



Revisión de la Dirección

Agosto 2013



Orden del día

- I. Resultados de auditorías.
- II. Auditorías Externas.
- III. Retroalimentación del cliente
- IV. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- V. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- VI. Seguimiento de Revisiones por la Dirección.
- VII. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- VIII. Áreas de oportunidad del SGC.
- IX. Recomendaciones para la mejora.
- X. Acuerdos



I. Resultados de auditorías



Auditorías realizadas

Periodo Julio-Diciembre 2012

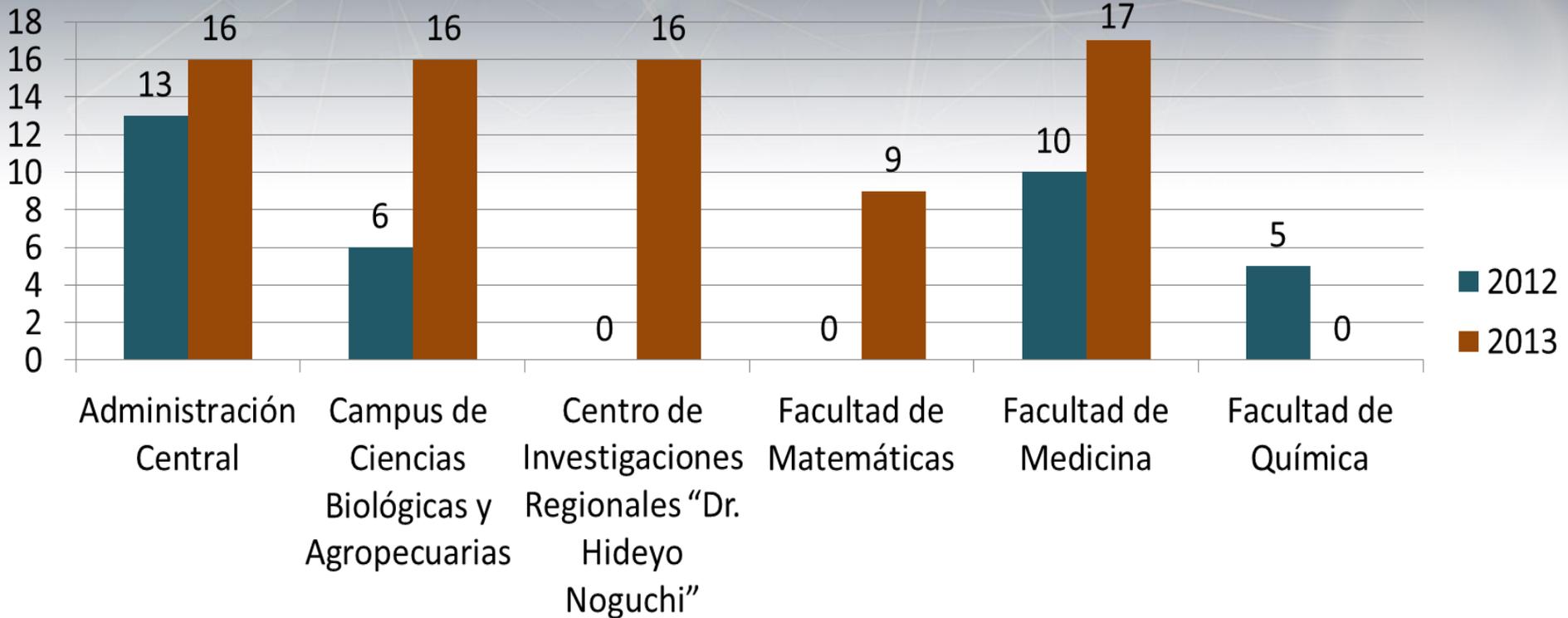
Sitio	Tipo de auditoria	No. auditorias
Administración Central	Interna	2
	Externa	1
Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	Interna	1
	Externa	1
Facultad de Matemáticas	Externa	1
Facultad de Medicina	Interna	1
	Externa	1
Facultad de Química	Interna	1
	TOTAL	9

Periodo Enero-Junio 2013

Sitio	Tipo de auditoria	No. auditorias
Administración Central	Interna	2
	Externa	1
Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	Interna	2
Centro de Investigaciones Regionales "Dr. Hideyo Noguchi" (Unidad Biomédicas)	Interna	2
Facultad de Matemáticas	Interna	1
Facultad de Medicina	Interna	2
	TOTAL	10



Número de No Conformidades Periodo Julio-Agosto 2012 y Enero-Junio 2013





II. Auditoría Externa.



Auditorías 2013

- En el mes de mayo, se realizó la Auditoría Externa de re-certificación y ampliación del Proceso de Provisión de Servicios Bibliotecarios.
- Se incluyó en el alcance, la Biblioteca de la Facultad de Educación y la Biblioteca de la Unidad Académica de Bachillerato con Interacción Comunitaria.
- Como resultado de la Auditoría Externa de re-certificación se encontraron 5 NC menores.



Próxima auditoría externa

La Auditoría externa de seguimiento y extensión del alcance se llevará a cabo del **03 al 06 de septiembre**.

Seguimiento	Sitios
Administración Central	<ul style="list-style-type: none">• Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información.• Coordinación General de Desarrollo Financiero.• Coordinación General de Salud.• Coordinación General de Servicios Escolares.• Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo.
Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	<ul style="list-style-type: none">• Laboratorio de Análisis de Suelos, Plantas y Agua.• Laboratorio de Biología Molecular.• Laboratorio de Nutrición Animal.• Laboratorio de Recursos Florísticos de Mesoamérica.• Laboratorio de Zoología.



Seguimiento	Sitios
Facultad de Matemáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Tecnologías de Información y comunicación
Facultad de Medicina	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorio de Ciencias Fisiológicas. • Laboratorio de Cirugía Experimental y Técnica Quirúrgica.
Facultad de Química	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del SGC.
Extensión del alcance	Sitios
*Centro de Investigaciones Regionales “Dr. Hideyo Noguchi” (Unidad Biomédicas)	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Apoyo al Diagnóstico Clínico.

* Se certificará en el Proceso de Provisión de Servicios de Laboratorio y Préstamo de Instalaciones y Equipo de Laboratorio.

