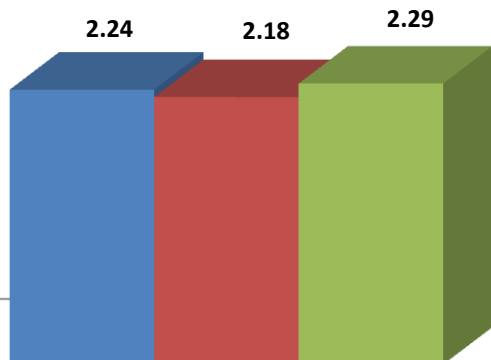


La respuesta obtenida de los 17 Centros Docentes en el ciclo escolar 2008-2009 fue  
**SATISFACTORIO**



## Servicio de entrega de credenciales

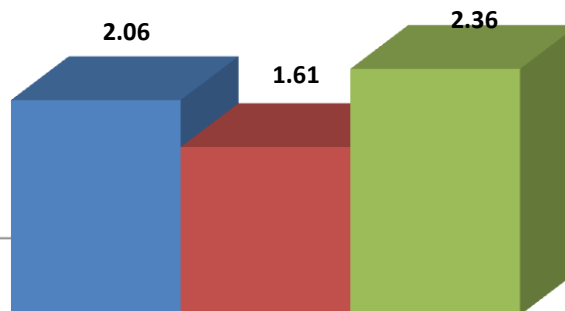
■ PREGUNTA a ■ PREGUNTA b ■ PREGUNTA c



La respuesta de los 17  
Centros Docentes en el ciclo  
escolar 2008-2009 resultó  
**SATISFACTORIO**

## Servicio de entrega de duplicados de credenciales

■ PREGUNTA a ■ PREGUNTA b ■ PREGUNTA c





UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

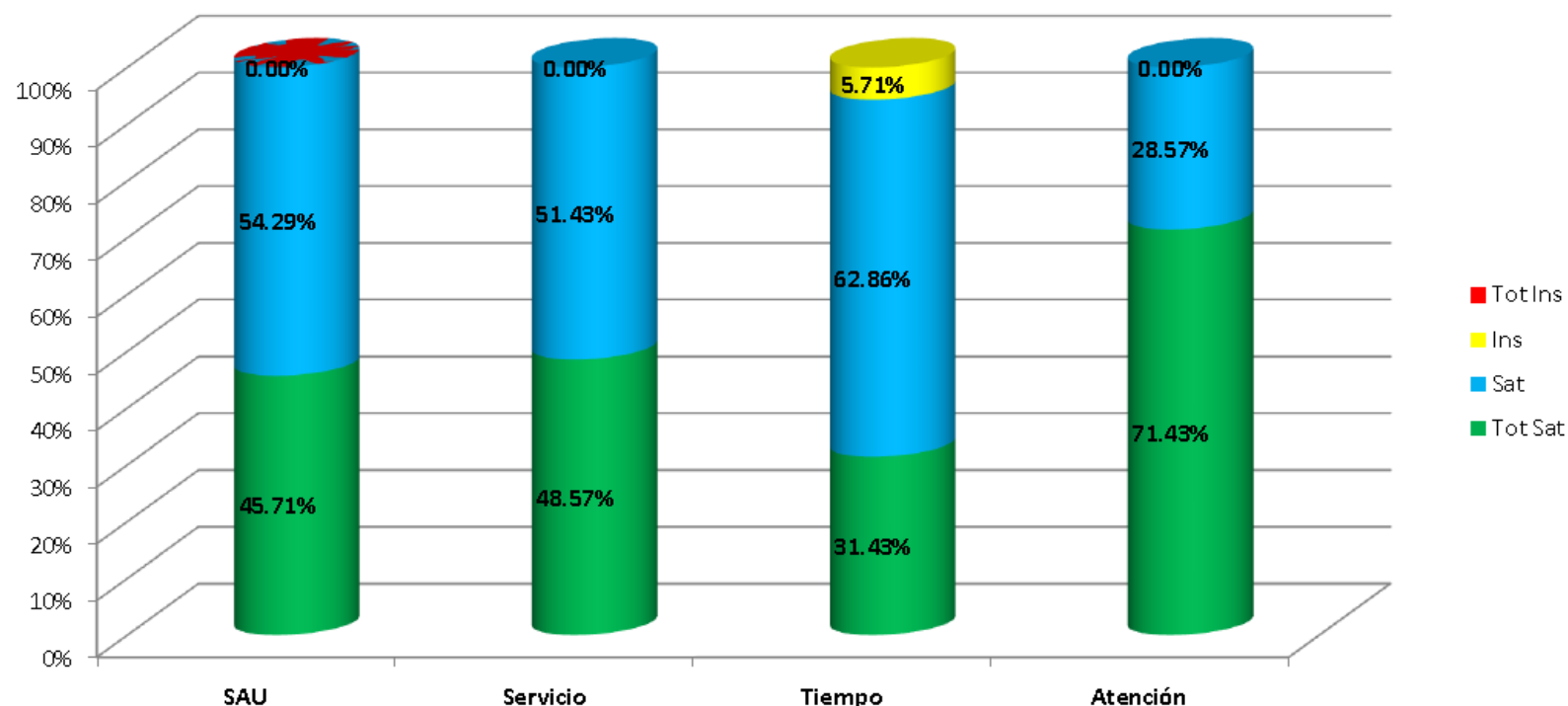
# Conclusión

- Con base a los resultados que se presentan en cada gráfica, se llega a concluir que la evaluación de los procesos de ingreso y permanencia realizado por los 17 centros docentes a los servicios que proporcionó el departamento de servicios escolares durante el **ciclo escolar 2008-2009** se cumplieron satisfactoriamente.

# Tecnologías de la Información



UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



## Análisis

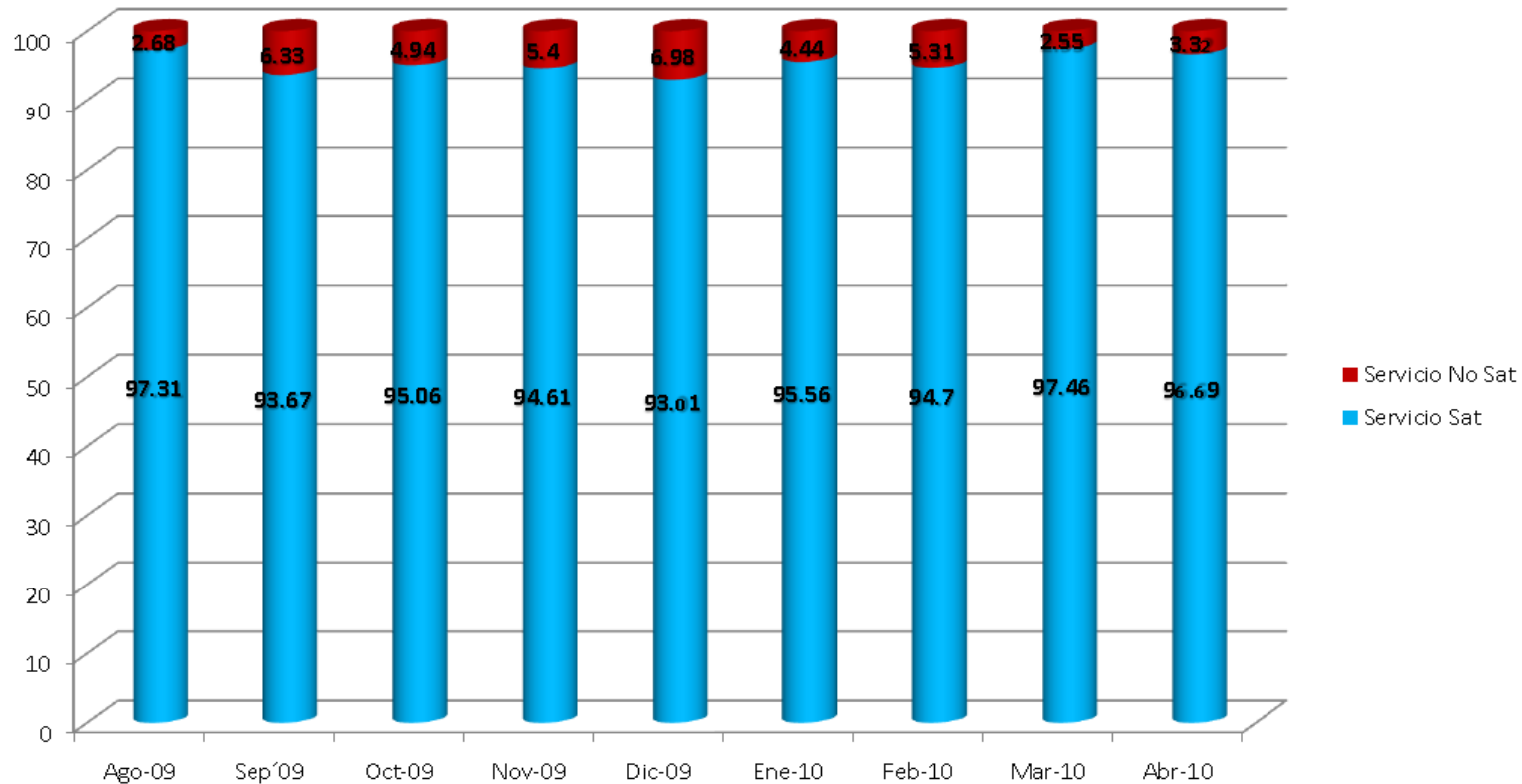
- Los clientes presentan alto índice de satisfacción en todos los rubros.
- Se observa que hay un índice muy significativo de buen trato en la atención a los servicios proporcionados.
- El único rubro de insatisfacción se observa en el tiempo para atender los requerimientos, el cual presenta una disminución con respecto al valor del semestre anterior (el cual fue de 13.5% y ahora fue de 5.71%)
- Hay una área de oportunidad para generar total satisfacción en los usuarios.

## • NOTA:

**Cliente:** dependencias de educación superior de la UADY (escuelas, facultades, centros de investigación, entre otros) representados por sus directivos y funcionarios que requieren de los servicios ofrecidos por la CATI.



## Satisfacción en el servicio proporcionado



Los usuarios indican un alto índice de satisfacción en los servicios de TI proporcionados por la RIUADY.

