



Universidad Autónoma de Yucatán

**2011: 1ª Reunión para la revisión del Sistema
de Gestión de la Calidad por parte de la alta
dirección**

AGENDA



- **Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**
- **Resultados de Auditorías internas 2011**
- **Retroalimentación del cliente**
- **Desempeño de los procesos**
- **Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora**
- **Seguimiento de las reuniones previas de revisiones directivas**
- **Cambios que podrían afectar al SGC**
- **Recomendaciones para la mejora**



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



MAPA DE PROCESOS



Requisitos de usuario

Satisfacción de usuario



RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS 2011





	Número de Auditoría	No conformidades		
		Total	A	C
Administración Central	1	4	1	3
Facultad de Medicina	1	15	0	15
Faculta de Matemáticas	1	7	1	6
Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	1	31	6	25
GRAN TOTAL	4	57	8	49



PRÓXIMAS AUDITORÍAS



- **La próxima auditoría externa de ampliación y seguimiento se llevará a cabo del 4 al 8 de Julio.**
- **Programa Anual de Auditorías Internas 2011**



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

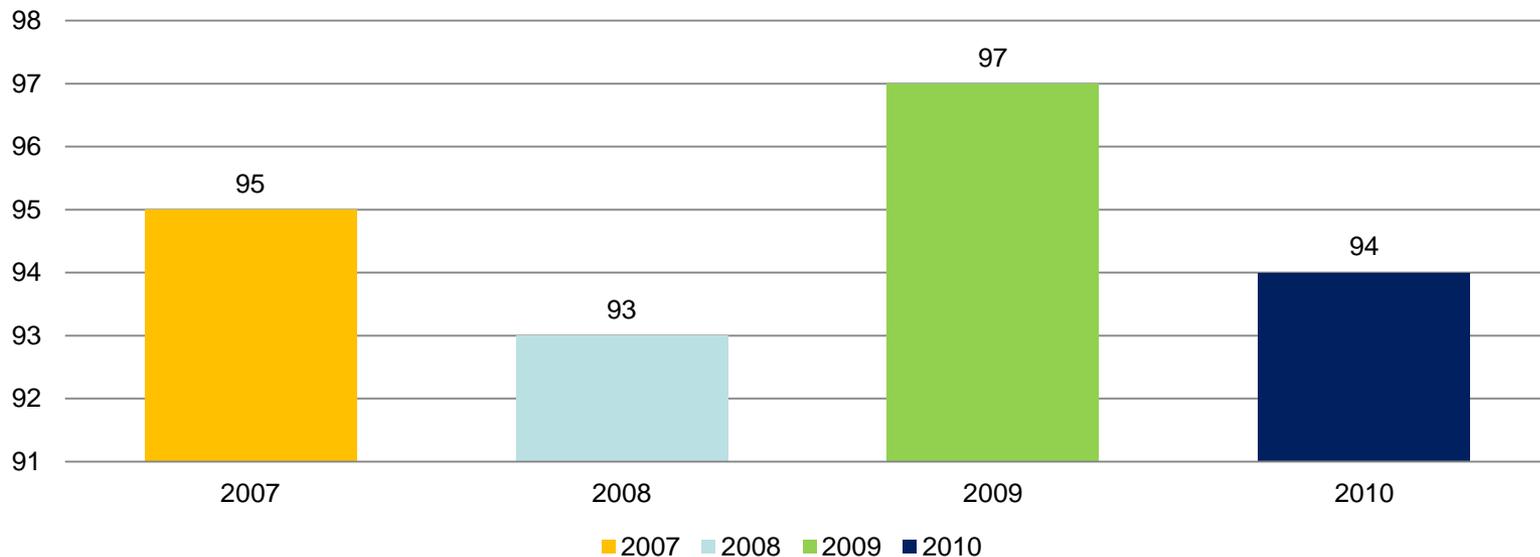
SELECCIÓN DE ASPIRANTES (CGES)



Objetivo de calidad 1:

Lograr que el 92% de los usuarios se manifiesten satisfechos durante el proceso de selección

Satisfacción



En los últimos 4 años se ha alcanzado la meta.

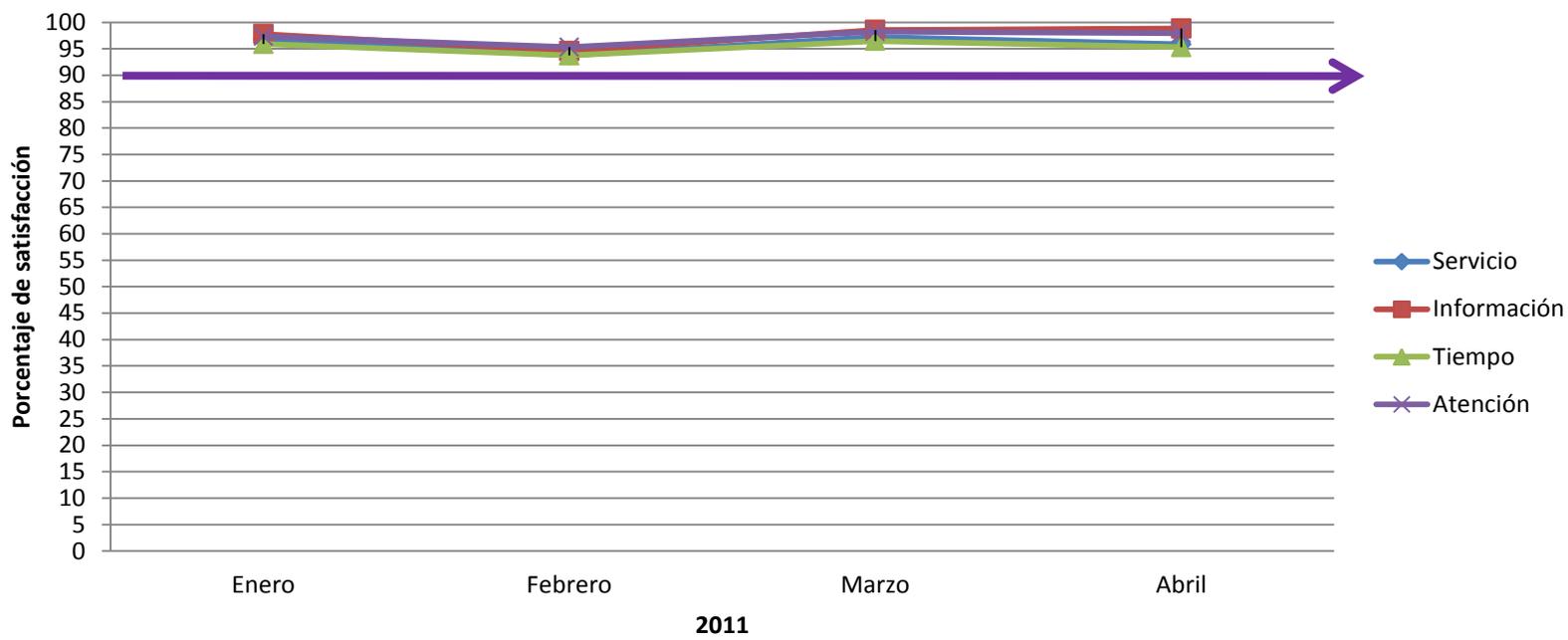
Las variaciones se podrían aducir a la aceptación con que los sustentantes valoran las modificaciones que cada año se hacen al proceso.

No se presentan datos de 2011 porque el proceso se encuentra en curso.