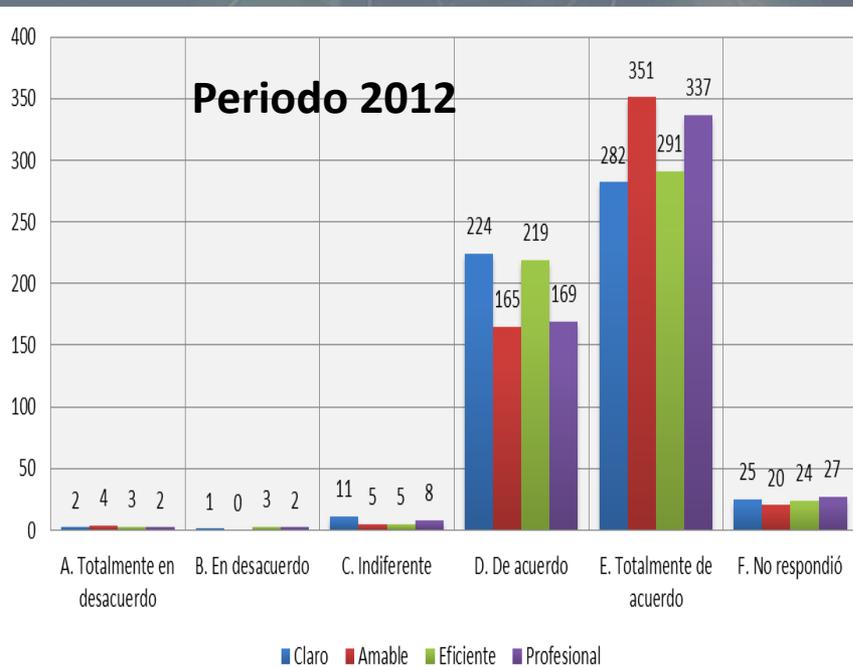


III. Retroalimentación del cliente

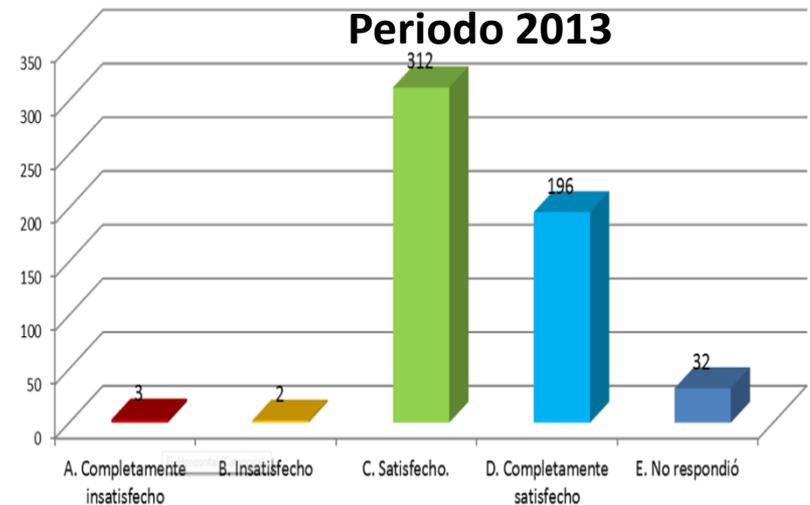


Selección de aspirantes

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior



En el 2012 el **personal de administración de las pruebas** en promedio el 94.5% de los encuestados contestaron entre de acuerdo y totalmente de acuerdo que el personal se expresa en forma CLARA, fue AMABLE, EFICIENTE y PROFESIONAL, el 0.75% no estuvo de acuerdo y el resto de la muestra no contestó.



En el 2013 la encuesta muestran que el grado de satisfacción general fue de un 95.23%, es decir 508 estudiantes contestaron entre satisfecho y completamente, satisfecho, mientras que 5 estudiantes las cuales representan el 0.9% de la muestra evaluó como insatisfecho, el resto no contestó.



Coordinación del Sistema de Licenciatura

Porcentaje de Satisfacción



En el periodo 2013, se administró la encuesta de satisfacción a 422 usuarios del Proceso de Selección de Aspirantes a Licenciatura.

Se observó un descenso con respecto a los resultados del año previo, mismos se deben a los cambios que se hicieron en los procedimientos para el registro y para la administración de la prueba.



- En el transcurso de ambos periodos recibieron 49 quejas en total.

Problemas que se detectaron:

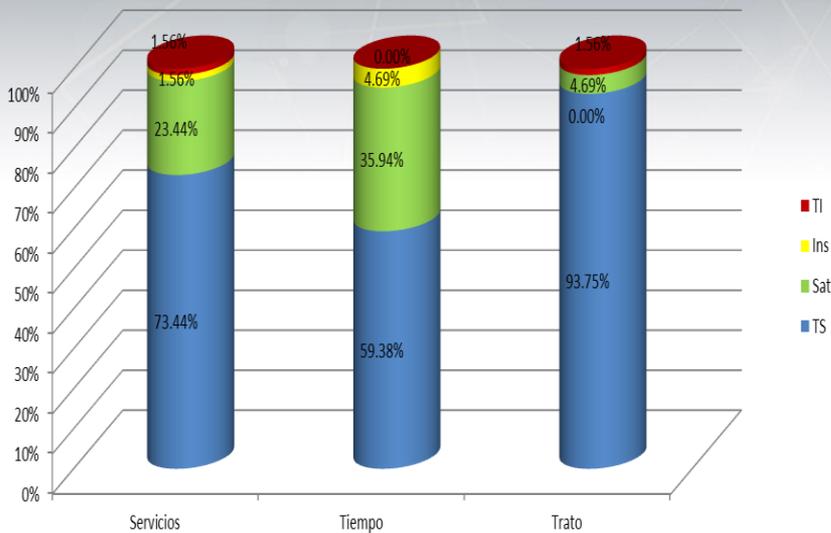
- ✓ Problemas con la accesibilidad al SIPS (Sistema de Información el Proceso de Selección). El cual se utiliza principalmente para registro e impresión de Pases de Ingreso al Examen.
- ✓ Fallas con el servicio de correo como la recuperación de contraseñas.
- ✓ Problemas con la generación y registro de CURP.



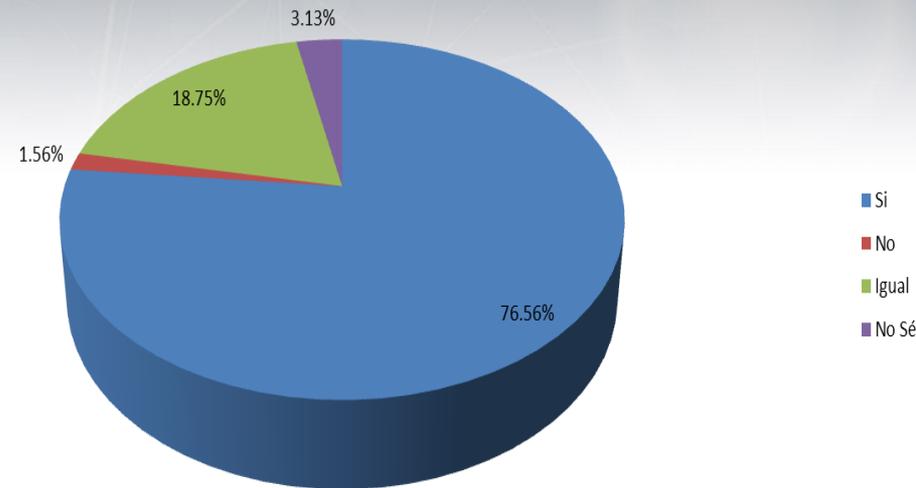
Diseño y provisión de servicios de tecnologías

Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información

Índice de satisfacción a clientes 2012



Índice de perspectiva de mejora 2012

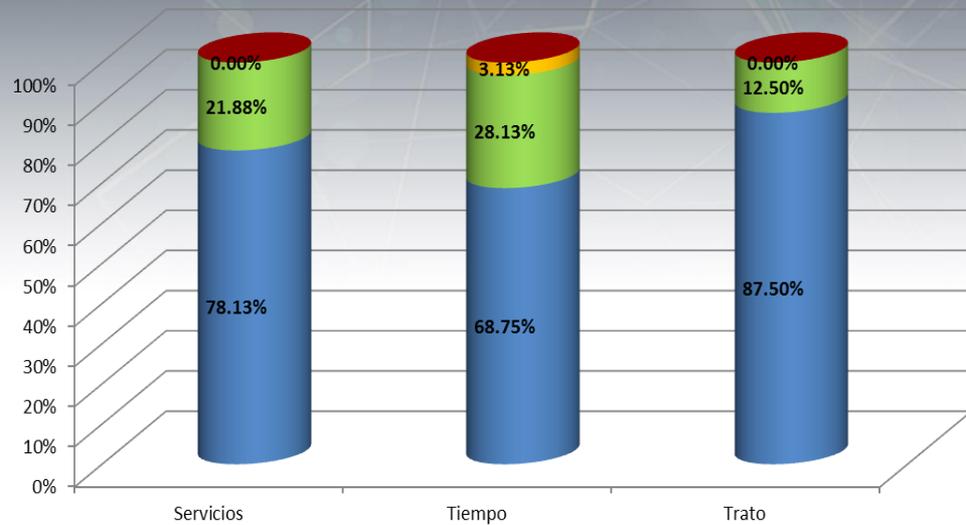


Satisfacción de los clientes: 93.75%

Es un indicador anual. Se observó una perspectiva de mejora en los servicios a las de pendencias.