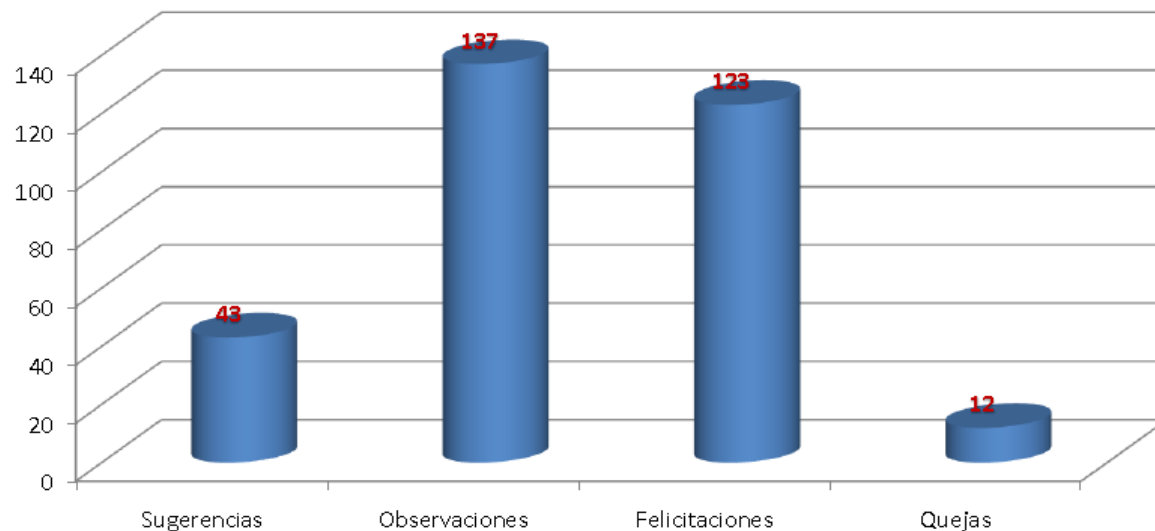
• **NOTA:**

**Usuario:** personal académico, administrativo, alumnos, alumnos potenciales, administradores de TI de la UADY, personas de otras IES, usuarios comerciales, gobierno y sociedad.



En el primer cuatrimestre del 2010, se atendieron 5474 incidentes, por los cuales se obtuvieron los siguientes tipos de comentarios:

### Tipos de comentarios recibidos



- En una misma respuesta de usuario se puede recibir mas de un tipo de comentario.
- Se han recibido pocas quejas, con un promedio de 3 por mes, lo que representa apenas un 0.2%, es decir, 1 queja por cada 500 incidentes atendidos.
- Se recibieron 123 felicitaciones, lo que representa un 2.2%, es decir 11 felicitaciones por cada 500 incidentes atendidos.
- Se han recibido 180 sugerencias y/u observaciones, lo que representa poco mas de 16 por cada 500 incidentes atendidos.

**Conclusión general:** Los índices de satisfacción de usuarios se han mantenido en los últimos 18 meses, en el rango de 93 a 98% en promedio.

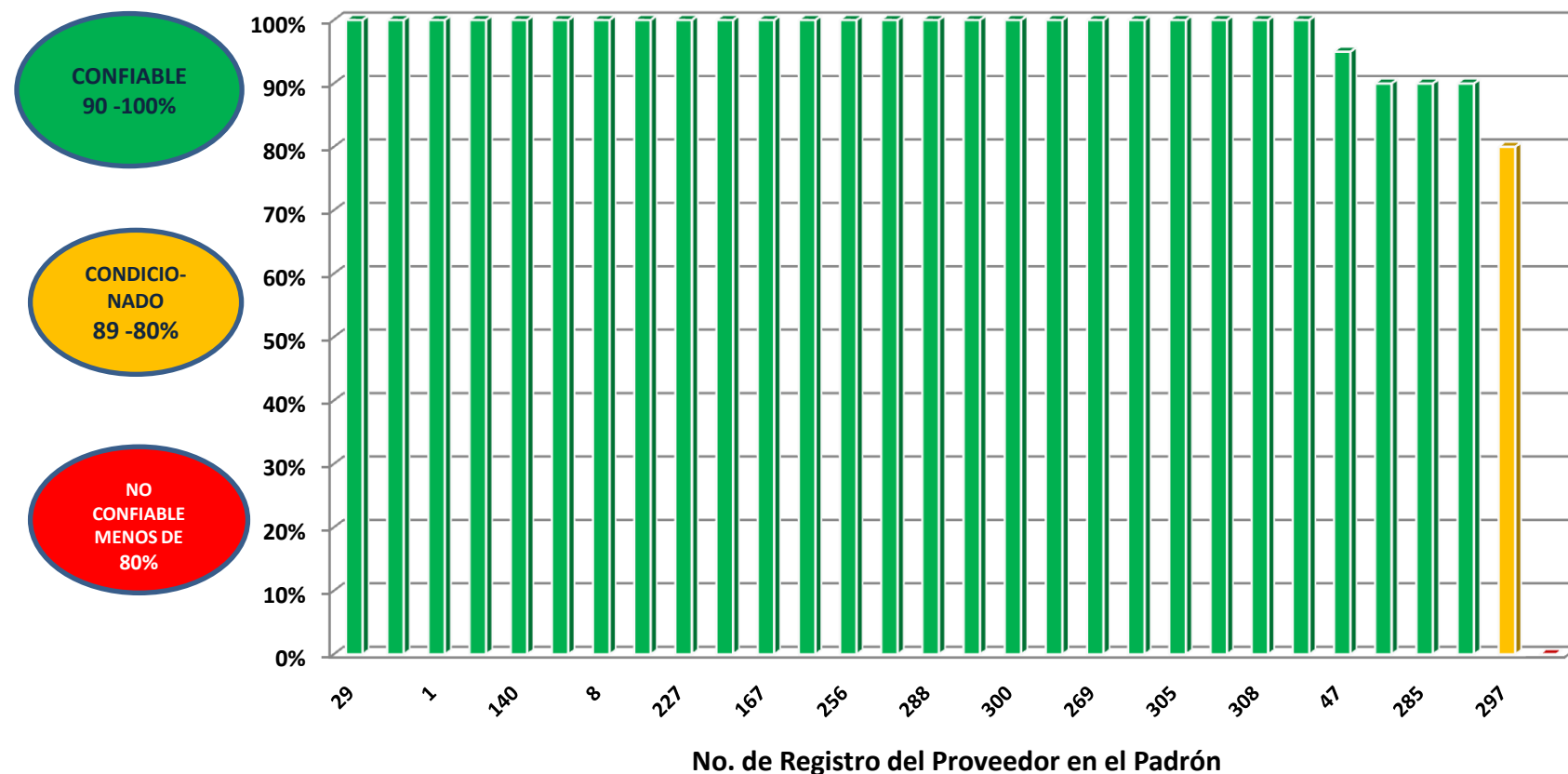


**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Administración de recursos financieros y materiales

## SELECCIÓN Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES

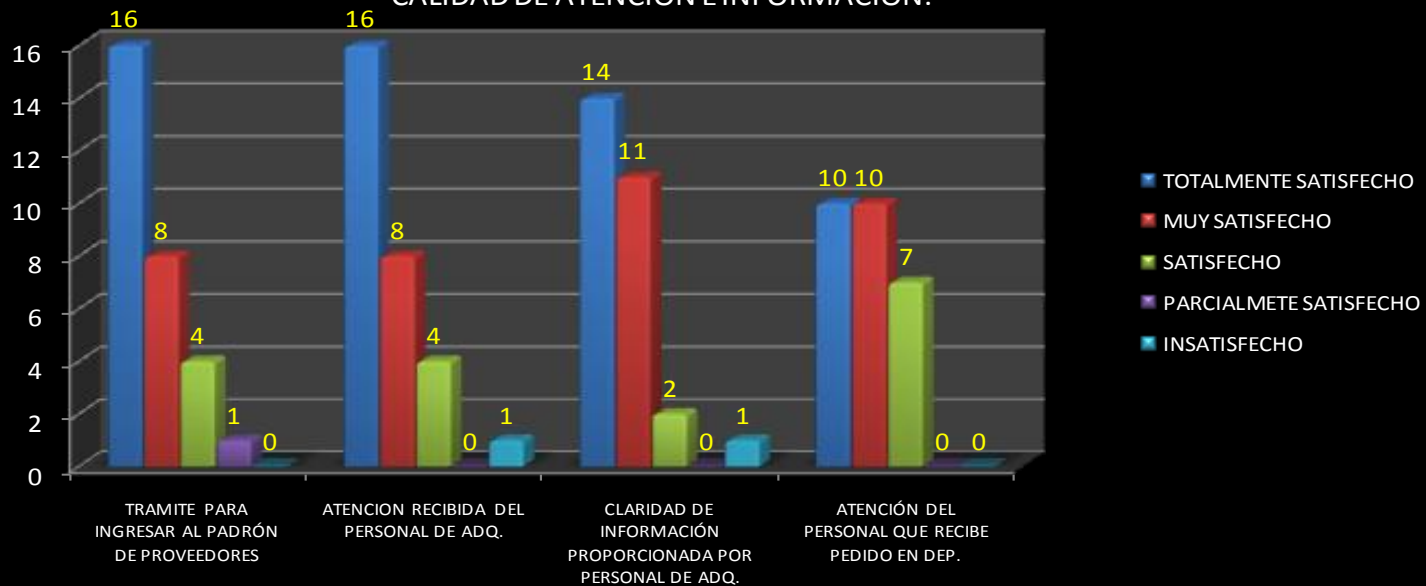
### Segunda Evaluación 2009 a Proveedores de Consumibles y Equipos





## ADQUISICIÓN DE CONSUMIBLES Y EQUIPOS DE PRESUPUESTO GENERAL

SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES CON EL GRADO DE DIFICULTAD DE TRÁMITES Y CALIDAD DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN.



- La percepción de nuestros proveedores en general esta en los rangos de **muy satisfecho** y **satisfecho** en su mayoría.
- Los atributos mejor evaluados fueron el de *trámite de ingreso al padrón de proveedores* y *atención que proporciona el personal de Adquisiciones* de la DGF.
- El atributo con menor puntaje en esta evaluación fue la *atención del personal de las dependencias* que recepciona el pedido (Actualmente ya se realizó una medida correctiva con las dependencias para mejorar este aspecto).