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



Satisfacción de usuarios (Ene-Abr 2011)

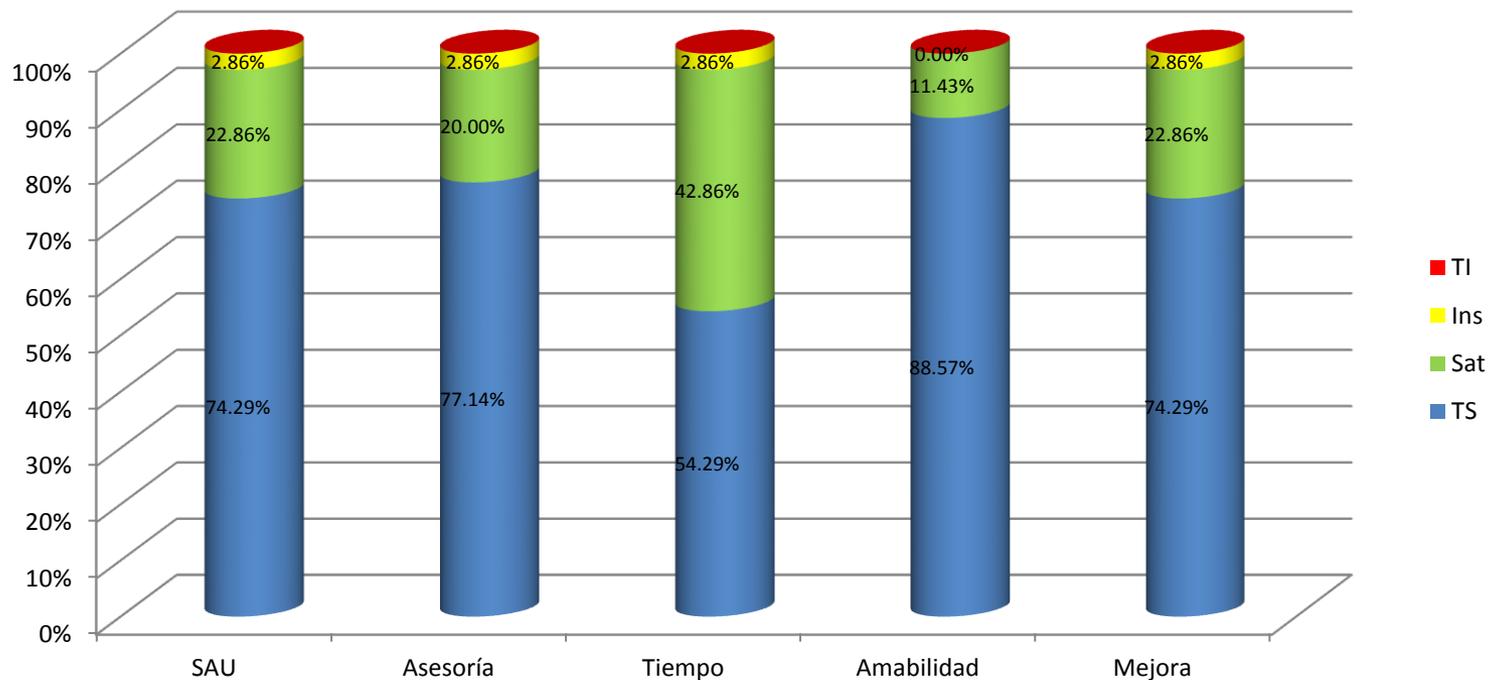


Los índices de satisfacción de usuarios se han mantenido en 2011, en el rango de 95 a 98% en promedio, en todos los rubros.

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



Satisfacción del cliente. 2º Semestre 2010

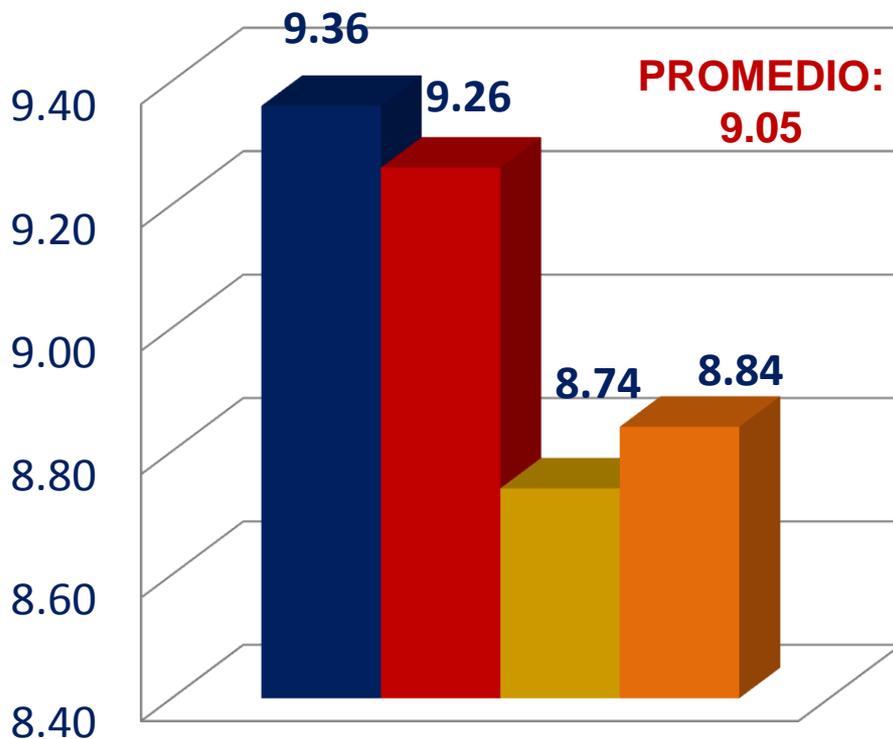


Se observa satisfacción en la retroalimentación con el cliente, con índices cercanos al 100%. Hay un índice muy significativo de buen trato en la atención a los servicios proporcionados.

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS



SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS PERIODO 2010



■ Coordinación General de Desarrollo Financiero (Integrada por los Departamentos de Adquisiciones y Patrimonio, Presupuesto y Contabilidad y Sistemas)

■ Departamento de Tesorería

■ Difusión oportuna de lineamientos institucionales. (Manuales de políticas, Catálogos, Instructivos, etc.)

■ Claridad de la redacción de documentos y comunicaciones institucionales emitidas. (Manuales de políticas, Catálogos, procedimientos, Instructivos, Circulares, Oficios, Correos, etc.)

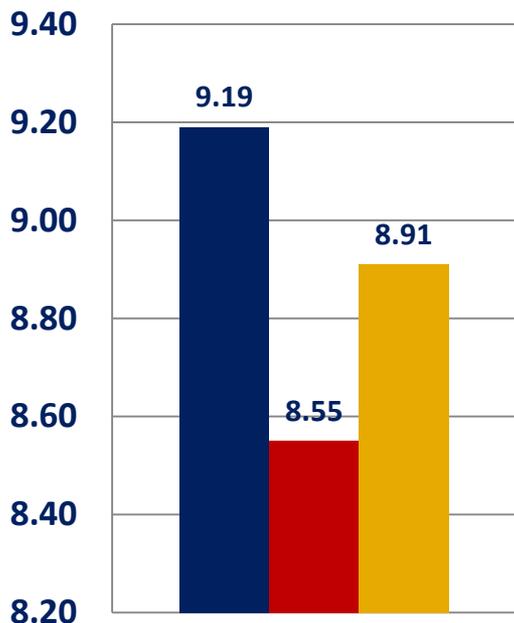
PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS



Depto. Adquisiciones y patrimonio

CALIFICACIÓN DE SERVICIO: AREA DE ADQUISICIONES

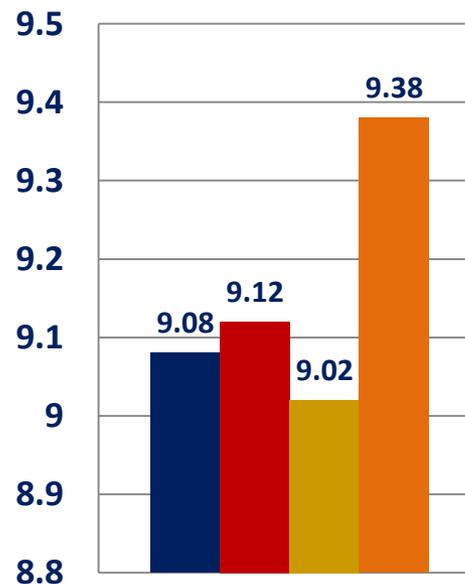
PROMEDIO GENERAL: 8.88



- Atención proporcionada durante la elaboración y Recepción de solicitudes de adquisición de equipo por Licitación Pública.
- La calidad y precio de los artículos de oficina y limpieza contenidos en el Catálogo del subsistema de adquisiciones
- Procedimiento de solicitud de cotización de equipo de cómputo mediante el subsistema de adquisiciones.