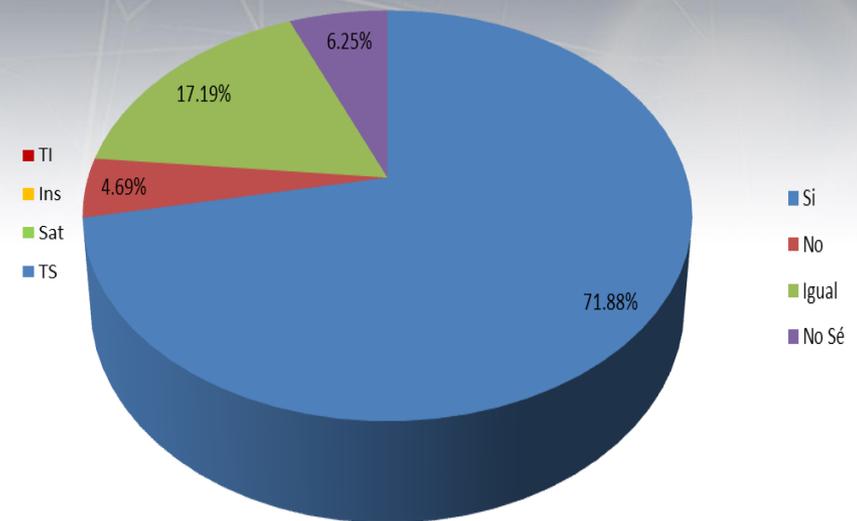
Índice de satisfacción a clientes 2013



Se presentan los datos de las encuestas aplicadas a clientes en este 2013 –pendiente dos dependencias para reunión. Prácticamente no se obtuvieron calificaciones de insatisfacción.

Alto índice de satisfacción de clientes, en el trato en la atención del servicio, hasta el momento se tiene una Satisfacción de los clientes: 93.39%

Índice de perspectiva de mejora 2013



Se mantiene el indicador de perspectiva de mejora con respecto al año pasado



Índice general de satisfacción a usuarios.



Se ha aumentado el indicador, y se ha logrado mantener la satisfacción de los usuarios por encima del umbral establecido. El indicador es anual, por lo que se expresa el indicador correspondiente al 1er semestre de 2013.



Problemas importantes con clientes / quejas:

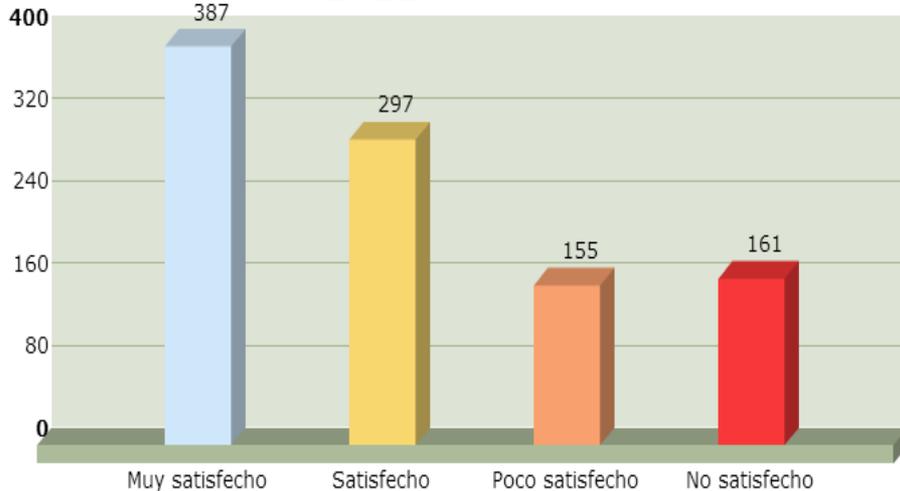
- ✓ Se cierran los incidentes sin informar al usuario.
- ✓ Retraso en los tiempos de atención.
- ✓ Poca eficiencia de los servicios de internet.
- ✓ No se cuenta con información para usuarios sobre los problemas más comunes.



Provisión de servicios bibliotecarios

Coordinación de Bibliotecas

2012 GLOBAL

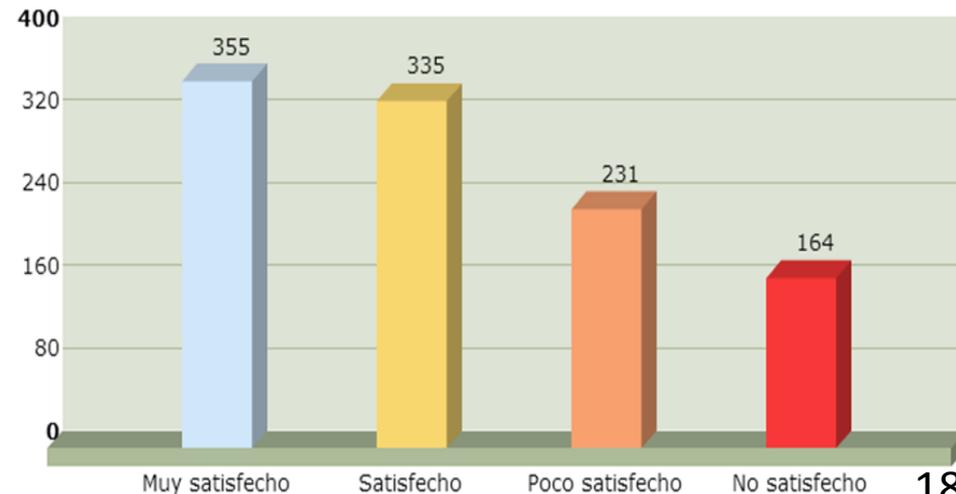


En el periodo julio-diciembre del 2012 un 84.9 % de los estudiantes y maestros estuvieron satisfechos de conformidad con la gráfica adjunta correspondiente a 1000 encuestas contestadas.

En el 2012 se reportaron 146 quejas, mientras que en el 2013 se registraron únicamente 70.

En el 2013 con un 84.8 % de los estudiantes y maestros estuvieron satisfechos de conformidad con la gráfica adjunta correspondiente a 1085 encuestas contestadas.