## ADQUISICIÓN DE CONSUMIBLES Y EQUIPOS DE PRESUPUESTO GENERAL

### CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES RESPECTO A LOS TIEMPOS DE TRÁMITE DEL PROCEDIMIENTO



- Los proveedores evaluaron en su mayoría como **adecuado** el *tiempo estipulado en el calendario de pagos* de la DGF y el *plazo para surtir los pedidos* a las dependencias.
- Los tiempos que transcurren entre el *surtido del pedido* y *recepción de pago* (ambas actividades realizadas en las dependencias), muestran que si bien aún son satisfactorios, los atributos de percepción de tiempo largo y muy largo se manifiestan claramente, lo que permite inferir que es poco ágil (actualmente ya se realizó una medida correctiva al respecto).

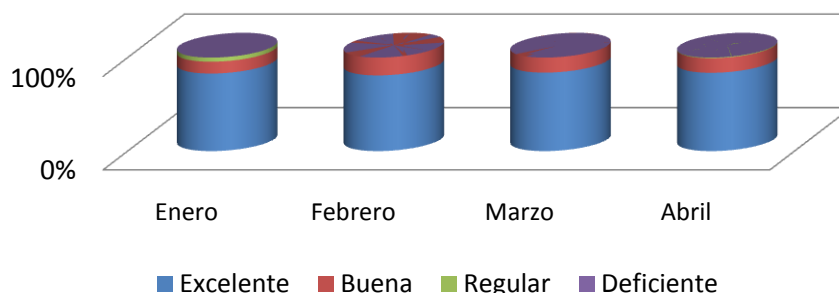


**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Revalidación Externa de Estudios

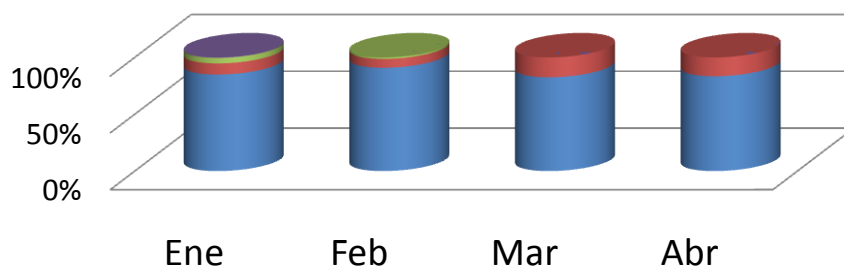
**Enero - abril 2009**

| 2009<br>MEDIA |    |
|---------------|----|
| EXCELENTE:    | 83 |
| BUENA:        | 16 |
| REGULAR       | 1  |
| DEFICIENTE    | 0  |



**Enero – abril 2010**

| 2010<br>MEDIA |    |
|---------------|----|
| EXCELENTE:    | 86 |
| BUENA:        | 12 |
| REGULAR       | 1  |
| DEFICIENTE    | 0  |



**Acción a implementar:**  
incrementar en un mínimo de **TRES (3) puntos** la media actual (86) del porcentaje de satisfacción del usuario en el nivel de “excelencia” .

Se aplicó la encuesta a todos los usuarios que solicitaron el servicio en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2009 y 2010, siendo un total de encuestados de 76 y de 77 usuarios respectivamente.

Entre el 2009 y 2010 el porcentaje de satisfacción de los usuarios se incrementó de 83 a 86 en el nivel de “excelencia” . En consecuencia el nivel de satisfacción “buena” disminuyó 4% y se mantuvo “regular” en 1%

# Servicio Social

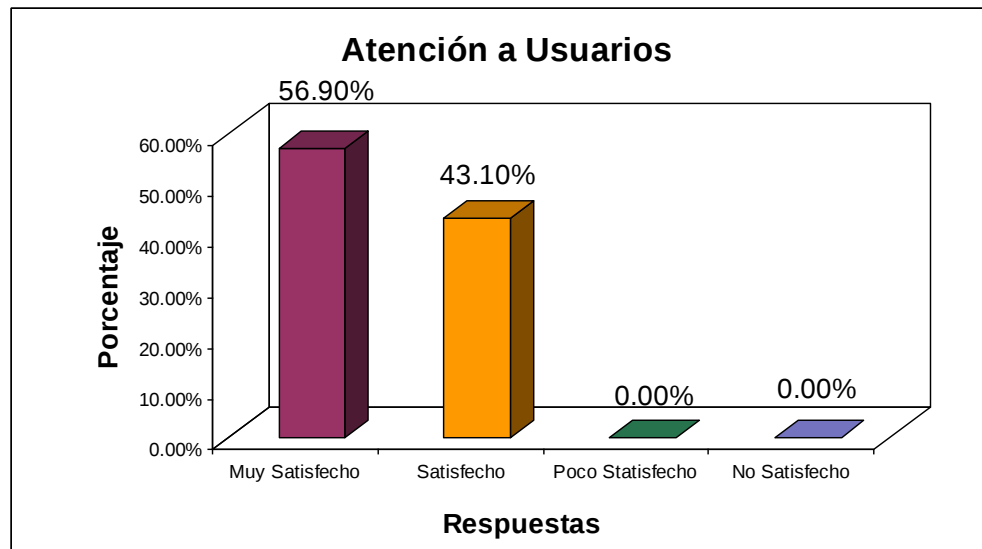


**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Atención a usuarios del Sub módulo de información Institucional por parte del DASS

La Encuesta para Evaluar Servicios fue contestada en el mes de febrero de 2010 por un total de 15 Facultades, de las cuales 18 personas son responsables del uso del sub módulo de servicio social del SII en el primer periodo de 2010.

Los aspectos evaluados son: capacitación de personal, asignación y liberación de alumnos en el SII.



Total de  
encuestados: **18**  
**personas**

En conclusión, los resultados obtenidos demuestran que el **56.90%** de los usuarios encuestados se encuentran *muy satisfechos* la capacitación de personal, asignación y liberación de alumnos en el SII y el **43.10%** restante lo cataloga como *satisfactorio*.

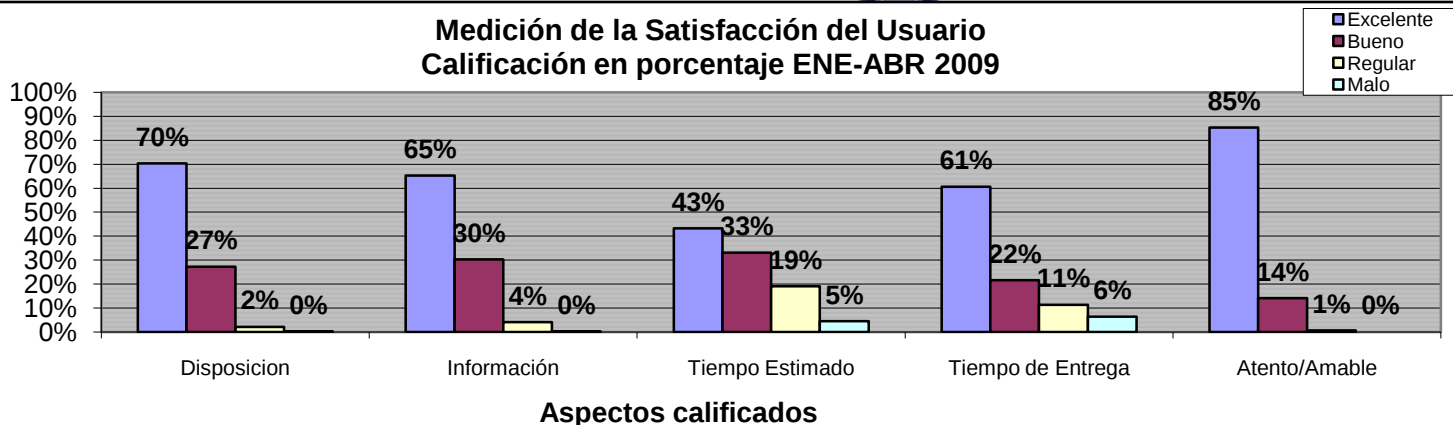
# Egreso y titulación



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Comparativo Ene-Abr 2009 y Ene-Abr 2010

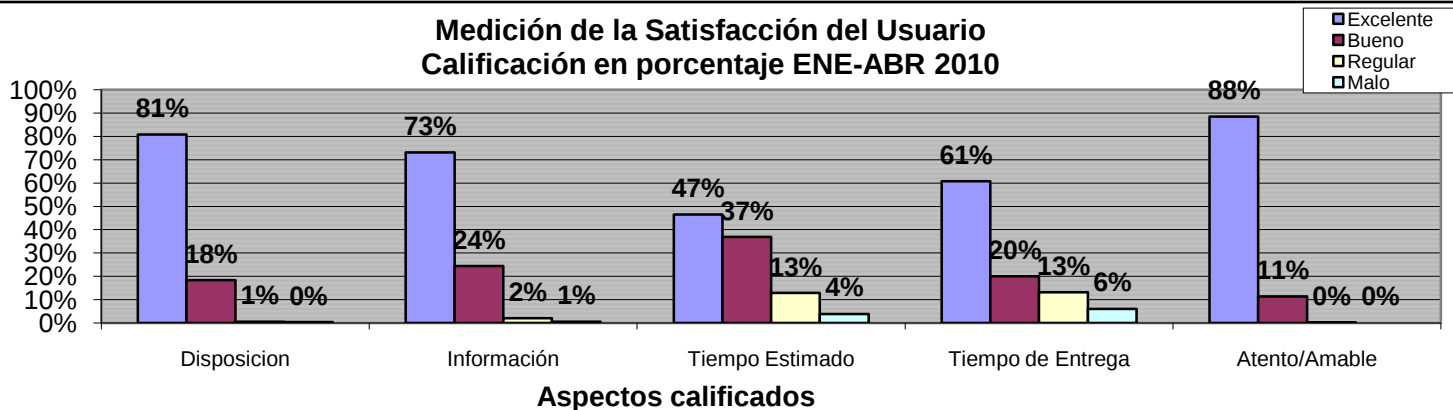
**Medición de la Satisfacción del Usuario**  
**Calificación en porcentaje ENE-ABR 2009**



**INTERPRETACIÓN:**

En la gráfica se puede observar que el servicio fue calificado por la mayoría de los 653 usuarios atendidos como **Excelente**. De la medición realizada, se puede concluir que el usuario obtuvo satisfacción durante este período.