CALIFICACIÓN DE SERVICIO: AREA PATRIMONIO

PROMEDIO GENERAL: 9.15

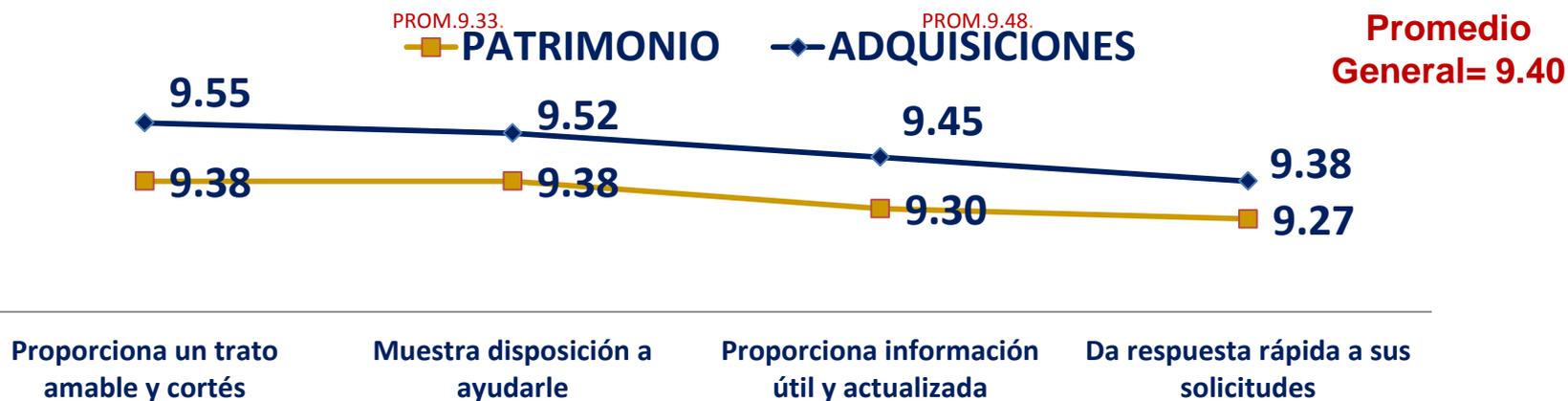


- Oportuna recepción y autorización de resguardos
- Retroalimentación clara sobre los motivos de rechazo de resguardos
- Orientación adecuada cuando solicita la inclusión de artículos en el Catálogo de bienes muebles.
- Recepción en el almacén de los bienes muebles dados de baja en su patrimonio.

PERIODO 2010



CALIFICACION DE ATENCIÓN A USUARIOS POR ÁREA



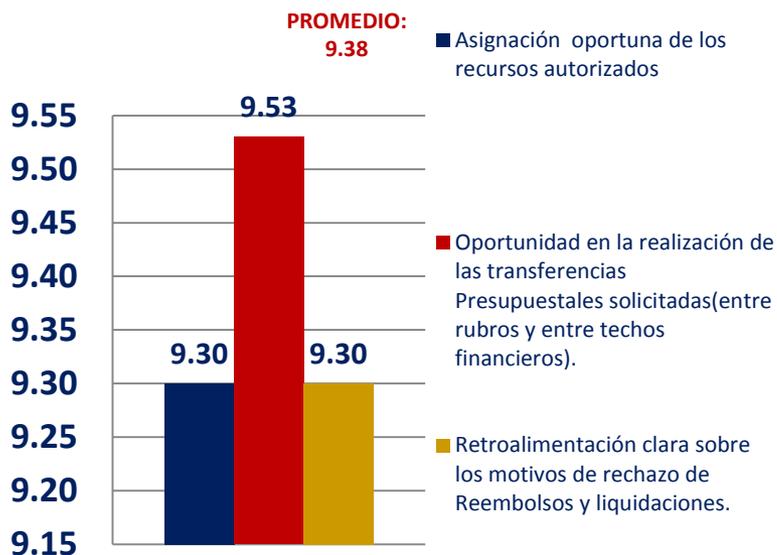
PERIODO 2010

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

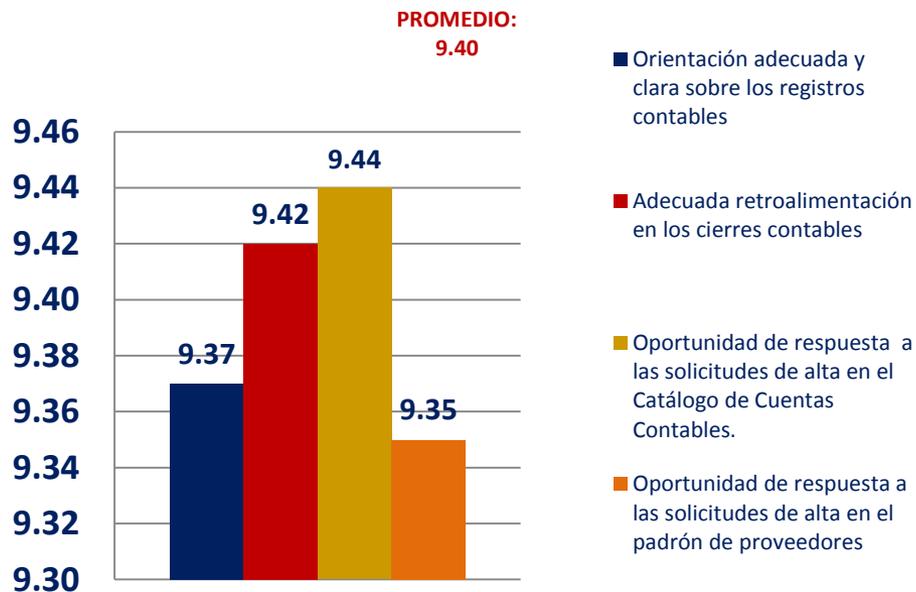


Depto. de contabilidad y presupuesto

CALIFICACIÓN DE SERVICIO: ÁREA PRESUPUESTOS



CALIFICACIÓN DE SERVICIO: ÁREA CONTABILIDAD



PERIODO 2010

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS



CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS POR ÁREA



Proporciona un trato amable y cortés

Muestra disposición a ayudarle

Proporciona información útil y actualizada

Da respuesta rápida a sus solicitudes

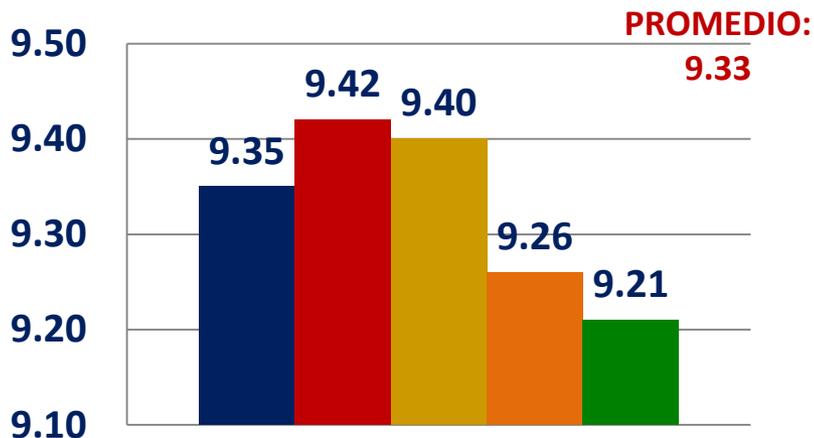
PERIODO 2010

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS



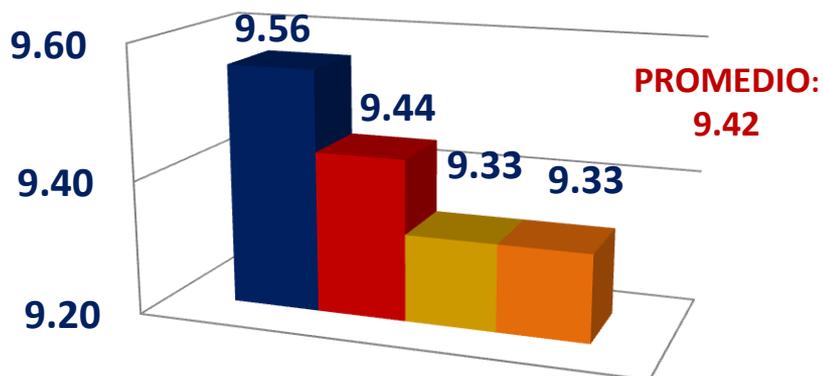
Depto. de Tesorería

CALIFICACIÓN DE SERVICIO



- Oportunidad en la realización de altas de proyectos y chequeras.
- Oportunidad en el envío de transferencias bancarias.
- Validación y autorización oportuna de folios de impuestos derivados de recibos de honorarios y asimilables a salarios.
- Orientación clara sobre los requisitos de la documentación comprobatoria de reembolsos y liquidaciones y/o los motivos de su rechazo.