2013 GLOBAL

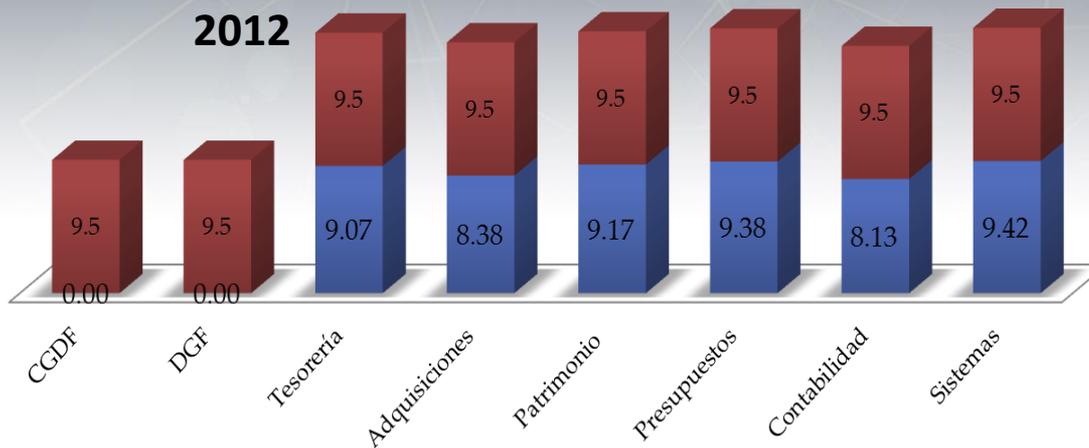




Provisión de servicios financieros, materiales y humanos

Coordinación General de Desarrollo Financiero

Promedio General Por Áreas



Problemas importantes con clientes / quejas:

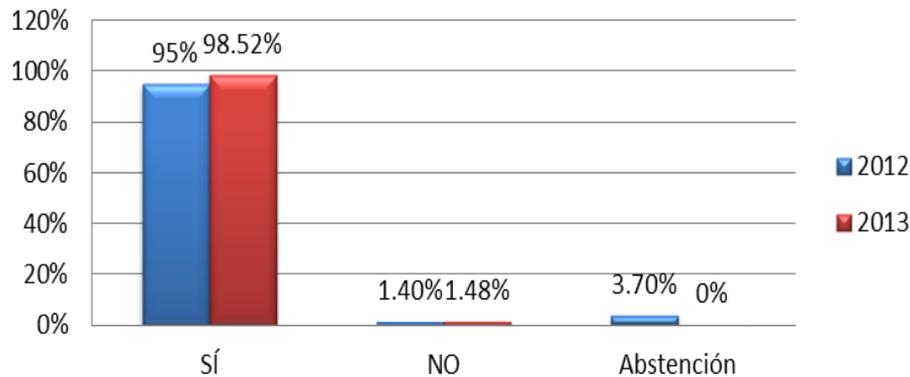
Inadecuada calidad de los lápices ecológicos y clips, pedir lápices mirado o equivalente de la misma calidad en el área de finanzas.

- La CGDF y DGF no fueron evaluadas por ningún usuario.
- Los demás departamentos están por debajo de la **Meta 9.5%** lo cual nos indica que no se logro cumplir el objetivo de calidad.
- Los resultados 2013 se aplicara a finales de año.



Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano

¿Se cumplió con el objetivo del curso?

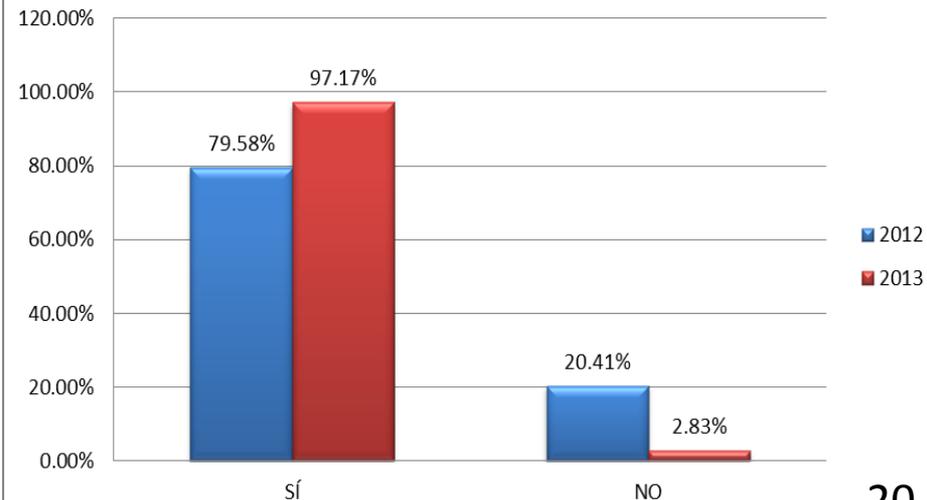


Al final de cada curso se aplica la evaluación. Incluye los temas y actividades del curso, el capacitador y los participantes, instalaciones, disposición de los materiales didácticos, organización general y cumplimiento del objetivo del curso.

En el 2012 se impartieron 12 cursos, de los cuales fueron un total de 218 participantes.

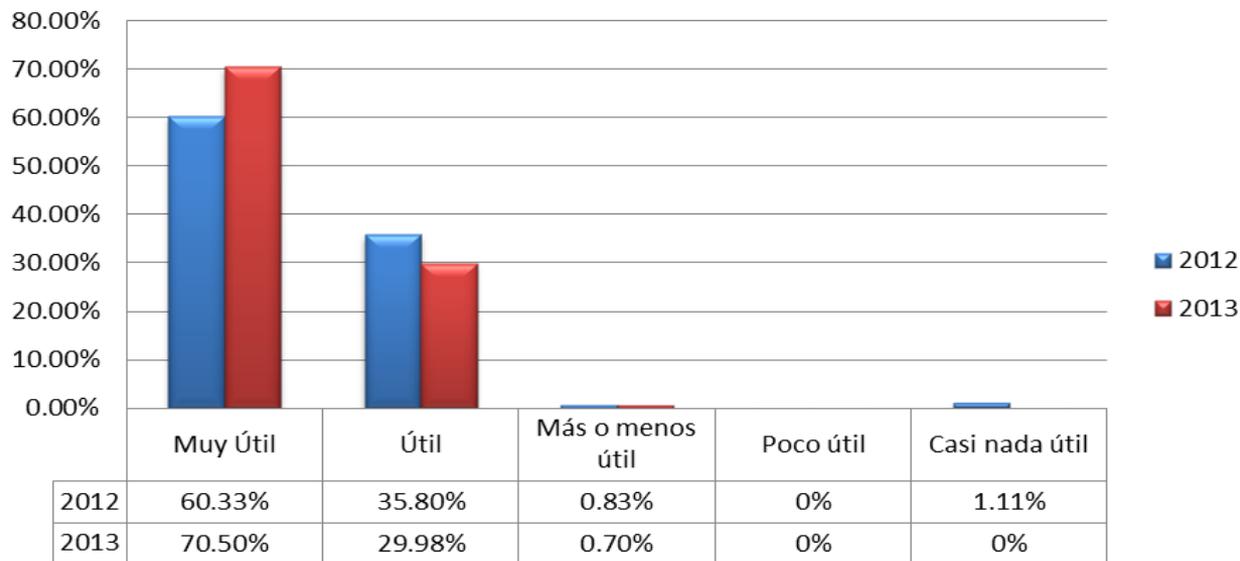
En el 2013 se han impartido 9 cursos a 220 participantes.

Oportunidad de aplicar lo aprendido





Utilidad del curso



- Los participantes consideran que son buenos los temas y actividades, ya que los temas tratados son los adecuados, al igual que la organización de las sesiones, los ejercicios y actividades realizadas, además de ser útil

- En cuanto al Capacitador, los participantes perciben que cuenta con dominio del tema, claro en la instrucción, puntual, además de saber aplicar el tema a situaciones laborales y mantener una buena relación con los participantes.