**Medición de la Satisfacción del Usuario**  
**Calificación en porcentaje ENE-ABR 2010**



**INTERPRETACIÓN:**

En la gráfica se puede observar claramente que el servicio fue calificado por la mayoría de los 546 usuarios atendidos como **Excelente**. De la medición realizada, se puede concluir que el usuario obtuvo satisfacción durante este período.



# Administración Integral de Recursos Humanos

De acuerdo con los resultados de las evaluaciones del curso realizadas por los participantes de los 15 cursos impartidos se pueden observar los siguientes resultados:

2º semestre del 2009 (julio a diciembre )

| Criterios Evaluados           | Calificación | Media* | Desviación Estándar |
|-------------------------------|--------------|--------|---------------------|
| Temas y Actividades           | Bueno        | 4.49   | .416                |
| Instructores                  | Excelente    | 4.82   | .318                |
| Instalaciones                 | Excelente    | 4.62   | .46                 |
| Disposición de los materiales | Excelente    | 4.58   | .559                |
| Organización en General       | Excelente    | 4.66   | .501                |

\* El valor de la media se encuentra en el rango de 1 a 5, a partir de .5 cambia de rango

| Criterios Evaluados              | Si %   | No %  |
|----------------------------------|--------|-------|
| Horarios adecuados               | 88.8 % | 9.3 % |
| Se cumplió el objetivo del curso | 90.7 % | 6.8%  |
| Aplicación al trabajo            | 85.7 % | 9.3%  |
| Aplicación a la vida personal    | 89.4 % | 6.2%  |

Con respecto al nivel de aplicación, cabe señalar que el análisis incluye cursos de desarrollo personal, que posiblemente influyan en un puntaje más bajo respecto a la aplicación en su trabajo.

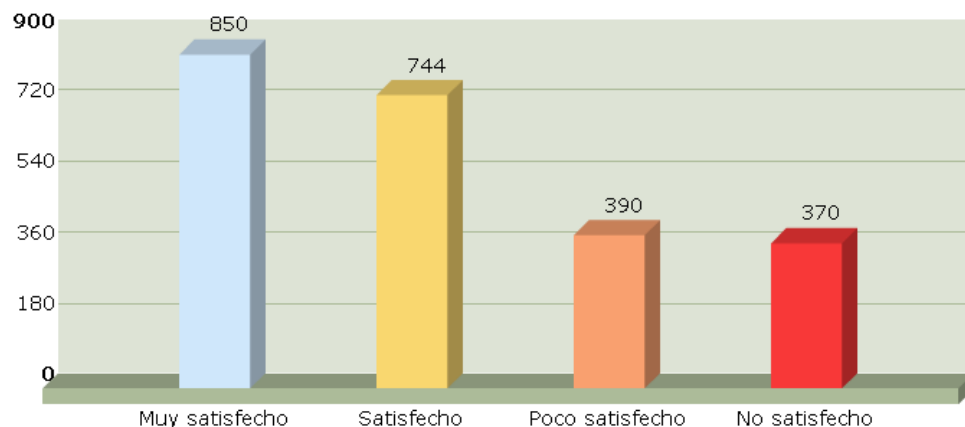
En conclusión, los resultados muestran un alto nivel de satisfacción de los participantes con respecto a los cursos en los cuales participaron.



# Servicios bibliotecarios

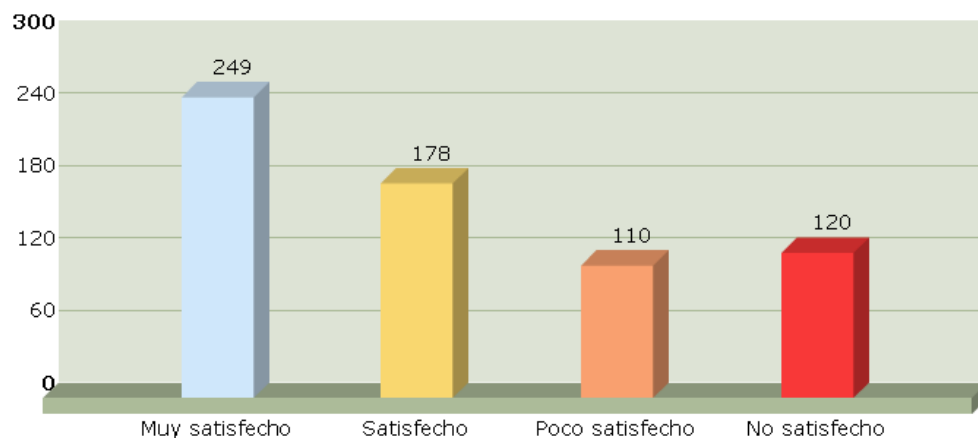
Enero-diciembre de 2009

GLOBAL



Enero-mayo de 2010

GLOBAL



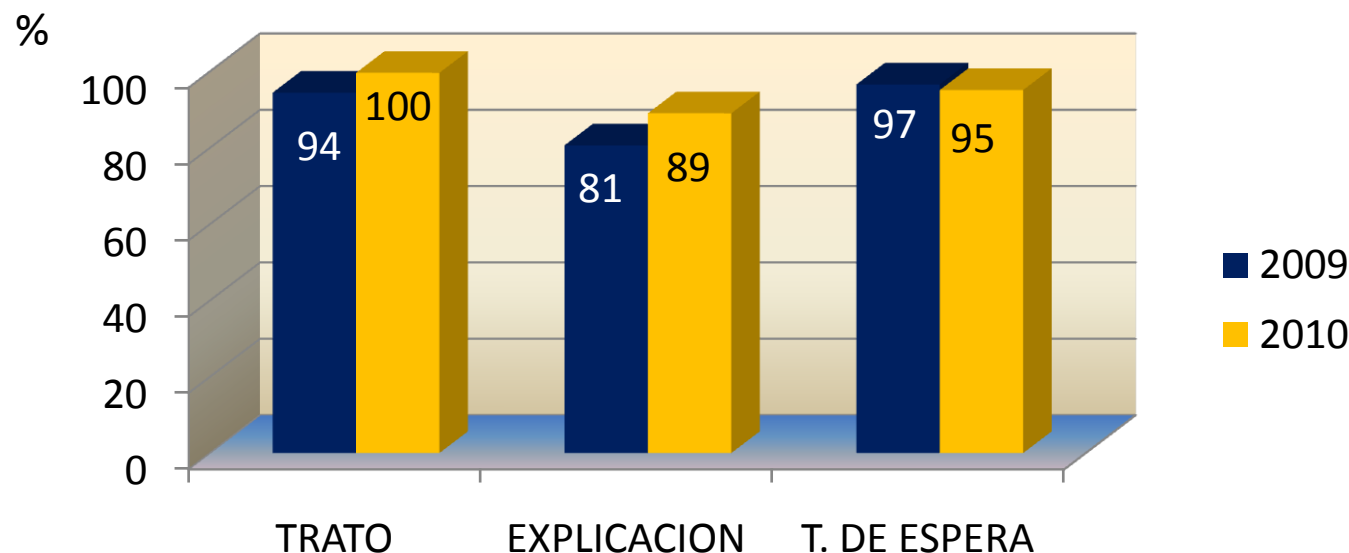
La satisfacción de los requerimientos de los usuarios reportó un 84.3% en el periodo enero-diciembre de 2009, mientras que de enero a mayo de 2010 se ha reportado un 81.7% . Con base en lo anterior, ambos resultados rebasan el indicador del 70% establecido.

# Servicios de salud



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

**PORCENTAJE GLOBAL COMPARATIVO DE LA ATENCION OTORGADA EN EL DEPTO DE SALUD  
(Consulta externa, Recepción, Enfermería, Farmacia)**



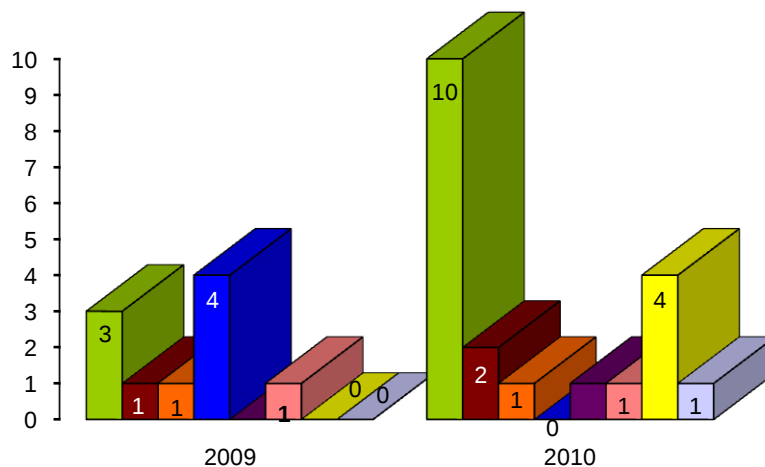
Se llevaron a cabo encuestas de satisfacción en noviembre de 2009 y de febrero de 2010 y se observó en los resultados que tanto en el trato del personal como en la explicación que se brinda a los pacientes, hubo un incremento de 6 y 8 puntos porcentuales.

En los tiempos de espera se observa un decremento en la satisfacción durante el 2010 en el área de farmacia, esto se atribuye a un proveedor nuevo que no contaba con un inventario completo ni licencia de la SSA para el surtimiento de psicotrópicos, lo que ocasionó tiempos de espera prolongados.



## BUZON DE QUEJAS,SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS

| BUZON  | FARMACIA |      | TRAMITES |      | RECEP |      | ENF  |      | NUTRIC |      | MED. SUB. |      | MED. SALUD |      | DENTAL |      |
|--------|----------|------|----------|------|-------|------|------|------|--------|------|-----------|------|------------|------|--------|------|
|        | 2009     | 2010 | 2009     | 2010 | 2009  | 2010 | 2009 | 2010 | 2009   | 2010 | 2009      | 2010 | 2009       | 2010 | 2009   | 2010 |
| QUEJAS | 3        | 10   | 1        | 2    | 1     | 1    | 4    | 0    | 0      | 1    | 1         | 1    | 0          | 4    | 0      | 1    |



|           |             |             |        |
|-----------|-------------|-------------|--------|
| FARMACIA  | TRAMITES    | RECEP       | ENFERM |
| NUTRICION | MED. SUBRR. | MED. DEPTO. | DENTAL |

En 2010 hubo un incremento de las quejas en la Farmacia, debido a que el proveedor inició en enero 2010. No obstante, se observa la mejoría en el área de enfermería que en 2009 se hizo acreedor a 4 quejas y en este primer trimestre de 2010 está en cero.