CALIFICACIÓN ATENCIÓN

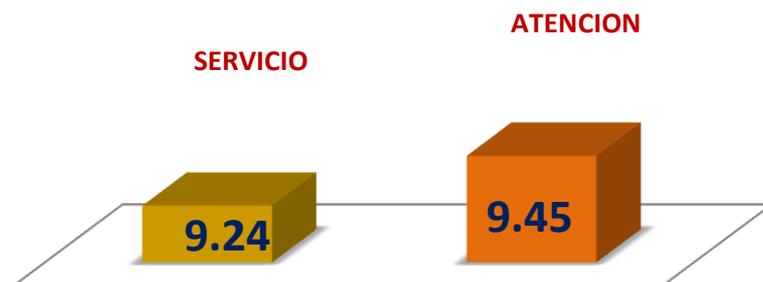


- Proporciona un trato amable y cortés
- Muestra disposición a ayudarlo
- Proporciona información útil y actualizada
- Da respuesta rápida a sus solicitudes

PERIODO 2010

CONCLUSIONES SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

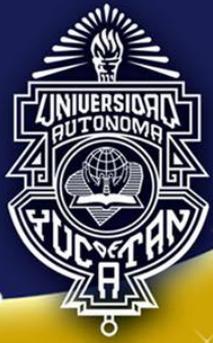
CALIFICACIÓN PROMEDIO OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN 2010



•Las modificaciones al formato para la evaluación de satisfacción de usuarios aplicada el pasado mes de octubre de 2010, ha permitido contar con información puntual sobre la calidad de nuestros servicios y atención. **Los resultados nos indican que nuestros usuarios están satisfechos.**

•En cuanto a las quejas, éstas fueron analizadas y se determinó que el origen es derivado de falta de información, por lo que se procedió a contactar a los usuarios para aclararlas.

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS



QUEJAS REGISTRADAS DURANTE LA EVALUACIÓN

Los artículos que dejaron el sistema, hay algunos que no son de buena calidad como los clips ACCO, las engrapadoras, el modelo pilot 400 no salen buenas, etc.

Por lo que se compra fuera del sistema. FIQ.

Mi número de serie que no sale en la etiqueta DGF.

Que las dependencias puedan imprimir sus propias etiquetas de Bienes patrimoniales. PSIC.

FELICITACIONES REECIBIDAS DURANTE LA EVALUACIÓN

El esfuerzo en la realización del ¡BUEN SERVICIO! cristaliza en la mejora diaria del mismo. Bien por todas, todos ustedes! Reciban afectuoso saludo. CIR-BIO

Felicitaciones. Excelente equipo de trabajo.

FAC. ODONT.

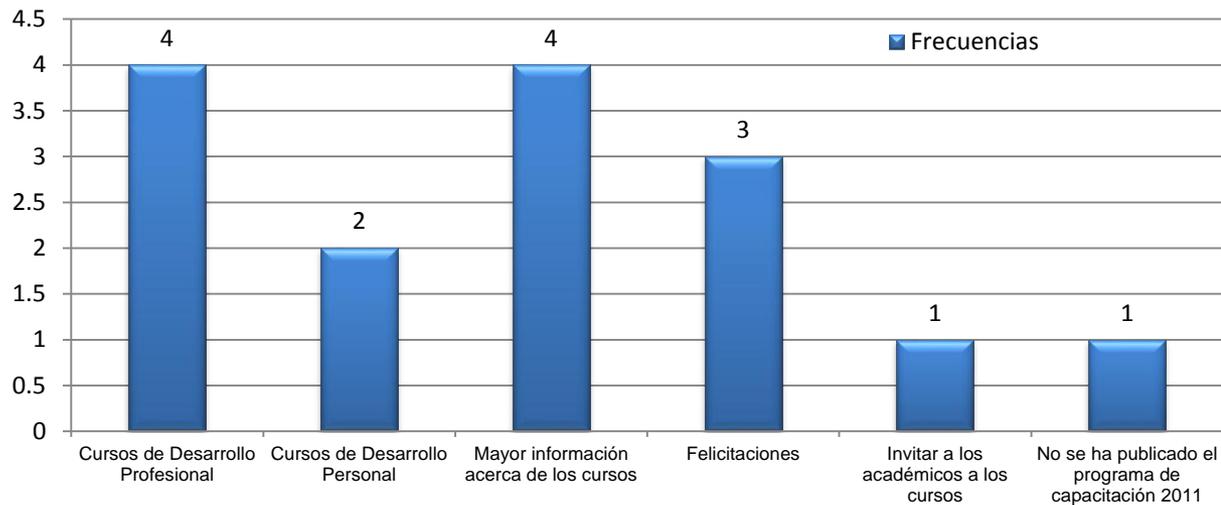
Que sigan laborando con el profesionalismo que les caracteriza. PREPA 2

Siempre nos han brindado un excelente servicio y atención
FIQ.

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS (CAPACITACIÓN)



En el período de enero a mayo de 2011, fueron enviados un total de 12 mensajes al buzón de «Atención de usuarios de capacitación», cuyas ideas principales fueron clasificados de la siguiente manera:



La mayor parte de los mensajes son solicitudes de cursos de capacitación (sobre temáticas impartidas con anterioridad o nuevas) o solicitudes de mayor información acerca de los cursos de capacitación.

PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES Y SERVICIO SOCIAL (EGRESO Y TITULACIÓN)



Oficina de Titulación y Registro Profesional
Medición de la Satisfacción del Usuario
Calificación en porcentaje ENE-ABR 2011



La Oficina fue calificada por 604 usuarios durante el período ENE-ABR 2011.

El 96% calificaron favorablemente el servicio en general, en su mayoría como Excelente.

Se puede concluir que el usuario obtuvo satisfacción durante este período de los servicios prestados por la Oficina.

NOTA: Calificación favorable es la suma de excelente y bueno.

PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES Y SERVICIO SOCIAL (INGRESO Y PERMANENCIA)



INGRESO

El índice de la satisfacción del cliente para el año escolar 2009-2010 fue de *satisfacción* en la evaluación, ya que 40 personas del área de control escolar de las dependencias de la Universidad representaron un 88.32%, en satisfacción.

PERMANENCIA

El índice de la satisfacción del cliente para el año escolar 2009-2010 fue de *satisfacción* en la evaluación, ya que 40 personas del área de control escolar de las dependencias de la Universidad, representaron un 88.32%, en satisfacción.

Se puede inferir que el índice de la satisfacción del cliente para el año escolar 2009-2010 fue 100 %, es decir, de los 10 alumnos de ambos procesos a los cuales se les aplicó la encuesta, se encuentran satisfechos con el uso de la credencial universitaria inteligente



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SELECCIÓN DE ASPIRANTES (CGES)



Objetivo de Calidad 2: Brindar información oportuna y adecuada en relación con el proceso de selección a través de diversos medios de difusión y atención

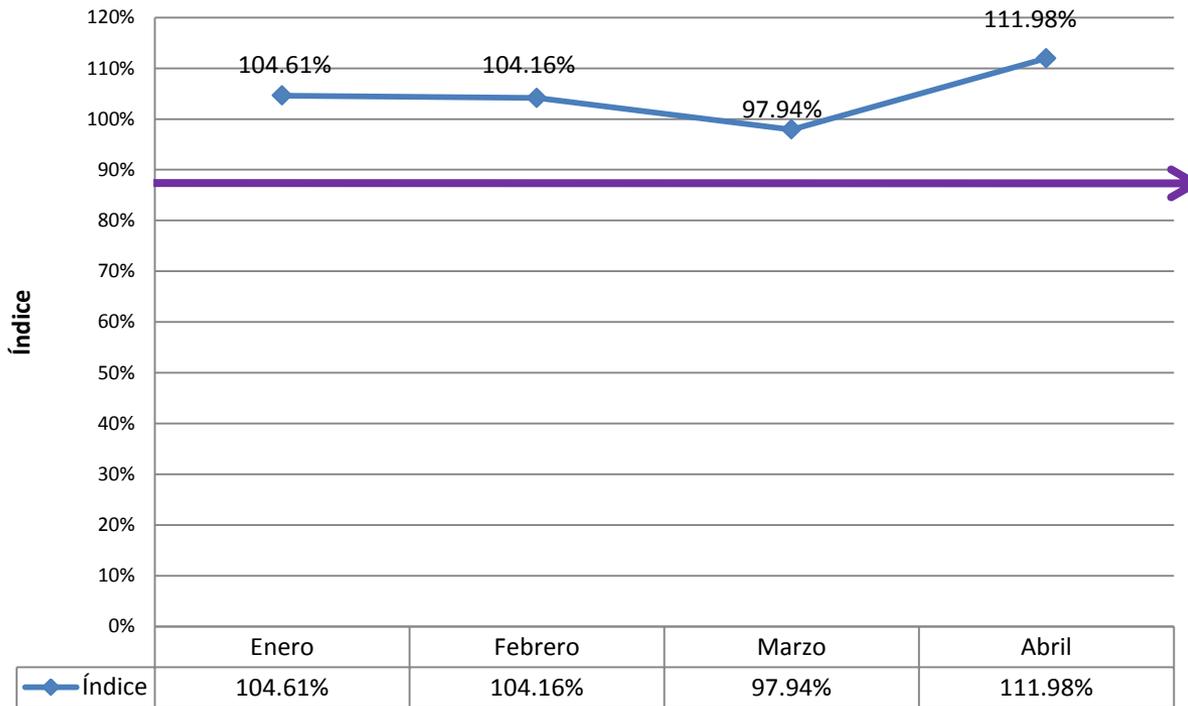
Servicio / evento	2010	2011
Participaciones en eventos tipo expo	3	16
Reuniones informativas con autoridades	2	1
Publicaciones en prensa relacionadas con el proceso	4	2
Materiales informativos repartidos	9,536	19,000
Visitas al sitio electrónico del proceso	13, 281	4,643
Dudas aclaradas vía electrónica	1,899	1604
Dudas aclaradas vía telefónica	451	485
Atención personalizada	251	273