Quejas principales:

- ✓ En el 2012 mencionan la imposibilidad de asistir a los cursos por su excesiva carga de trabajo y la falta de permiso para asistir por parte de su dependencia, situación registrada en la entrevista de seguimiento de inasistencias.

- ✓ En el 2013 reportan que, debido al horario del curso y su respectiva carga de trabajo, no pudieron asistir.



Provisión de servicios de salud

Coordinación General de Salud



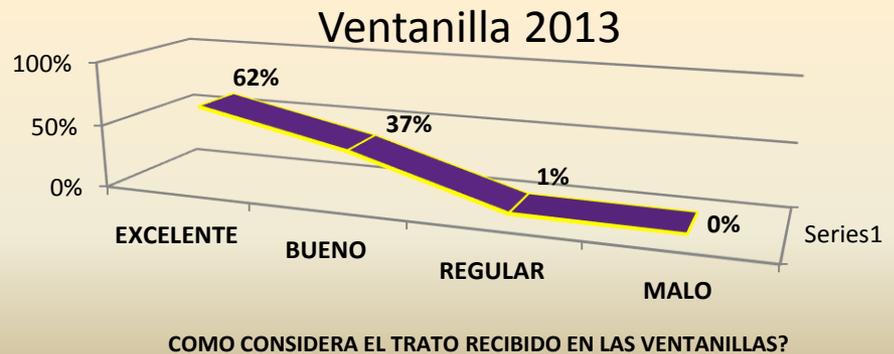
El 75% respondió que fue excelente y el 20% que fue bueno, lo que nos da una satisfacción del 95%, teniendo áreas de oportunidad que trabajar.



Al 75% le pareció excelente y al 21% bueno, lo cual nos da una satisfacción del 96%, al 4% le pareció regular; lo que nos da una SATISFACCIÓN del 96%.



Para el 57% el trato fue excelente y para el 40% fue bueno lo que nos da una Satisfacción del 97% en el trato en la recepción de la CGS.



Al 62% de los pacientes les pareció excelente y al 37% bueno, lo que nos da una SATISFACCIÓN del 97%.



Enfermería 2012



COMO CONSIDERA EL TRATO OTORGADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA?

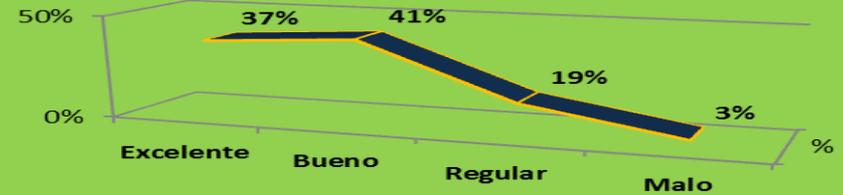
El 40.2% lo reporta como excelente, el 42.2% como bueno lo cual nos da una satisfacción del 82.4% logrando el valor esperado y teniendo un área de oportunidad para mejorar.

Farmacia 2012



El 53% calificó el trato como excelente, el 44% como bueno, lo cual nos da una satisfacción del 97% con un área de oportunidad del 3%.

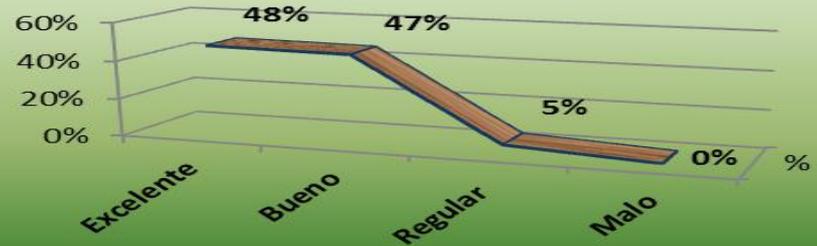
Enfermería 2013



COMO CONSIDERA EL TRATO OTORGADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA?

Al 37% le pareció excelente y al 41% bueno, lo que nos da una satisfacción del 78%; al 19% le pareció regular y al 3% malo, lo cual representa un área de oportunidad.

Farmacia 2013

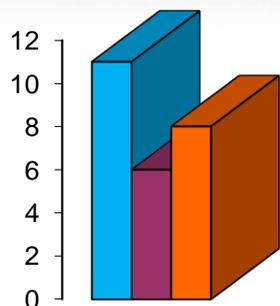


EL TRATO QUE RECIBIO DEL PERSONAL DE FARMACIA FUE?

El 48% lo calificó como excelente y el 47% como bueno, lo cual nos da un 95% de SATISFACCIÓN de nuestros pacientes



BUZON	2012
	2° SEM
QUEJAS	11
SUGERENCIAS	6
COMENTARIOS	8
TOTAL	25



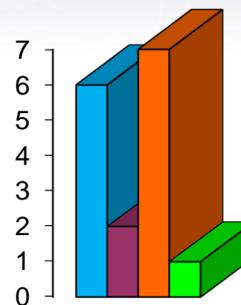
1ER SEM



BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En este 2° semestre de 2012 se dieron 29,130 consultas y se realizaron 29,274 trámites, lo que nos da un total de 58,404 servicios otorgados en la CGS. Se depositaron 25 comentarios de buzón, lo que en proporción representa el 0.04% de los servicios otorgados en el período; de los cuales 11 fueron quejas (0.01%).

BUZON	2013
	1er SEM
QUEJAS	6
SUGERENCIAS	2
COMENTARIOS	7
FELICITACION	1
TOTAL	16



1ER SEM



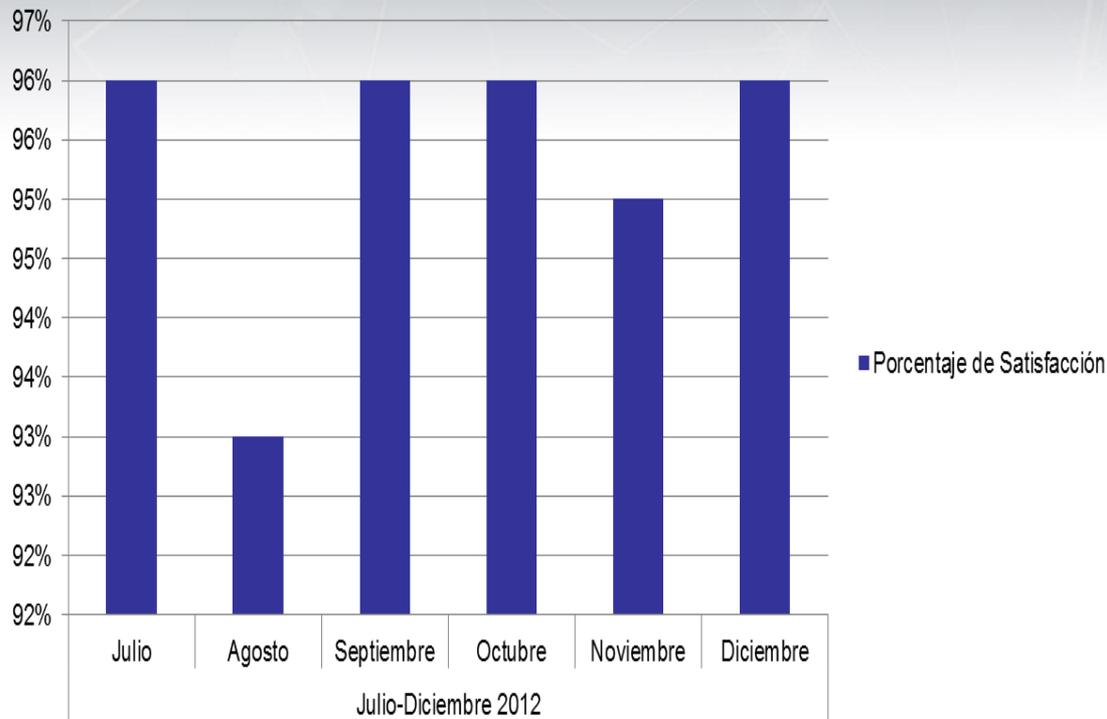
En este 1° semestre de 2013 se dieron 27,981 consultas y se realizaron 31,484 trámites, lo que nos da un total de 59,465 servicios otorgados en la CGS. Se depositaron 16 comentarios de buzón, lo que en proporción representa el 0.02% de los servicios otorgados en el período; de los cuales 6 fueron quejas (0.01%).