En base a los comentarios de buzón, periódicamente se llevan a cabo reuniones con los directivos de la Farmacia con el fin de retroalimentar y mejorar la satisfacción de los derechohabientes.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD CON EL PRODUCTO





**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Selección de Aspirantes (CGEMS)

- Objetivo: Lograr que el 92% de los usuarios se manifiesten satisfechos durante el proceso de selección.

**Nivel de satisfacción alcanzado: 95.89%**

- Objetivo: Brindar información oportuna y adecuada en relación con el proceso de selección a través de diversos medios de difusión y atención.
  - Administración de 645 **encuestas de satisfacción**
  - **Atención y difusión:** 6500 folletos informativos entregados, 101 llamadas telefónicas y correos electrónicos.

De los servicios proporcionados se presentaron tres servicios no conformes:

1. Durante un día no se pudo utilizar el servicio de registro en línea.
2. Folios duplicados por CENEVAL.
3. En la lista de sustentantes registrados que se publicó en el portal de la universidad no aparecía folio y nombre de un sustentante.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Procedimiento 1

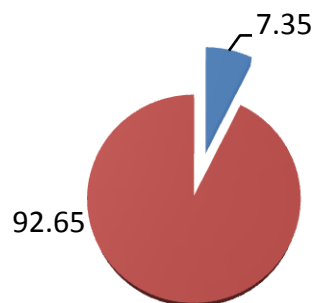
## Errores del procedimiento de entrega de documentos

*Criterios:*

- *Menos de 5% por programa*
- *Menos de 4% institucional*

- 272 errores reportados  
 $126/1531=0.0822= 8.22\%$  **P1**  
 $146/2169=0.0673=6.73\%$  **P2**

- 3700 registrados  
 $272/3700= 0.0735= \mathbf{7.35\%}$



NO SE CUMPLIO EL CRITERIO

Causa: FOLIOS DUPLICADOS



Acción

Actualmente se hace una verificación por sustentante.

## Registrados en línea en periodo oficial

Criterio: Menos del 5% extemporáneo

- $3700/3700 = 100\%$
- Extemporáneo = 0%

SE CUMPLIO EL CRITERIO

## Llamadas a la coordinación

Criterio: Máximo 12% de aspirantes que reporten dudas.

Total 101 llamadas

$101/3700=0.0272= 2.72\%$

SE CUMPLIO EL CRITERIO

## Procedimiento 2



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

### Deserción de administradores de prueba al curso de capacitación

Criterio: Menor a 10%

- $46 - 46 = (0/1531) 100 = \mathbf{0\%}$  P1
- $57-52 = (5/2169) 100 = \mathbf{0.23\%}$  P2

SE CUMPLIO EL CRITERIO

### Deserción del personal de apoyo al curso de capacitación

Criterio: Menor a 10%

- $25 - 25 = (0/1531) 100 = \mathbf{0\%}$  P1
- $25 - 25 = (0/2169) 100 = \mathbf{0\%}$  P2

SE CUMPLIO EL CRITERIO



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Procedimiento 3

### Deserción de estudiantes

Criterio: Menos del 5%

- $3700-3673= 27$
- $100/27= 3.7\%$

SE CUMPLIO EL CRITERIO

### Protocolo de seguridad de actividades realizadas

Criterio: Índice = 1

- $54/54= 1$

SE CUMPLIO EL CRITERIO

## Procedimiento 4

### Satisfacción general

Criterio: Al menos 92%

$584/645=0.9054= 90.54\%$  contando datos perdidos  
 $584/609= 0.9589 =95.89\%$  ajuste realizado por datos perdidos (36)

SE CUMPLIO EL CRITERIO



# Servicio Social

***Período Enero 2010 - Julio 2010***

| Proyectos Registrados | Aprobados | No Aprobados | Total |
|-----------------------|-----------|--------------|-------|
| Internos              | 218       | 10           | 228   |
| Externos              | 213       | 2            | 215   |
| Total                 | 431       | 12           | 443   |

El DASS registra proyectos convocando semestralmente a las Instituciones interesadas en tener prestadores de servicio social de la UADY.

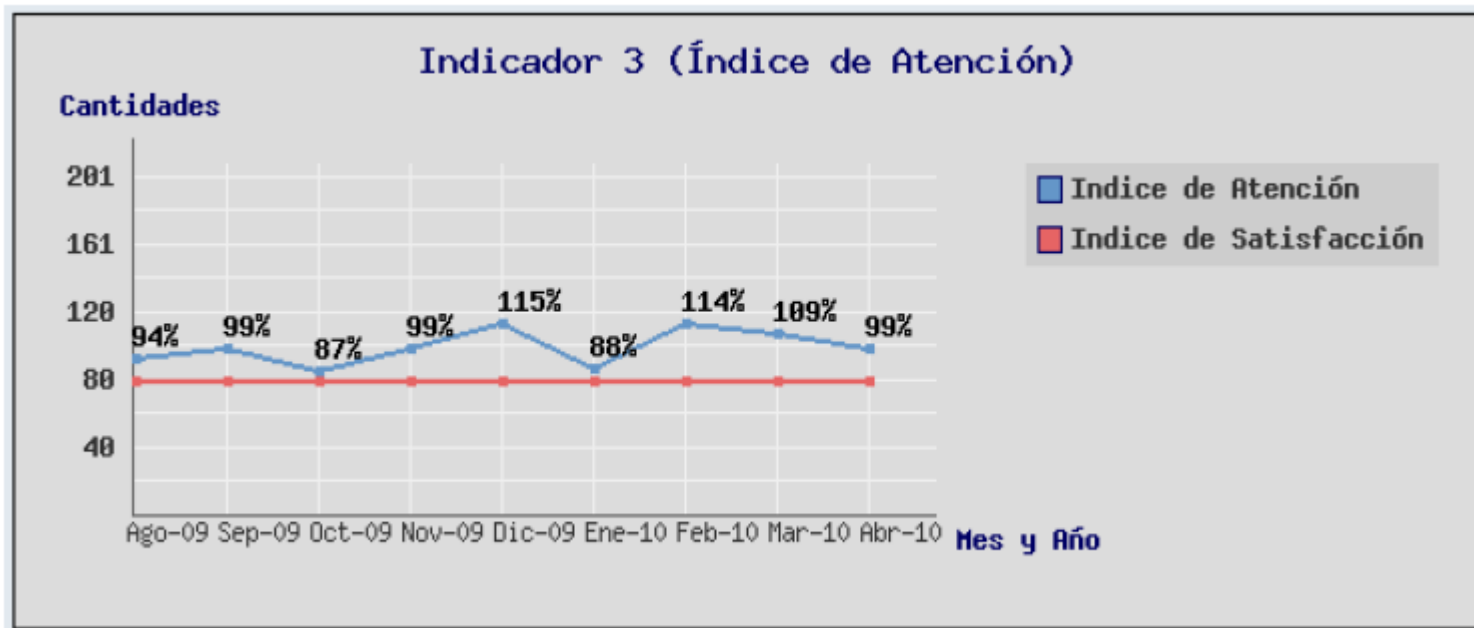
| Proyectos | Solicitados | Asignados |
|-----------|-------------|-----------|
| Internos  | 1475        | 404       |
| Externos  | 1586        | 465       |
| Total     | 3061        | 869       |

El DASS apoya en el proceso de asignación de los estudiantes de las diversas facultades de la UADY.

# Soporte de Tecnologías de la Información



UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

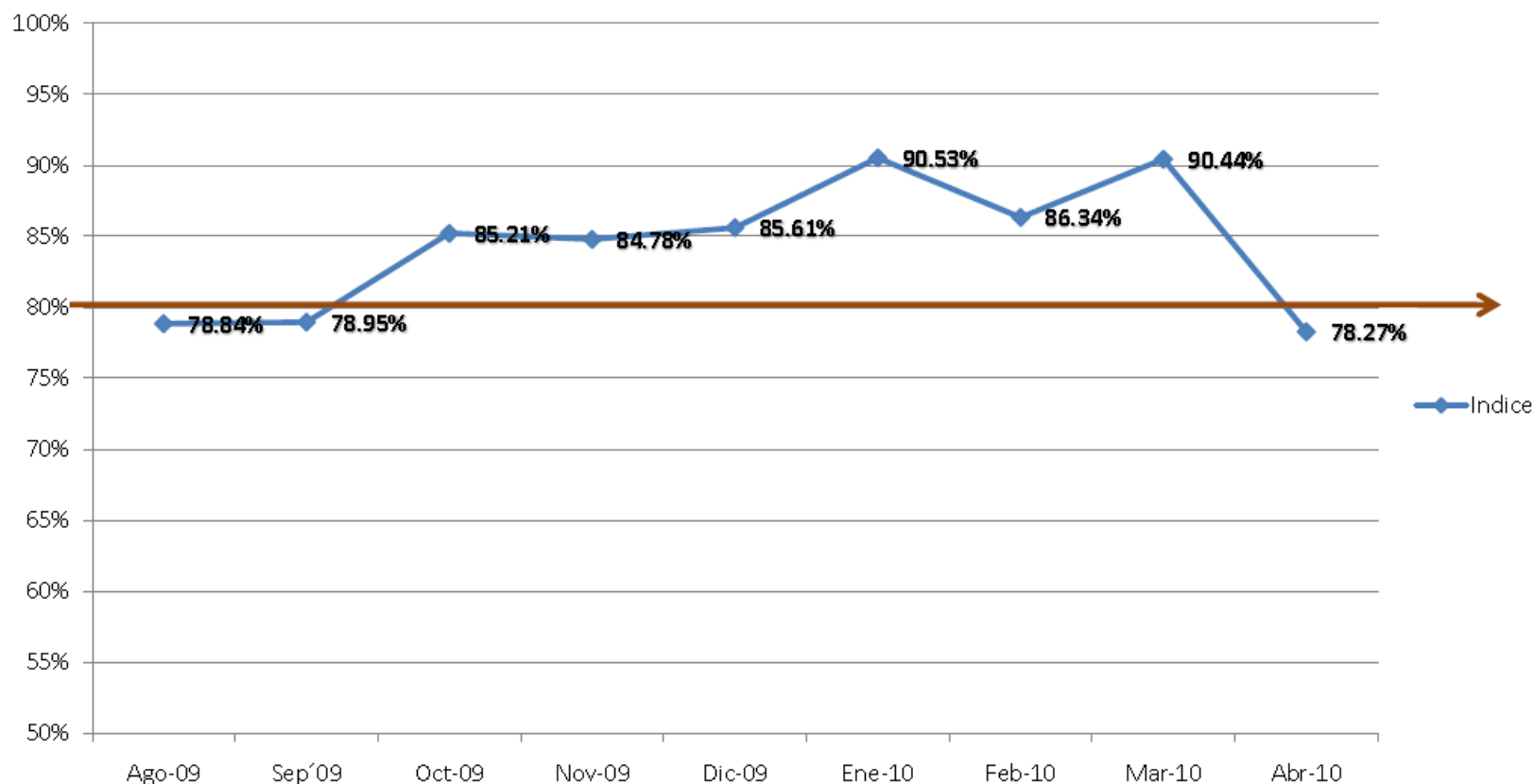


- Se observa claramente un alto porcentaje de respuesta en la atención a los incidentes.
- En todo el año 2009 se obtuvo un índice de atención del **97.75%**
- En el segundo semestre del 2009 se obtuvo un índice de atención del **100.3%**
- En el primer cuatrimestre del 2010 se tiene un índice de atención del **102%**
- Es importante mencionar que se puede obtener índices de atención superior a 100% debido a que un incidente puede ingresar a finales de un mes determinado y ser resuelto a principios del mes siguiente.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