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



Solicitudes atendidas

Índice de incidentes atendidos



Al finalizar el mes, en forma particular, se obtiene información sobre los incidentes que ingresaron para su atención, así como los incidentes atendidos en ese período de tiempo, y se obtiene el índice de atención

Mes	Ingresados	Atendidos	Índice
Enero	1411	1476	104.61%
Febrero	1225	1276	104.16%
Marzo	1456	1426	97.94%
Abril	1102	1234	111.98%
Total	5194	5412	104.20%

En el 2011 se tiene un índice de atención del **104%**

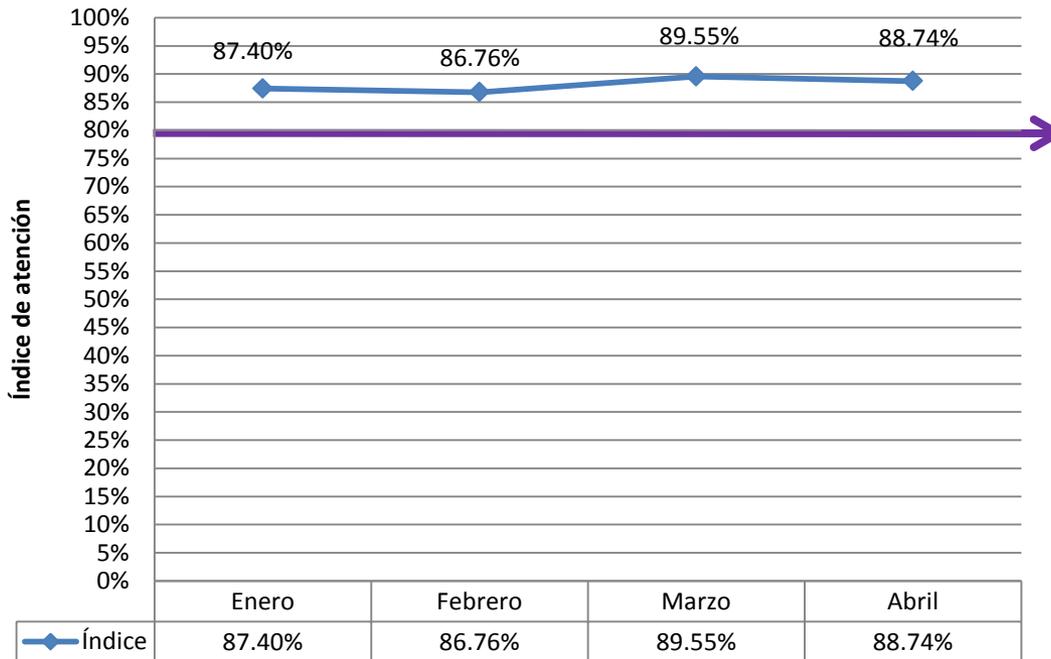
Es importante mencionar que se puede obtener índices de atención superior a 100%, debido a que un incidente puede ingresar a finales de un mes determinado y ser resuelto a principios del mes siguiente.

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



Solicitudes atendidas en tiempo

Índice de atención de incidentes en tiempo



Cuando un usuario ingresa un incidente, se le asigna un tiempo para la atención al mismo. El indicador describe que, por lo menos, el 80% de los incidentes sean atendidos en el tiempo indicado.

Mes	Atendidos	Atrasados	Índice
Enero	1476	186	87.40%
Febrero	1276	169	86.76%
Marzo	1426	149	89.55%
Abril	1234	139	88.74%
Total	5412	643	88.12%

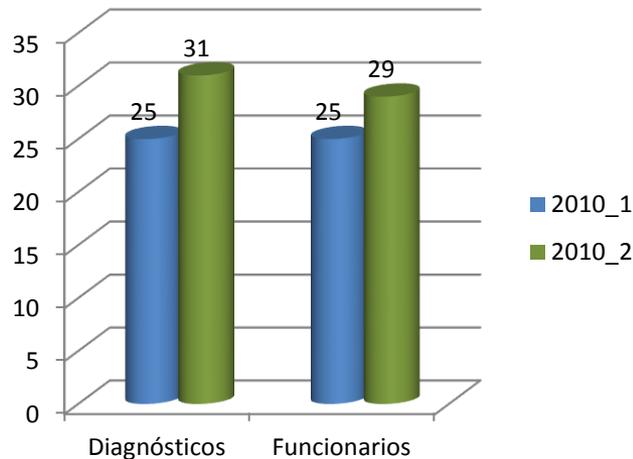
En 2011 se tiene un promedio de atención de incidentes en tiempo del 88.12%.

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



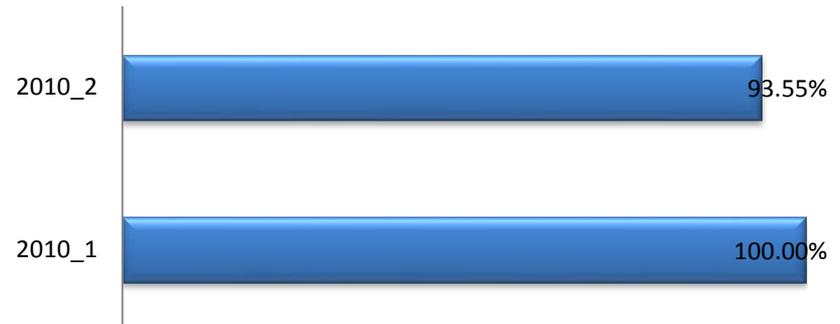
Reuniones con directivos

Visitas de diagnóstico y reunión con clientes



Como parte de las estrategias de la coordinación es la reunión con los clientes, funcionarios de las dependencias. Cada seis meses se llevan a cabo reuniones con directivos de las dependencias, aproximadamente en los meses de mayo y octubre. Para este indicador se presenta el reporte correspondiente al 2010

Índice de reuniones con clientes



En el 2010, se obtuvo un muy alto porcentaje de reuniones con los clientes, con base en las visitas de diagnóstico agendadas. En el 2o semestre de 2010 se observa un aumento en el número de funcionarios visitados, de 25 a 29, a pesar de ello se obtuvo un decremento en el índice de clientes visitados, ya que se aumentó el número de diagnósticos a dependencias realizados, de 25 a 31

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



2o Semestre 2010				
DES	Func	Acuerdos	Atendidos	Indice
AbogGral	Ok	8	8	100.00%
Bibliotecas	No	10	4	40.00%
Arte y Cultura	Ok	7	6	85.71%
CGES	Ok	9	9	100.00%
CGRI	Ok	10	10	100.00%
CIR-Bio	Ok	18	18	100.00%
CIR-Soc	Ok	18	18	100.00%
Depto Salud	Ok	17	13	76.47%
DGADP	Ok	14	2	14.29%
DGF	Ok	30	29	96.67%
FARQ	Ok	17	17	100.00%
FCA	Ok	15	14	93.33%
FCAntrop	Ok	28	28	100.00%
FDER	Ok	16	16	100.00%
FECO	Ok	36	35	97.22%
FEDU	Ok	20	18	90.00%
FENF	Ok	29	27	93.10%
FING	Ok	20	19	95.00%
FIQ	Ok	47	39	82.98%
FMAT	Ok	28	27	96.43%
FMED	Ok	18	18	100.00%
FMVZ	Ok	43	41	95.35%
FODO	No	15	12	80.00%
FPSIC	Ok	28	22	78.57%
FQUIM	Ok	22	16	72.73%
P1	Ok	9	9	100.00%
P2	Ok	34	30	88.24%
SG	Ok	15	15	100.00%
Tizimín	Ok	13	13	100.00%
UAIC - P3	Ok	34	34	100.00%
Total	NA	628	567	90.29%

Servicios adoptados por los clientes

- ❑ Cada seis meses, se realizan visitas para verificar los servicios de TI y proponer nuevas tecnologías.
- ❑ Al cierre de cada reunión se redactan acuerdos (incidentes) y se establecen fechas para su atención.
- ❑ Se espera que por lo menos el 80% de los acuerdos alcanzados sean atendidos.
- ❑ La atención de los incidentes correspondientes a la 2ª visita de 2010 se realizó en el período de noviembre 2010 a abril 2011
- ❑ En la segunda visita del 2010, se crearon 628 acuerdos como resultado de la visita con los funcionarios de las dependencias.
- ❑ Se observa un alto índice de atención a los acuerdos alcanzados con los clientes de 90.29%.