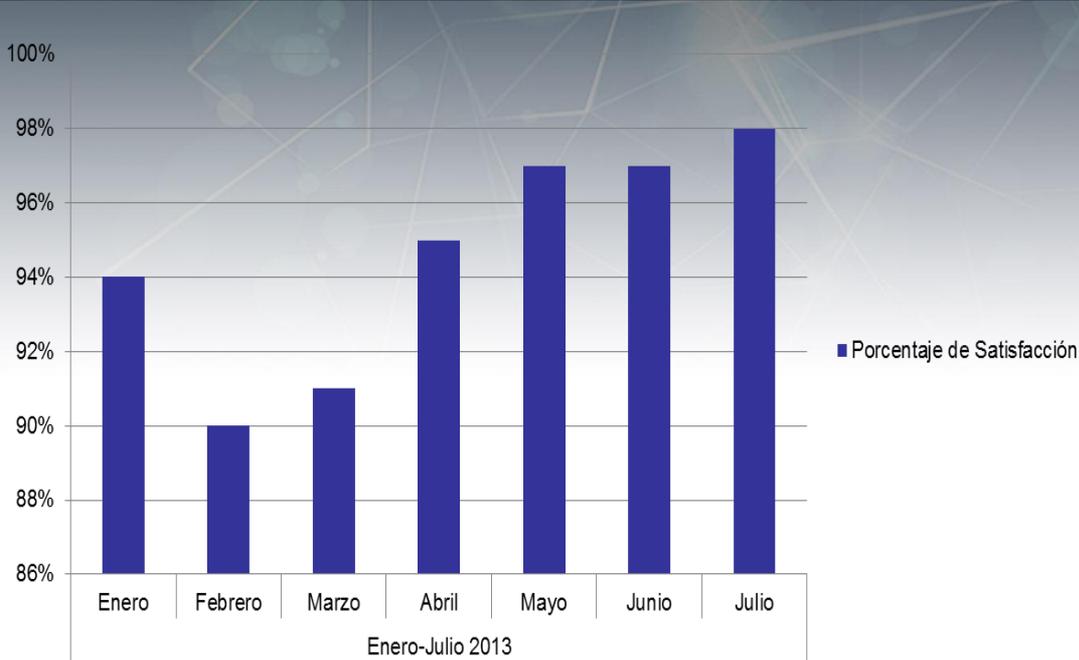
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Coordinación General de Servicios Escolares

Oficina de Titulación y Registro Profesional



- ✓ Evaluada por 981 usuarios
- ✓ Porcentaje global 95.33%
- ✓ Categorías: Disposición del personal, Información requerida para el trámite, Tiempo Estimado de entrega, Tiempo de Entrega real y la Atención del personal.
- ✓ El usuario estuvo satisfecho durante este período de los servicios prestados por la Oficina.



Evaluado por 1,425 usuarios.

Porcentaje global fue del 94.57%

El usuario estuvo satisfecho durante este período de los servicios prestados por la Oficina

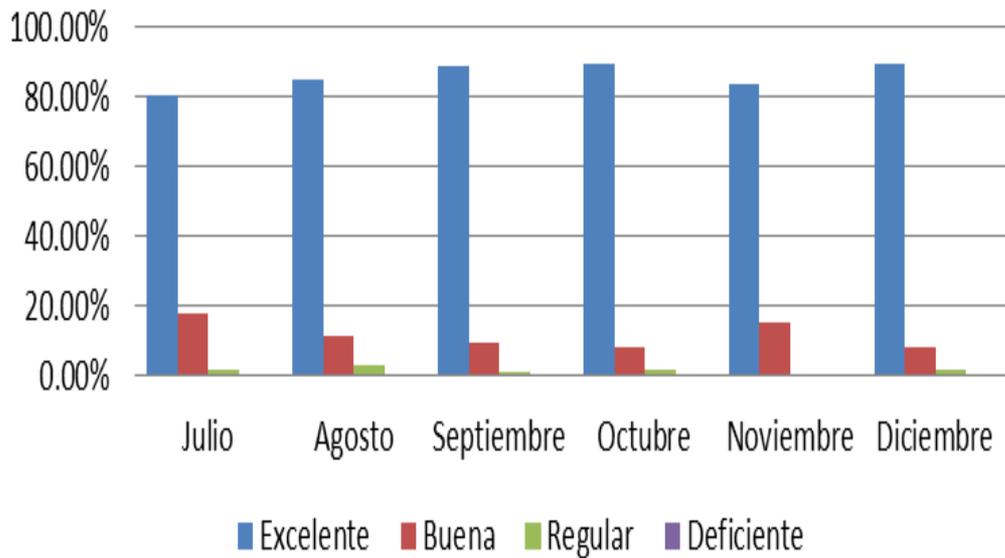
Problemas importantes con clientes / quejas:

- El personal de control escolar de las facultades no cuenta con la información concreta del trámite a realizar el proceso de Titulación.
- La información de la página de Titulación no se actualiza constantemente.



Departamento de Incorporación y Revalidación de Estudios

Julio - Diciembre 2012



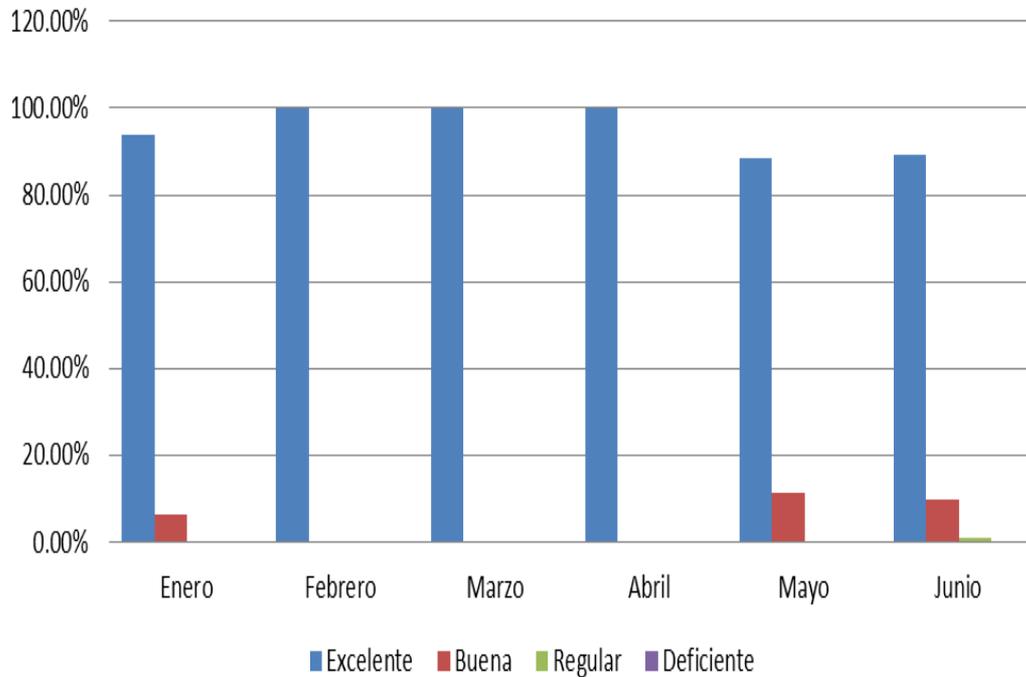
En el semestre se implementaron 1749 encuestas de satisfacción.