### Proporción de incidentes atendidos en el tiempo indicado inicialmente

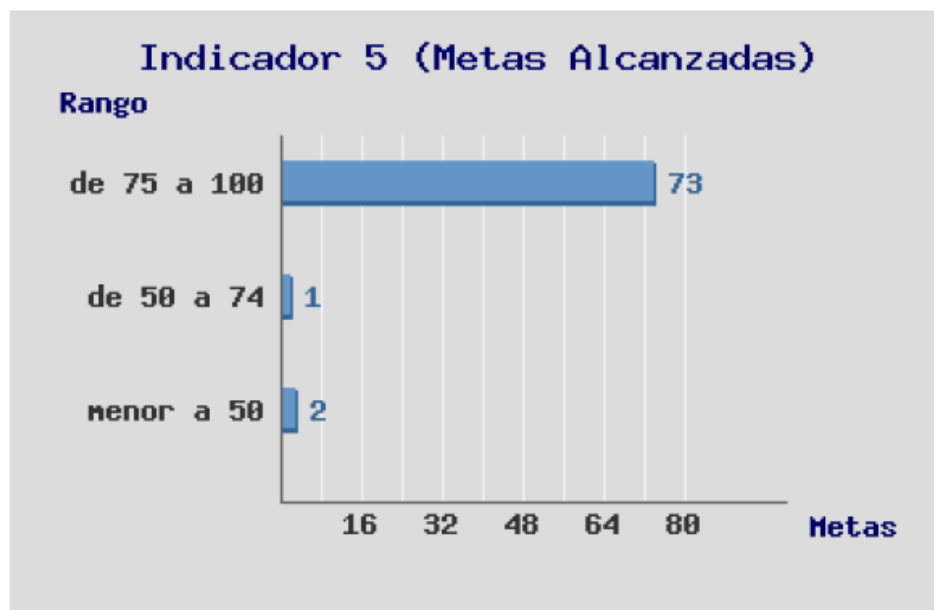


**Se cumple con el indicador, salvo en períodos vacacionales de agosto y abril, así como el mes de septiembre. Hay un área de oportunidad para mejorar en este indicador. En 9 meses del 2009 se obtuvieron índices superiores al 80%.**



# Metas alcanzadas

En el año 2009, en el análisis de los proyectos – metas- definidas para su realización, se obtuvo el siguiente indicador.



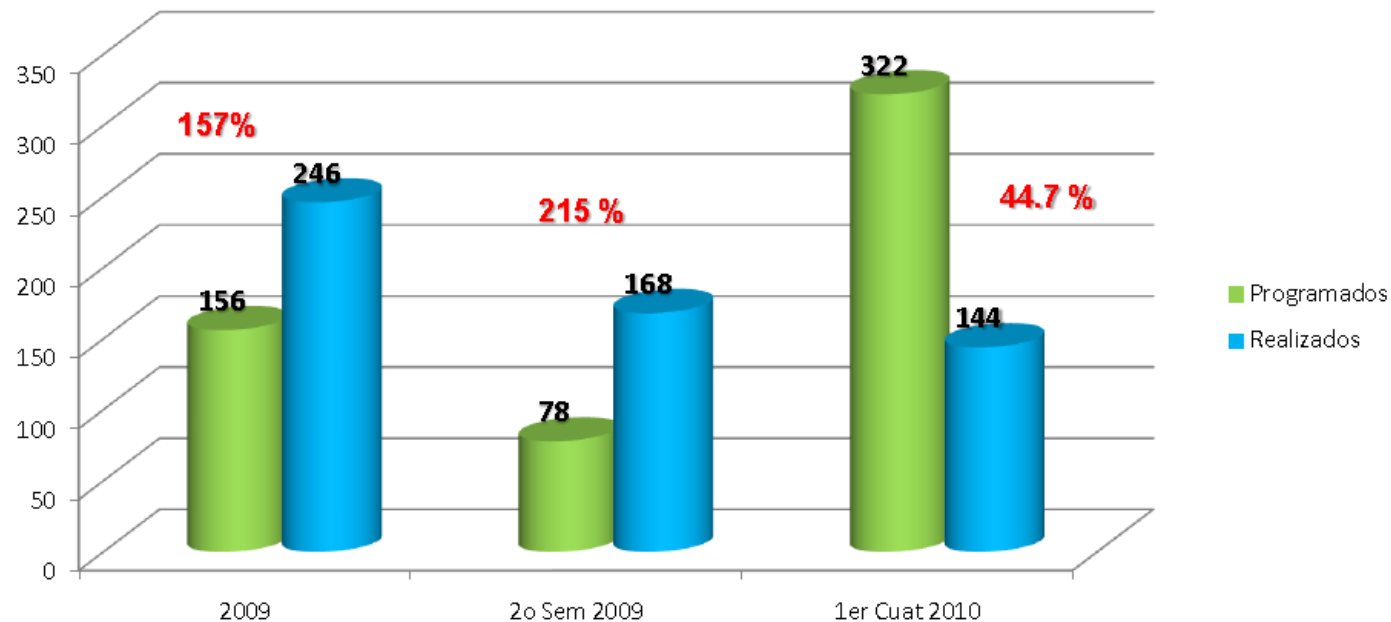
Se logró un avance del 97.43% en las metas propuestas para su atención, mejorando el índice de 83.16% del 2008

En el primer cuatrimestre del 2010, se han logrado 32 de 112 propuestas, es decir se tiene un avance del 28.75%



- Para el año 2009 se programaron 156 mantenimientos a los servicios (3 mantenimientos semanales).
- Para el año 2010 se programaron 322 mantenimientos a los servicios (3 mantenimientos semanales por área, 3 mantenimientos semanales por servicio y 10 mantenimientos con otra periodicidad –cuatrimestral y semestral a infraestructura-).

Mantenimientos preventivos realizados en la CATI



En el 2009 se llevaron a cabo 246 mantenimientos preventivos. En este primer cuatrimestre de 2010, se han realizado 144 mantenimientos preventivos. La evaluación es anual. Pero en el primer cuatrimestre del 2010, se tiene un avance del 44.7%



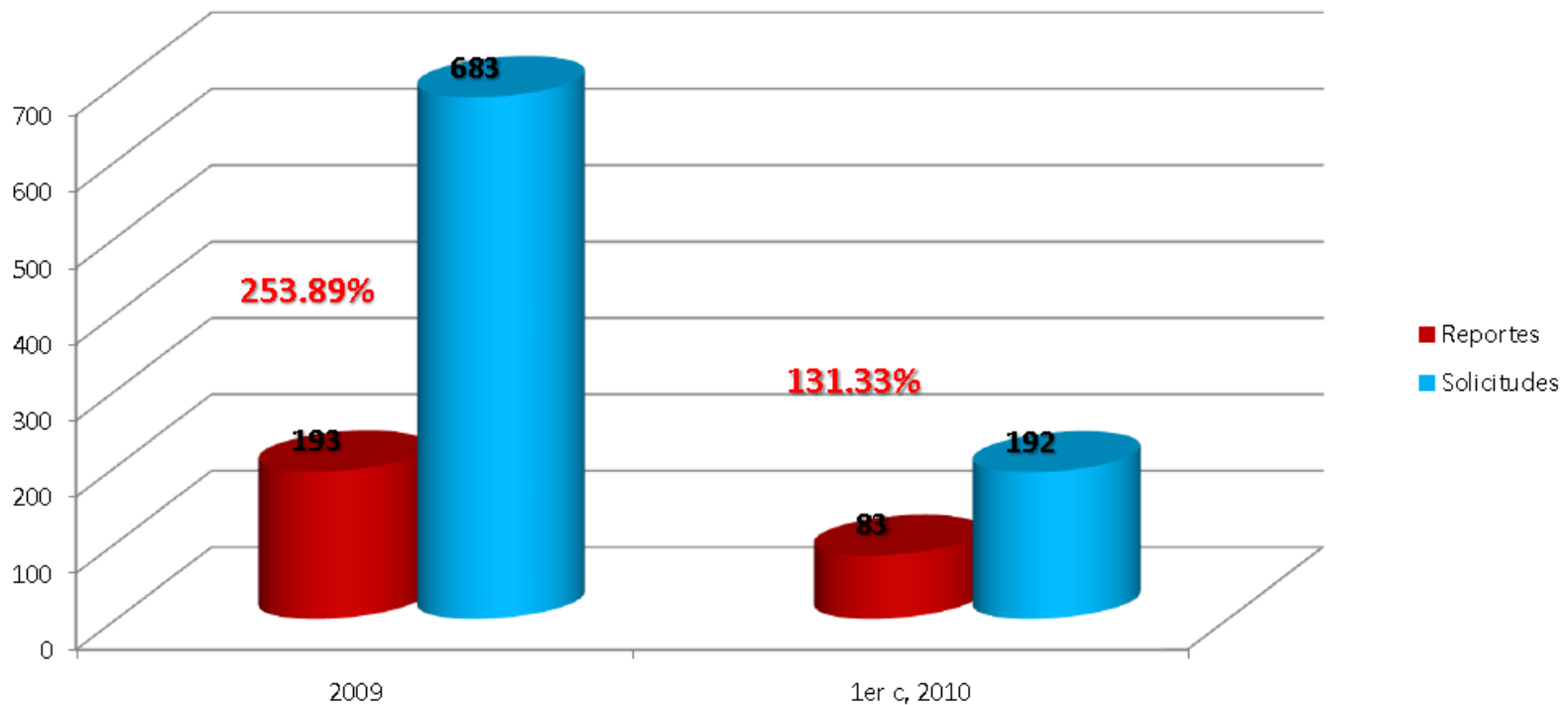
- **Criterio:** Implementar cinco nuevos servicios de TI semestrales en la página web institucional.