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

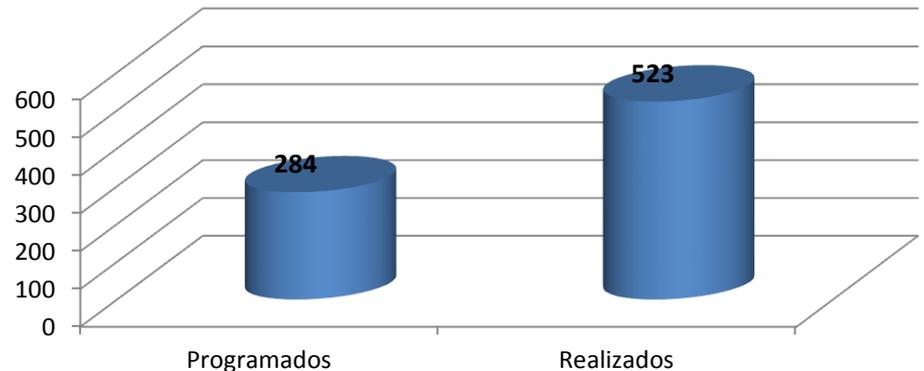


Mantenimiento

- En 2010, se programaron 284 actividades de mantenimiento
- 3 actividades de mantenimiento semanal por área: Telemática, Seguridad y Estandarización. 156 actividades de mantenimiento.
- 1 mantenimiento semanal por servicio: Planta de emergencia. 52 actividades de mantenimiento
- 1 mantenimiento semanal unidad Tizimín. 52 actividades de mantenimiento
- 1 mantenimiento mensual unidad Tizimín. 12 actividades de mantenimiento
- 2 actividades de mantenimiento a Extinguidores. 1 anual para CATI y 1 anual para NOC
- 3 actividades de mantenimiento a climas. 1 cuatrimestral
- 2 actividades de mantenimiento a automóviles. 1 semestral
- 2 actividades de mantenimiento a planta de emergencia. 1 semestral
- 1 actividad de mantenimiento de fumigación. 1 anual
- 2 actividades de mantenimiento edificio. 1 para CATI y 1 para NOC

En el 2010, se realizaron mas de 500 mantenimientos preventivos.
Se logró un índice de 184.15%.

Mantenimientos 2010



PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

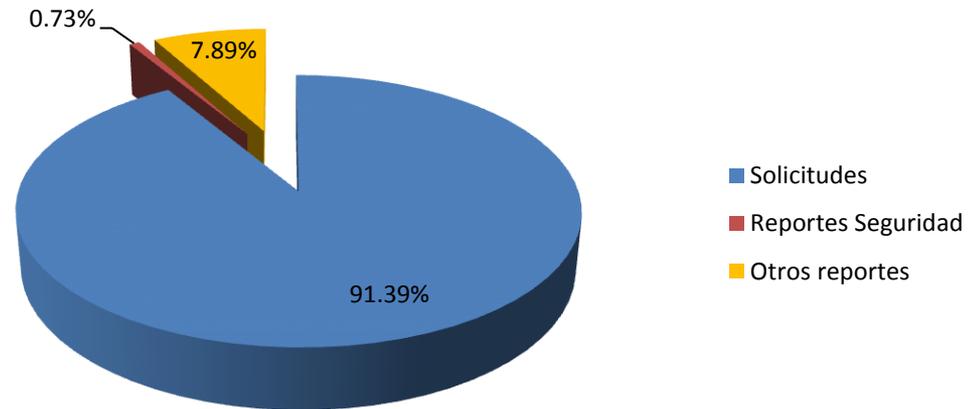


Número de acciones emprendidas de seguridad superen a los reportes de seguridad en un 100%

Durante el primer semestre del año se atendieron 5491 incidentes, de los cuales, solamente el 0.73% fueron reportes relacionados a seguridad.

Incidentes	Ene-Abr	%
Solicitudes	5018	91.39%
Reportes Seguridad	40	0.73%
Otros reportes	433	7.89%
Total	5491	100%

Incidentes atendidos en el primer cuatrimestre de 2011



Se observa que se mantienen niveles muy bajos de reportes relacionados con la seguridad de cómputo

PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



Implementar cinco nuevos servicios de TI semestrales en la página web institucional

2010

En 2010 se verificó la existencia de los siguientes servicios, a través del portal institucional

Servicio	Fecha
Afiliación de dependientes económicos	2010
Banners de fechas conmemorativas	2010
Bolsa de trabajo administrativo y manual	2010
Convenios académicos	2010
Escuelas Incorporadas	2010
Fundación UADY	2010
Informe de actividades institucionales	2010
Plan de Desarrollo Institucional	2010
Programas de idiomas	2010
Programas de movilidad	2010
Programas para extranjeros	2010
Revalidación de estudios	2010
Servicio Social	2010
Servicios de egresados - EGEL	2010
Titulación y Registro	2010

Se observan 15 servicios mas, con respecto al 2010.

A través del portal institucional se siguen añadiendo servicios para los usuarios, tanto internos como externos.

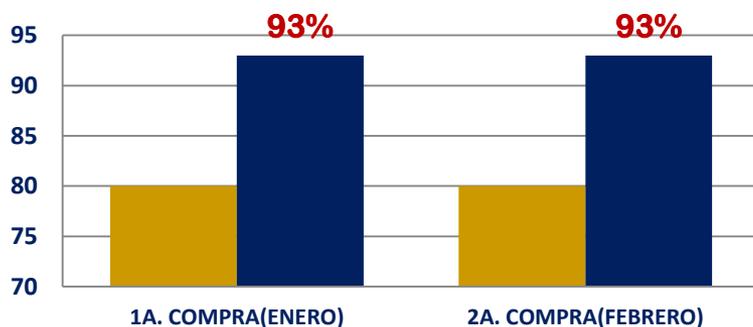
PROVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS



Indicadores

P-DGF-CGDF-01: Adquisición de Materiales y Equipo del Presupuesto General.