Los resultados obtenidos son:

	Año 2012
Excelente	87.40%
Buena	10.89%
Regular	1.59%
Deficiente	0.13%
	100.00%



Enero - Junio 2013



En el semestre se implementaron 200 encuestas de satisfacción.

Los resultados obtenidos son:

	enero - junio
Excelente	95.23%
Buena	4.59%
Regular	0.17%
Deficiente	0.01%
	100.00%

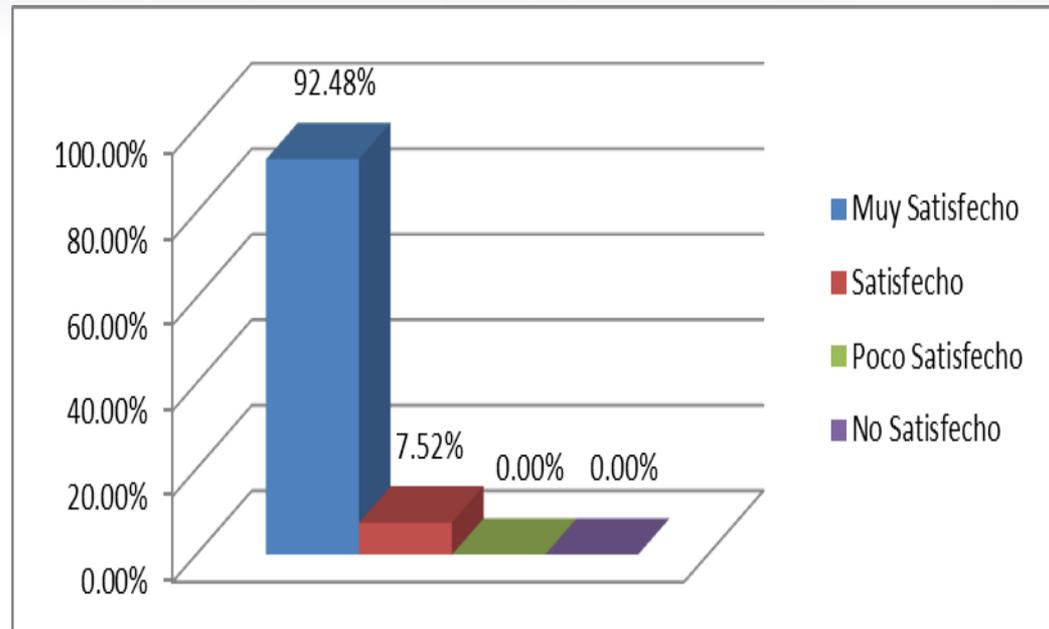


Sistema de Atención Integral al Estudiante

Programa Institucional Servicio Social

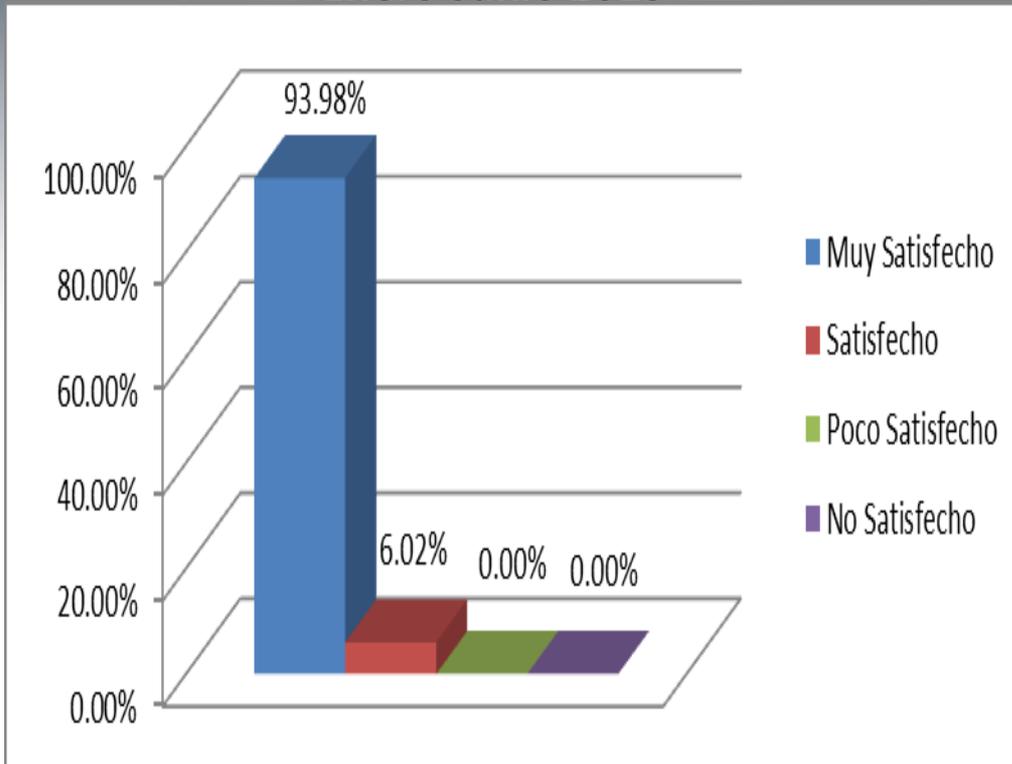
Se muestra el porcentaje de satisfacción de 19 usuarios encuestados que utilizan el sub modulo Académico de Servicio Social en el Sistema Institucional de Información(SII), en donde se elaboran las asignaciones y liberaciones de los alumnos que realizan su Servicio Social.

Julio- Agosto 2012





Enero-Junio 2013



Problemas importantes con clientes/quejas:

- Error de escritura en los nombres de los proyectos de servicio social.
- Lentitud de la respuesta del SII ante una asignación de servicio social.
- Periodo de tiempo en el que realizan el servicio social debido a que desean finalizar antes de lo señalado en el reglamento (480 hrs y 6 meses).
- Informe de actividades que debían entregar al momento de concluir su servicio social.

La encuesta de satisfacción fue realizada por 19 usuarios que utilizan el sub modulo Académico de Servicio Social en el Sistema Institucional de Información(SII).