| 2009 (nuevos servicios)           | 2010 (nuevos servicios)                                                                     |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Adopta a un amigo              | Reestructuración del portal Institucional                                                   |
| 2. Apauady                        | 1. Banners de fechas conmemorativas                                                         |
| 3. Coordinación de arte y cultura | 2. Informe de actividades institucionales                                                   |
| 4. Contraloría Social             | 3. Fundación UADY                                                                           |
| 5. CUM                            |                                                                                             |
| 6. Horarios Preparatoria No 2     | 3                                                                                           |
| 7. Priori                         |                                                                                             |
| 8. SAR                            | <b>Antes de 2009 se tenía acceso a 31 servicios</b>                                         |
| 9. Servicios de la CGRH           |                                                                                             |
| 10. SIISE                         | <b>A mayo de 2010, se tiene acceso a 49 servicios a través del portal web institucional</b> |
| 11. Sinco                         |                                                                                             |
| 12. Sitio de Influenza.           |                                                                                             |
| 13. SICEI (13)                    | <b>Se cuenta con tres nuevos servicios a través del portal.</b>                             |
| 14. Legislación universitaria     |                                                                                             |
| 15. Consejo Universitario         |                                                                                             |
| <b>15</b>                         |                                                                                             |



**Criterio:** El número de acciones emprendidas de seguridad superen a los reportes de seguridad, en un 100%.

### Incidentes de seguridad atendidos en la CATI



En el 2009 se atendieron 683 solicitudes de seguridad contra 193 reportes. En este primer cuatrimestre de 2010 se han atendido 192 solicitudes de seguridad y 83 reportes. Se mantienen índices superiores al 100%.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Egreso y Titulación

## ☐ ***Expedición y registro***

- La Oficina de Titulación y Registro Profesional presta el servicio que permite la expedición y registro de Títulos profesionales, Diplomas de especialización y Grados de Maestría y Doctorado; así como el registro y expedición de la cédula correspondiente.

## ☐ ***Trámites concluidos y recogidos en la DGP***

- Durante el período de enero a abril de 2010, se recogieron 604 cédulas en la DGP.

## ☐ **Productos NO CONFORMES**

- De enero a abril del 2010 se expidieron 621 “productos”, entre Títulos, Diplomas y Grados, de los cuales 8 resultaron como “productos no conformes”, por lo tanto, el 98.7% de los productos resultaron satisfactorios a los usuarios.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Ingreso y Permanencia

**Descripción del objetivo de calidad:** LOGRAR AL MENOS UN GRADO DE SATISFACCIÓN DEL 85% COMO RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS POR LOS REPORTES DE ALUMNOS INSCRITOS A PRIMER CURSO

- Se reformó el instrumento para adaptarlo con los nuevos elementos que pudieran proporcionar información con mayor precisión.
- Durante el mes de marzo del presente, se elegirán algunos centros docentes donde en su fase de piloteo se realizará la aplicación del instrumento para conocer la claridad del mismo.
- Con este instrumento se pretende tener un análisis más amplio de los servicios, que mediante los reportes de alumnos inscritos por examen y la entrega de la cui obtienen los usuarios



UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Indicadores de procedimiento

- Que el 100% de la población estudiantil en los procesos tanto de ingreso como de permanencia tengan asignada la matrícula universitaria en el año escolar de acuerdo al plan de estudios que se inscriben.
- Que el Departamento de Servicios Escolares gestione ante la institución bancaria que tiene el acuerdo de colaboración (Banco Santander), la impresión del 100% de las Credenciales Universitarias Inteligentes (CUI) de los alumnos inscritos del proceso de ingreso como de permanencia que cuenten con la fotografía.

## Servicios proporcionados

- Al término del período de inscripciones se entrega a los centros docentes, el reporte de alumnos inscritos (tanto en los procesos de ingreso como de permanencia), según el período correspondiente a cada plan de estudios. En dicho reporte se refleja la matrícula.
- Se gestiona ante el Banco Santander la impresión de la Credencial Universitaria Inteligente (CUI) de los alumnos inscritos (tanto en los procesos de ingreso como de permanencia) que cuenten con fotografía. Que al portarla, proporciona al alumno una identificación oficial de la institución y adicionalmente le puede permitir obtener servicios externos.



# Análisis de productos no conformes

| No PNC | Descripción del SNC                             | Frecuencia |
|--------|-------------------------------------------------|------------|
| PNC-1  | La fotografía de CUI no pertenece al estudiante | 2          |
| PNC-2  | Error en la información del alumno              | 70         |

Productos no conformes (PNC) en el curso escolar 2009-2010 un total de:

- Credenciales entregadas por primera vez: 5314
  - Credenciales actualizadas: 813
  - Duplicados de Credencial: 616
- Total: **6743**

El porcentaje de PNC del total de credenciales emitidas en el curso fue del **1.068%**, lo cual no se considera significativo por lo que representa del total.

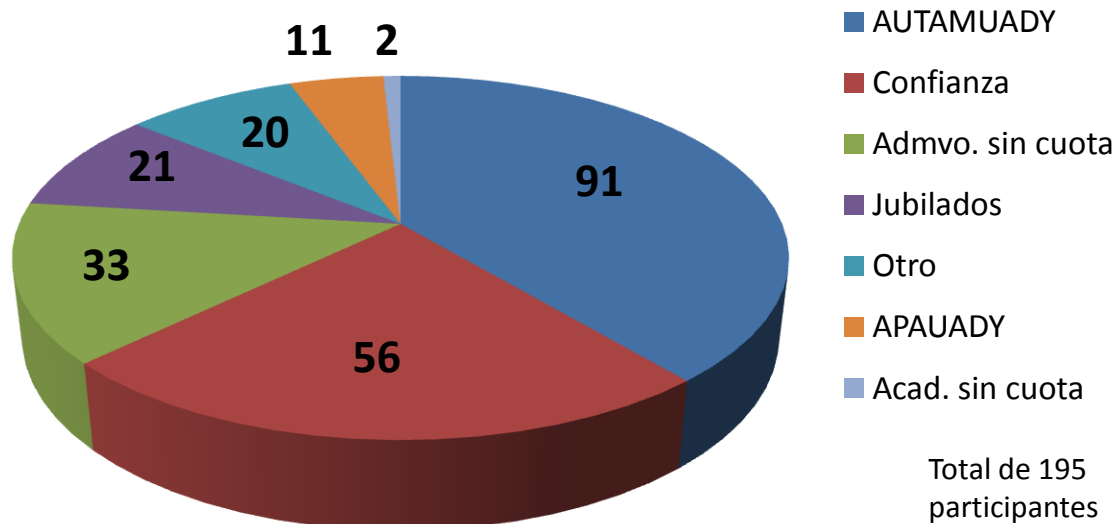


# Administración Integral de Recursos Humanos

## • Servicios proporcionados durante el 2009

Durante el período de julio a diciembre de 2009 se impartieron un total de:

- 12 cursos de desarrollo profesional.
- 3 cursos de desarrollo personal.



Participantes distribuidos por condición sindical



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## • Servicios proporcionados durante 2010

Durante el período de enero a mayo de 2010:

- Se imparte 1 curso de Tai Ji Quan y Qi Gong.
- 1 curso de Power Point, para el personal de Rectoría.
- 3 cursos acerca del “Sistema de Administración de Personal”.
- Dará inicio un curso de “Elaboración de Programas de Seguridad e Higiene”.

## • Restructuración del procedimiento

Debido a la implementación del procedimiento de Evaluación del Desempeño y Estímulo Laboral a partir de septiembre del 2009, fue necesario realizar ajustes al procedimiento de capacitación de personal.

Estos cambios se centran en la utilización de los resultados de la evaluación del desempeño como una fuente de información primaria para el *Diagnóstico de Necesidades de Capacitación*, que permitieran llevar a cabo una capacitación pertinente.

Asimismo, fue necesario ajustar algunos de los registros de dicho procedimiento.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Servicios Bibliotecarios

## Objetivo 1

- En el 2009 se planteó que el alcance de la modificación del P-DGDA-CSB-09 sea únicamente a nivel de personal administrativo.
- En 2010 se han establecido nuevos objetivos de la calidad y también se considera la modificación en el esquema de trabajo del P-DGDA-CSB-03.

## Objetivo 2

- De acuerdo con las encuestas de satisfacción de usuarios, en 2009 se reportó un 84.3% y hasta mayo 2010 un 81.7%, lo que significa que se rebasa el indicador del 70% establecido.

## Objetivo 3

- En 2009 se participó en tres diplomados :
  - “Desarrollo de Habilidades Informativas” por la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez donde participaron 19 trabajadores (mayo-junio).
  - “Servicios de Información con Calidad para Bibliotecas Universitarias” por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí cursado por 32 trabajadores (julio-noviembre).
  - “Sistemas de gestión de la calidad” por la UADY, en la que participaron 3 trabajadores.
- En el primer cuatrimestre de 2010, se han implementado dos talleres y dos cursos de actualización en el marco de la “XVI Reunión de Bibliotecarios de la Península de Yucatán”, organizada por la UADY.



UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Objetivo 4

- Respecto de la asistencia a eventos de intercambio y cooperación se participó en:
  - “21ª SEMANA DE CIENCIAS DE LA INFORMACION” con la conferencia “Oportunidades Laborales y de Desempeño en el Sistema Bibliotecario de la UADY” del 23 al 27 de marzo de 2009.
  - “XL JORNADAS MEXICANAS EN BIBLIOTECONOMÍA” evento organizado por la Asociación Mexicana de Bibliotecarios A. C. (AMBAC) del 9 al 11 de septiembre de 2009.
  - “XVI Reunión de Bibliotecarios de la Península de Yucatán”, organizada por la UADY marzo 3 y 4 de 2010.
  - “XLI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía” evento organizado por la Asociación Mexicana de Bibliotecarios A. C. (AMBAC) del 3 al 5 de mayo de 2010
  - “3ra. Reunión de Intercambio de Experiencias: las mejores prácticas”, organizada por la Red de Bibliotecas de Educación Superior del Noreste (REBIESNE) y realizada el 21 de mayo de 2010.



## Servicios proporcionados a los usuarios

| AÑO         | CONSULTA<br>EN SALA | PRÉSTAMO A<br>DOMICILIO | PRÉSTAMO<br>INTER<br>BIBLIOTECARIO | MATERIAL<br>EN<br>RESERVA | USO DE<br>ESPACIOS DE<br>APRENDIZAJE | USO DE<br>EQUIPOS<br>DE CÓMPUTO | FORMACIÓN<br>DE USUARIOS | TOTAL         |
|-------------|---------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------|
| <b>2009</b> | 330134              | 366481                  | 653                                | 8362                      | 17677                                | 61535                           | 6096                     | <b>790938</b> |
| <b>2010</b> | 117283              | 141724                  | 262                                | 2971                      | 5364                                 | 18736                           | 476                      | <b>286816</b> |

Se observa que los servicios más demandados continúan siendo los básicos: consulta en sala y préstamo a domicilio.

## Productos no conformes

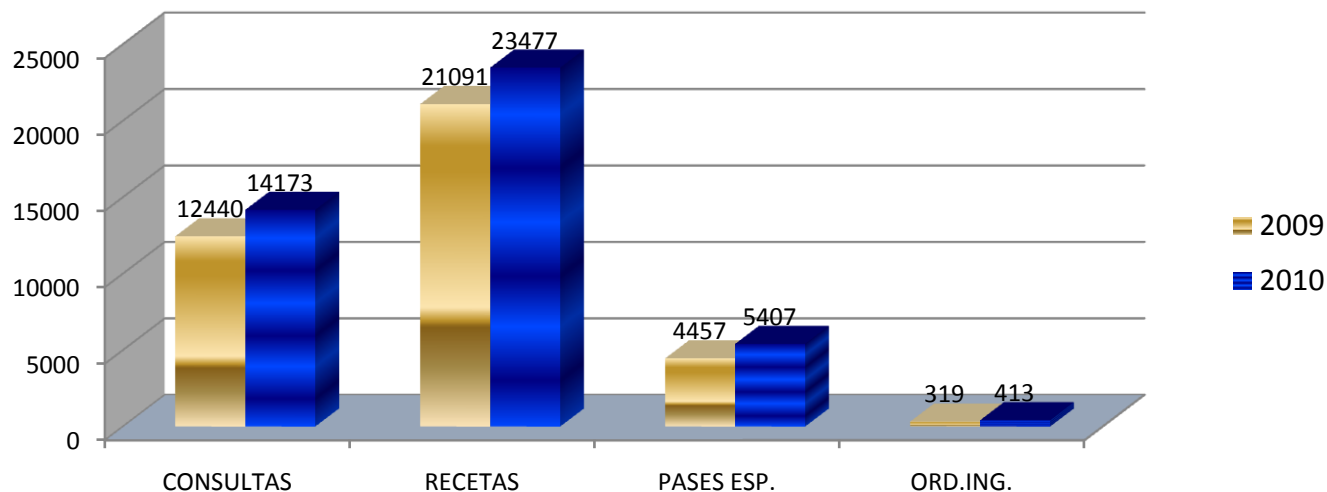
Por procedimiento, en el 2009 se reportó que el **69.7%** de los productos no conformes se concentraron en Organizar los Recursos Documentales, el **20.4%** en Prestar Servicios de Información al Usuario y el **9.8%** en Adquisición de Acervo Documental.

De manera similar, hasta mayo de 2010, el **64%** de los productos no conformes se concentraron en Organizar los Recursos Documentales, el **11.2%** en Prestar Servicios de Información al Usuario y el **24.7%** en Adquisición de Acervo Documental.



# Servicios de Salud

| CONCEPTO       | 2009          | 2010          | Diferencia 2009-2010 | % diferencia 2009-2010 |
|----------------|---------------|---------------|----------------------|------------------------|
| CONSULTAS      | 12,440        | 14,173        | 1733                 | 12.27                  |
| RECETAS        | 21,091        | 23,477        | 2386                 | 10.16                  |
| PASES ESP.     | 4457          | 5307          | 850                  | 16.01                  |
| ORD. ING.      | 319           | 413           | 94                   | 22.77                  |
| <b>TOTALES</b> | <b>38,307</b> | <b>43,370</b> | <b>5,063</b>         | <b>11.67</b>           |



En este primer trimestre de 2010 se observa un incremento de 5,063 servicios principales respecto al 2009 lo que representa un 11.67%.

Los servicios no conformes que se han presentado han sido en relación al área de pases a especialista, en donde se han llevado a cabo las medidas correctivas y se ha retroalimentado al personal.



UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD





UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Selección de aspirantes (CGEMS)

- En la capacitación del 2010 se proporcionará un modelo que muestre el llenado correcto de la hoja de respuesta resaltando con color los campos que se llenan, así como un modelo del pase de ingreso en la presentación de la capacitación y señalar los detalles que debe de contener.
- Igualmente se verificarán los folios en el momento de recepción con el programa SPSS:
  - Se vaciará el listado en el programa SPSS y se correrá un análisis de las frecuencias.
  - Es necesario que al solicitar al programa que realice las frecuencia se marque la casilla (F=1).



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Ingreso y Permanencia

- ◎ Otorgar a los alumnos la credencial universitaria inteligente (CUI) que:
  - Proporcione identidad universitaria.
  - Se utilice como identificación oficial en los procesos de la institución.
  - Adicionalmente, los alumnos del Nivel Superior podrán obtener beneficios externos como apertura de cuentas bancarias.
  - Formato reconocido en el transporte urbano.
- ◎ El Formato de la CUI está preparado para ser utilizado en servicios que pudieran ser emanados de los centros docentes al adquirir herramientas tecnológicas de vanguardia.

# Servicios bibliotecarios



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

- Con base en los resultados de la auditoría externa de 2009, se consideró el replanteamiento del proceso de servicios bibliotecarios, particularmente en la modificación de sus objetivos de calidad, tiempos de comunicación de resultados, y la formulación, aplicación y medición de sus indicadores, dado que en la primera auditoría interna de este año, no se suministró evidencia de medición de indicadores en los procedimientos auditados.

# Servicios de salud



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

| Cambios que podrían afectar el SGC                                                     | Acciones a tomar                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El cambio de proveedor de la farmacia, que nos impacta en la satisfacción del usuario. | Se están llevando reuniones periódicas con el objetivo de dar seguimiento a los acuerdos y a las medidas para la mejora con respecto al inventario. |



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA





UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Selección de Aspirantes (CGEMS)

- El proceso inició el 3 de marzo de 2010, con el registro en línea de los aspirantes. Esta etapa concluye el 31 de mayo.
- **Acciones recientes:**
  - Se realizaron modificaciones a los procedimientos y se crearon nuevos formatos.
  - Se llegó al acuerdo con los directores de ambas preparatorias que el Centro de Atención de Dudas y Encuesta estaría dando respuesta a cualquier necesidad de información o apoyo durante el registro en línea a quienes lo soliciten.
  - Se capacitó al personal de CADE del Edificio Central, en el Sistema de Registro en Línea Institucional para que puedan realizar el soporte.
  - Se está solicitando recursos humanos y materiales para la Entrega de documentos que se realizará el próximo mes de Junio de acuerdo con lo que estipula la convocatoria.
  - Se está revisando la capacitación del personal contratado a lo largo del proceso a fin de hacer más específicas sus labores.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

- **Acciones a implementar:**

- Se capacitará al personal de la entrega de documentos.
- Se adquirirán los materiales necesarios, se instalarán señalamientos y personal que proporcionará información acerca del recorrido y acciones que se deben realizar los usuarios.
- Se esta revisando la base de datos para apoyar a las personas que no hayan concluido su registro y deseen continuar con su proceso.
- Se contratará un personal suplente que pueda cubrir las funciones del personal de apoyo ó de administrador de pruebas.
- Se esta considerando tener personal y equipo disponible el día del examen para poder proporcionar una copia del pase de ingreso a los sustentantes que no hayan llevado.
- El día del examen se contará con un espacio para administrar pruebas a estudiantes que lleguen con alguna situación extraordinaria (enfermedades, etc.) .

# Servicios bibliotecarios



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

- Modificación del alcance de la “Propuesta para Implementar la Campaña de Promoción y Difusión del Sistema Bibliotecario”.
- Aplicación y evaluación de la “Propuesta de las Bases para el Procedimiento de Análisis de Datos y Toma de Decisiones”.
- Aplicación y evaluación de la versión preliminar de la “Guía para la Obtención de Indicadores de Servicios”.
- Realización del proyecto del Catálogo de Unión del Sistema Bibliotecario Estatal con sede en la UADY.
- Piloteo del funcionamiento del nuevo sistema automatizado en versión web (SISBI-UADY) para la organización de los recursos documentales.
- Elaboración del “Plan de Integración de la Biblioteca del Campus Ciencias Sociales Económico-Administrativas y Humanidades”.
- Elaboración, difusión y aplicación de la metodología para la atención de las quejas del usuario.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Administración de recursos financieros y materiales

## 2010

| ACCION DE MEJORA                                                             | RESPONSABLE            | BENEFICIOS ESPERADOS                                                                           | FECHA DE REALIZACIÓN |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Implantación del programa de 5'S+1                                           | Ivett Parra Arceo      | ➤ crear y mantener lugares de trabajo confortables, seguros y eficientes                       | 18/09/2009           |
| Recepción de pedidos y entrega de reembolsos                                 | Miguel Valdés Martínez | ➤ Agilizar y mejorar las actividades de recepción de pedidos y entrega de reembolso en la UADY | 22/03/2010           |
| Homologación de criterios contables con la Ley de Contabilidad Gubernamental | Mercedes Cárdenas Ruiz | ➤ Dar a conocer las modificaciones del Catálogo de Cuentas de Egreso                           | 11/03/2010           |