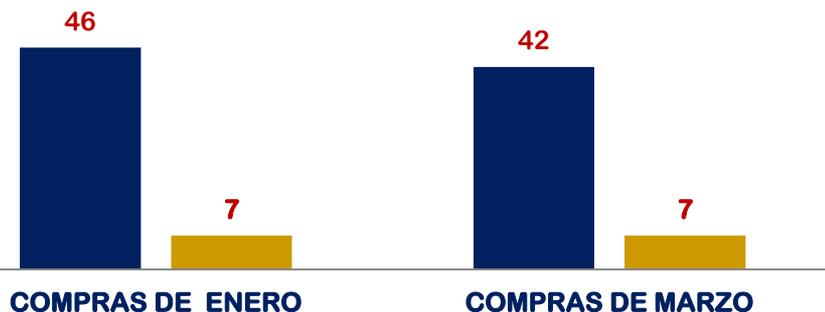
% DE CLAVES DE ARTICULOS ADQUIRIDOS POR PROCEDIMIENTO DE COMPRA



■ META LIMITE 80%

P-DGF-CGDF-01: No. DE COMPRAS REALIZADAS Vs. SNC

■ NO. DE COMPRAS REALIZADAS AL MES ■ %DE SNC

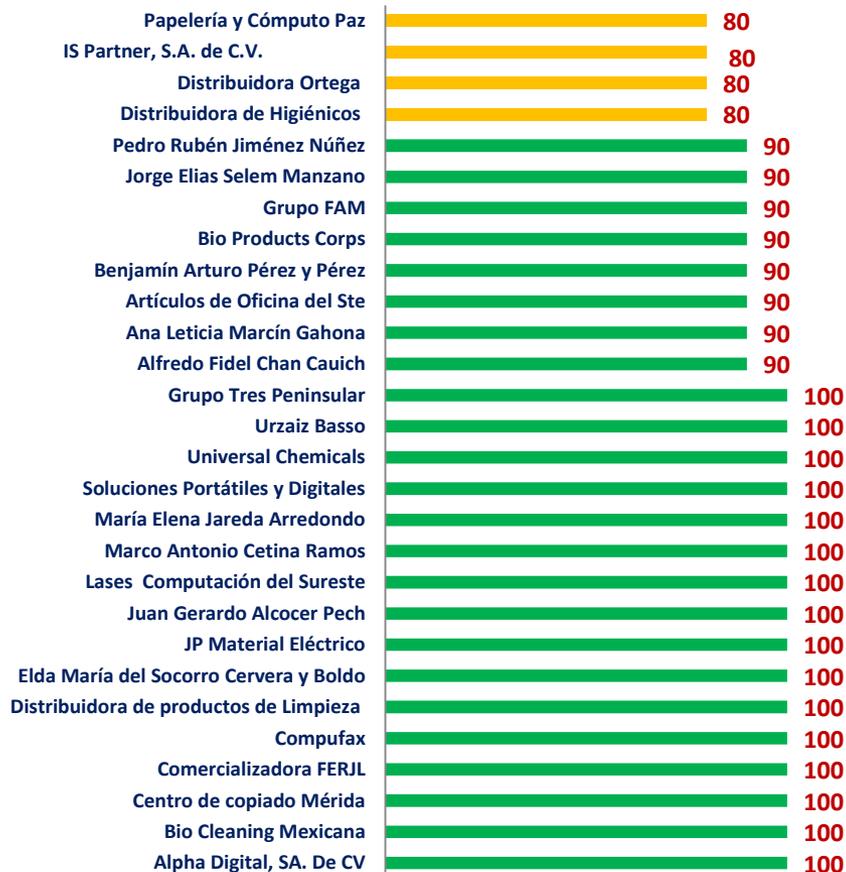


Este año se inicia con **un nuevo Subsistema de Adquisiciones** el cuál nos permite realizar el proceso de compra a través de la página web. El **7%** de los artículos que no se adquirieron en la primera compra fue debido a que **no fueron cotizados** por los proveedores.(éstos fueron incluidos en la segunda compra). En la segunda compra **nuevamente un 7%** no fue adquirido **por no ser cotizados** por los proveedores.(Cabe aclarar que no son los mismos artículos no cotizados de la primera compra).

PROVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS MATERIALES Y HUMANOS

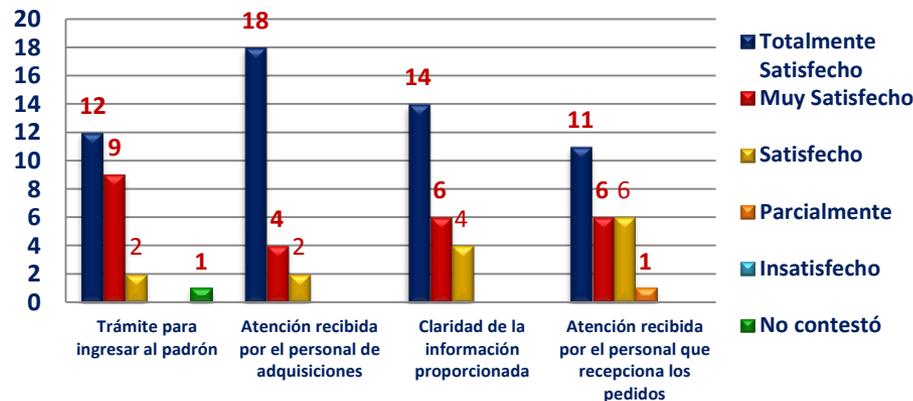


P-DGF-CGDF-02: SELECCIÓN Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES (2da. Evaluación 2010)



■ **Condicionado** (80% a 89%)
 ■ **Confiable** (90% a 100%)
 ■ **No Confiable** (Menos de 80%)

REPORTE DE LA EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE ACUERDO A SU GRADO DE SATISFACCIÓN (2010)



OPINIÓN DE LOS PROVEEDORES SOBRE LOS TIEMPOS ESTIPULADOS DEL PROCEDIMIENTO (2010)



PROVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS MATERIALES Y HUMANOS



Indicadores

PROCEDIMIENTO	Fórmula	RESULTADOS
<p>P-DGF-CGDF-03</p> <p><u>Elaboración del Presupuesto Anual</u></p>	<p>Presupuesto Autorizado/Presupuesto Solicitado *100</p> <p>Medición Anual</p>	<p>RESULTADO 2011: 98%</p> <p>1,380,526,903/1,409,311,000 X 100</p> <p>META :Mayor o igual al 90%</p>
<p>P-DGF-CGDF-04</p> <p><u>Control del Ingreso y del Ejercicio Presupuestal</u></p> <p>Movimientos Autorizados vs. SNC Enero – Marzo 2011</p> <p>Del total de movimientos los SNC, representan el 8.7%.</p>	<p>Subsidio Público Autorizado/ Partidas Asignadas</p> <p>ANUAL</p>	<p>RESULTADO DE 2011: 1.03</p> <p>1,465,288,861/1,422,598,626</p> <p>META: Menor o igual a 1</p>
	<p>Recursos recibidos/ recursos asignados</p>	<p>RESULTADO HASTA ABRIL 2011: 100%</p> <p>META: Asignar el 100% de los recursos recibidos para el desarrollo de proyectos y programas máximo 30 días posteriores a la recepción de la autorización.</p>
	<p>Días de diferencia/la fecha de la solicitud y la fecha de aplicación.</p>	<p>RESULTADO A ABRIL DE 2011: TODAS LAS TRANSFERENCIAS SE REALIZARON ENTRE 0 y 1 DIA</p> <p>META: Aplicar la transferencia máximo 1 día hábil después de recibida la solicitud autorizada.</p>
<p>P-DGF-CGDF-05</p> <p><u>Elaboración de Informes Financieros</u></p>	<p>SI/NO</p> <p>Trimestral</p>	<p>RESULTADO AL MES DE ABRIL DE 2011 :</p> <p>Primer trimestre Todavía NO ha sido Dictaminado y Aprobado ante consejo</p> <p>Dictamen del Auditor Externo y Aprobación del Consejo Universitario.</p>

PROVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS MATERIALES Y HUMANOS



P-DGF-CGDF-06: Administración de Bienes Muebles

- META 80% DE SOLICITUDES AUTORIZADAS
- % DE SOLICITUDES AUTORIZADAS EN EL MES



El comportamiento del procedimiento se mantiene por encima de la meta definida.

****En el mes de Febrero debido al cambio de cuentas contables no se recibieron solicitudes de autorización.**

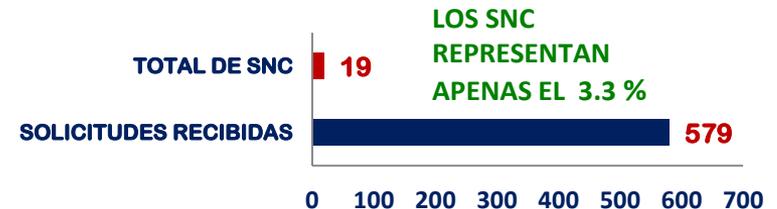
Los SNC se mantienen en un rango aceptable, aún cuando no es muy representativo el no. de SNC, al analizarlos encontramos que 16 del total se deben a errores de captura por las dependencias y 3 a que nos remiten documentación incompleta.

En conclusión consideramos que el procedimiento se encuentra bajo control.

Tendencia del SNC (2011)



Solicitudes Vs. SNC

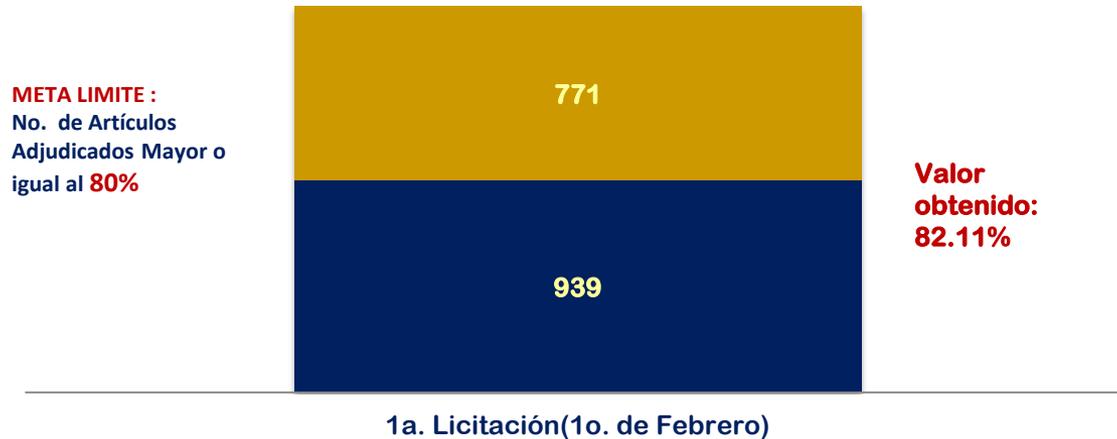


PROVISIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS MATERIALES Y HUMANOS



P-DGF-CGDF-07: Adquisiciones por Licitación Pública

■ No. de Artículos Licitados ■ No. de Artículos Adjudicados



En esta primera licitación **no se adquirieron un total del 168 artículos** por las siguientes razones: **109 artículos** agrupados en 48 partidas que se declararon **desiertas**.(ningún licitante las cotizó). **59 artículos** agrupados en 7 partidas no pudieron ser adquiridos por **falta de techo financiero**.

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS (CAPACITACIÓN)



Actualmente el procedimiento tiene los siguientes indicadores de desempeño:

- Cursos de capacitación impartidos (*Impartir el 90% de los cursos de capacitación programados durante el año*). Debido a los compromisos de la 3ª Agenda Estratégica del PDI hasta este momento no se cuenta con el programa de capacitación correspondiente al 2011.

Los siguientes indicadores corresponden al programa 2010, ya que el seguimiento se debe realizar por los menos 3 meses posteriores a la impartición del curso.

- Trabajadores que recibieron seguimiento de capacitación (*Lograr que el 80% de los participantes del programa de capacitación reciban seguimiento*). De acuerdo con el calendario establecido se ha realizado el seguimiento de 20 cursos, de los cuales se ha entrevistado telefónicamente a más del 90% de los participantes.
- Trabajadores que han mejorado en la ejecución de sus actividades laborales (*Lograr que el 80% de los trabajadores que recibieron seguimiento perciban que como resultado del curso impartido han mejorado en la ejecución de sus actividades*). Los resultados de las entrevistas indican un cumplimiento del 67%, un 13% por debajo de la meta. Cabe señalar que una posible razón del nivel más bajo, se debe a la impartición de cursos como el «Sistema de Administración de Personal» o «6 acciones básicas para salvar una vida» los cuales tiene carácter informativo y que su aplicación requiere de la ocurrencia de una situación especial, sin embargo por la importancia de la temática era indispensable la realización de los mismos.



Análisis de productos no conformes (2010 – 2011)

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	24
PNC-3	Llego dos veces la misma credencial	3
PNC-4	El alumno no se inscribió	4
PNC-5	El alumno se dio de baja	4
PNC-6	Fotografía con mala impresión	3



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Administración Central



PROCESO	Acciones Correctivas			Acciones Preventivas			Acciones de Mejora		
	Abierta	Cerrada	Total	Abierta	Cerrada	Total	Abierta	Cerrada	Total
Selección de Aspirantes	1	0	1	0	1	1	0	2	2
Provisión de servicios de tecnologías de información	2	0	2	0	0	0	2	0	2
	3	0	3	0	1	1	2	2	4

Dependencias



FACULTADES	Acciones Correctivas			Acciones Preventivas			Acciones de Mejora		
	Abierta	Cerrada	Total	Abierta	Cerrada	Total	Abierta	Cerrada	Total
Facultad de Medicina	32	108	140	7	20	27	11	38	49
Campus de Ciencias biológicas y Agropecuarias	6	25	31	5	12	17	20	18	38
Facultad de Matemáticas	2	37	39	1	7	8	4	18	22
Facultad de Química	1	4	5	0	0	0	0	2	2
	41	174	215	13	39	52	35	76	111



SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LAS REUNIONES PREVIAS DE REVISIONES DIRECTIVAS

ADMINISTRACIÓN CENTRAL



ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHAS	ESTADO
Revisión y envío de observaciones del nuevo mapa de procesos	Alta Dirección	Enero de 2011	Cerrado

FACULTAD DE QUÍMICA



ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHAS	ESTADO
Adquisición de dos climas	Dirección	Junio de 2010	Cerrado
Creación del sitio del LACSC en la página de la Facultad	Laboratorio de análisis clínicos	Septiembre de 2010	Cerrado
Adquisición de software de administración	Responsable Sanitario de LACSC	28 de Junio de 2010	Cerrado

FACULTAD DE MEDICINA



ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHAS	ESTADO
Dar seguimiento a los objetivos de calidad de la facultad	Alta dirección y responsables de procesos	Permanente	En proceso
Elaborar un cronograma de cursos de capacitación permanente para el manejo de RPBI al personal que lo requiere. Realizar monitoreo permanente reportando resultados a la alta dirección.	QFB. Caridad Herrera Franco	Junio 2011	En proceso
Programar la realización de las encuestas de satisfacción de usuarios, presentando sus resultados en base a un mismo formato	Alta dirección y todos los responsables de procesos.	Permanente	En proceso
Documentar de manera sistemática los SNC conforme a los lineamientos establecidos y entregarlos a la auditoria interna para su revisión y ubicarlos en la pagina del sistema.	Alta dirección y Responsables de Procesos	Permanente	En proceso

CAMPUS DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AGROPECUARIAS



ACUERDOS	RESPONSABLE	ESTADO
Analizar el cuestionario de satisfacción para posible modificación y especificar en el formato cual es el otro medio por el cual el usuario se entera del servicio	Representante de la dirección	Cerrado
Modificar la tabla de desempeño de los procesos, dejando únicamente las columnas del número de solicitudes y de servicios	Responsable del control de documentos	Cerrado
Actualizar el concentrado de las acciones correctivas preventivas y de mejoras	Coordinadora de Auditorías	En proceso
Asignar formalmente al responsable del laboratorio de colecciones zoológicas	Director	Cerrado



CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



(CGES)

- Hacia el mes de julio se concluye el período de evaluación / análisis de los resultados finales del proceso.
- Sin embargo, se espera que algunos eventos ocurridos durante el mismo, puedan generar cambios en los procedimientos y/o lineamientos del mismo.
- Derivado de tal análisis se plantearán las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS



<p>La liberación (enero de 2011), del nuevo Subsistema de Adquisiciones para que la compras de Material y Equipo de Presupuesto General se realicen vía WEB.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Monitorear cuidadosamente cada período de compra durante 2011 para detectar fallas en el subsistema.2. Documentar las acciones correctivas necesarias para el adecuado funcionamiento del procedimiento y Subsistema.3. Mantener estrecha comunicación con usuarios y proveedores para aclarar dudas y resolver problemas derivados de la implantación del nuevo Subsistema.4. Identificar oportunidades de mejora para seguir simplificando el procedimiento.

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS (CAPACITACIÓN)



Como parte de la 3ª Agenda Estratégica del PDI 2010-2020, para el Período enero- mayo 2011, se contempla la presentación del Programa “Inducción, Capacitación y Formación del Personal Administrativo”, que sustituye al Programa de Capacitación para el personal administrativo y manual.

Este cambio lleva el siguiente avance:

1. Se realizó el diagnóstico de necesidades de capacitación que incluye los siguientes aspectos:

- Inducción
- Capacitación
- Formación

PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

(CAPACITACIÓN)



2. Se identificaron y elaboraron las líneas de acción del Programa:

- **Inducción a la UADY para el Personal de Nuevo Ingreso**
- **Inducción al Cargo de Autoridad o Funcionario de la UADY**
- **Desarrollo de Competencias Laborales**
- **Actualización en Cómputo**
- **Promoción del Bienestar Personal, Físico y Familiar**
- **Educación Básica, Media Superior o Superior**

PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES Y SERVICIO SOCIAL (INGRESO Y PERMANENCIA)



- **Se ajustó el formato número 41, agregando la modalidad de titulación como un requerimiento con el objetivo de conocer el tipo de modalidad más demandado por los egresados del nivel licenciatura de la universidad.**
- **Este requerimiento permitirá analizar las modalidades de titulación para la toma de decisiones por parte de las dependencias.**



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA



PROCESO	MEJORA	BENEFICIOS ESPERADOS
<p>Provisión de Recursos Financieros, Materiales y Humanos</p>	<p>Extender el alcance del nuevo subsistema de adquisiciones para realizar compras de otros fondos.</p> <p>La ampliación del procedimiento de capacitación de personal, debido a la incorporación de acciones como la Inducción de personal de nuevo ingreso, Inducción de funcionarios y Educación básica y media superior</p>	<p>Agilizar las adquisiciones.</p> <p>Nueva oportunidad a los trabajadores administrativos y manuales de desarrollarse profesional y personalmente</p>
<p>Provisión de servicios de tecnologías de información</p>	<p>Se especificó un nuevo Objetivo General: Apoyar el modelo educativo de la UADY a través de herramientas tecnológicas, que permitan el trabajo colaborativo y el acceso a información de estudiantes, profesores e investigadores, así como la coexistencia de modalidades educativas y el uso de herramientas automatizadas académicas y de gestión.</p>	<p>El 85% de las metas alcanzadas propuestas en el Plan operativo anual.</p> <p>Aplicar, por lo menos el 95% de las acciones de seguridad solicitadas en los reportes de seguridad.</p> <p>Implementar cinco nuevos servicios de TI semestrales en la página web institucional.</p>