IV. Desempeño de los procesos y conformidad del producto



Selección de aspirantes

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

Objetivos de Calidad	Resultados Periodo Julio-Diciembre 2012
Lograr al menos un índice de satisfacción del 95% , en cada proceso de selección de aspirantes al nivel medio superior.	Se logró el 95.9% de Satisfacción General.
Lograr que al menos un 80% de los administradores de pruebas obtengan un nivel de desempeño de excelente, durante la evaluación que se les aplica al término de cada proceso de selección de aspirantes al nivel medio superior.	El 97% de los estudiantes encuestados percibieron que el administrador era claro al brindar instrucciones y 95% eficiente.
Lograr que al menos un 75% de los coordinadores de sede obtengan un nivel de desempeño de excelente, durante la evaluación que se les aplica al término de cada proceso de selección de aspirantes al nivel medio superior.	El 96% de los coordinadores de sede obtuvieron un nivel de desempeño de excelente, durante la evaluación
Reducir a menos del 5% , el número de los sustentantes que presentan algún problema durante su proceso de registro al examen, en cada proceso de selección de aspirantes al nivel medio superior.	El 0% de los sustentantes presentaron algún problema que impidió su proceso de registro al examen
Reducir a menos del 5% , el número de folios de registro duplicados o erróneos, durante cada proceso de selección de aspirantes al nivel medio superior.	Se presentó el 0% de folios de registro duplicados o erróneos.



Objetivos de Calidad	Resultados Periodo Enero-Junio 2013
Lograr al menos un índice de satisfacción del 95% , en cada proceso de selección de aspirantes al nivel medio superior.	Se logró el 95.23% de Satisfacción General
Lograr que al menos un 90% de los administradores de prueba obtengan un nivel de desempeño de excelente, obtenido a través del instrumento de evaluación que se administra a los aspirantes al término del proceso de administración de Exani I.	Un 96.2% evaluó a los administradores como Excelente.
Lograr que el 100% de los coordinadores de sede obtengan un nivel de desempeño de bueno a excelente, durante el Proceso de Selección de Ingreso al Bachillerato.	El 100% de los coordinadores de sede obtuvieron un puntaje de Bueno y Excelente.

En el 2013 se realizó una revisión a los cinco objetivos de calidad, dando como resultado solo tres objetivos de calidad.



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012
Total de Sustentantes.	4094 registrados, 3987 aplicados, 2956 aceptados y 1031 Rechazados.
Desempeño excelente de los administradores.	97% de los estudiantes percibieron excelente al administrador.
Deserción de Aspirantes	De 4094 presentaron 3987 con un porcentaje del 2.2% de deserción.
Número de folios duplicados .	No se midió.



Indicadores	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Aspirantes	Un total de 4,367 registrados.
Porcentaje Aspirantes con respecto a la demanda.	El 72% de aspirantes fueron aceptados y 28% rechazados.
Demanda Ingreso	4,204 Presentaron de los cuales 3069 fueron aceptados.
Principal medio de difusión	De 545 sustentantes que contestaron la encuesta el 52% menciona al Internet como el principal medio.
Oportunidades de acceso a la información.	De 522 estudiantes contestaron un 96% entre suficiente y abundante.
Centro de Atención a Dudas (CADE)	El 52% de los estudiantes recurrieron al CADE. Y el 81.7% los evalúa entre normal y muy amable.
Satisfacción Con El Administrador De Prueba	El 94% contesto entre acuerdo y totalmente de acuerdo.



Coordinación del Sistema de Licenciatura

Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Incrementar en cada proceso de selección de aspirantes al nivel superior, un 2% el porcentaje de satisfacción de los sustentantes que se han manifestado “Completamente satisfechos”.	En el 2011 se obtuvo un resultado del 34.7% en la categoría “Completamente satisfecho,” en el 2012 se obtuvo 43.6%, mostrando un incremento del 8.9%	El objetivo no se alcanzó pues aunque se mantuvo un porcentaje general de satisfacción, favorable, el incremento en la categoría “Completamente satisfecho” (32.3%.) Disminuyo -11.3% al año anterior.
Reducir y mantener durante el proceso de selección, en menos de 10 días hábiles , el tiempo para completar la selección de aspirantes por primera y/o segunda opción	Se publicaron los resultados en un tiempo de 8 días hábiles por lo que se puede señalar que se alcanzó el objetivo.	Se publicaron los resultados en un tiempo de 8 días hábiles por lo que se puede señalar que se alcanzó el objetivo.



Difusión del proceso y atención al público

Servicio / evento	2012	2013
Participaciones en eventos tipo expo	3	3
Reuniones informativas con autoridades	1	1
Publicaciones en prensa relacionadas con el proceso	4	4
Materiales informativos repartidos	12,300	12,400
Visitas al sitio electrónico del proceso	46,421*	Dato pendiente de recibir por parte de la CATI
Dudas aclaradas vía electrónica	853*	
Dudas aclaradas vía telefónica	470*	4,045*
Atención personalizada	341*	
Consultas al tutorial para facilitar el acceso a la sede (20-25 de mayo)	N/A	5,747
Consultas al tutorial para familiarizarse con la administración de la prueba (20-25 de mayo)	N/A	2,200
visitas al sitio web	46,421	370,723

En 2013, la atención brindada en el CADE se incrementó sustancialmente, se reportó de acuerdo con cada una de las etapas del proceso.



Indicador	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Julio 2013
Porcentaje de sustentantes que reportaron algún incidente durante el registro en línea	No se midió.	Se registraron 11806 sustentantes, de los cuales 2,148 reportaron algún tipo de incidente.
Demanda de sustentantes no seleccionados que acuden a la revisión de resultados	Los datos se reportan con base en los sustentantes no seleccionados entre los interesados que acuden a la revisión. 8.66%	Se identificaron 7,652 sustentantes no seleccionados y 1,444 solicitaron la revisión de los resultados, dando como resultado el 18.8%
Personal seleccionado para la administración de pruebas	Todo personal es capacitado, posteriormente se realiza la selección de los administradores de pruebas. 100%	Se capacitaron 264 personas para la administración de pruebas, seleccionando a 170. Dando como resultado 155% .



Diseño y provisión de servicios de tecnologías

Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información

Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Mantener anualmente al menos el 90% de satisfacción de los clientes (Dependencias.)	93.75%	93.39%
Mantener anualmente al menos el 95% de satisfacción de los usuarios.	95.69%	96.23%
Alcanzar anualmente un porcentaje global de atención del 85% de los acuerdos con los clientes, en el tiempo en el que fueron comprometidos.	99.1%	NA (En atención)
Atender semestralmente al menos el 82% de los servicios solicitados por los usuarios en el tiempo comprometido.	83.42%	89.81%
Mantener semestralmente por debajo del 15% el índice de reportes de seguridad recibidos en el Sistema de Atención Usuarios.	13.35%	12.15%
Implementar al menos cinco servicios de TI virtuales al año	9	8



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Julio 2013
Tiempos de asignación	99.89%	99.96%
Servicios registrados contra los atendidos y solucionados por mes	Julio: 95.47% Agosto: 101.37% Septiembre: 98.17% Octubre: 101.37% Noviembre: 108.43% Diciembre: 120.02%	Enero: 89.57% Febrero: 97.26% Marzo: 98.98% Abril: 93.17% Mayo: 105.98% Junio: 98.25%
Medianas de tiempo de atención (< 2 días, < 1 semana, < 2 semanas)	Menos de 2 días: 24.64% Menos de 1 semana: 68.84% Menos de 2 Semanas: 88.41%	24.62% 69.23% 91.54%
Proactividad Servicios vs Reportes	Servicios 2012: 92.89% Reportes 2012: 7.11%	Servicios: 93.33% Reportes: 6.67%
Servicios atendidos en los últimos años	103.01%	96.90%



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Julio 2013
Servicios atendidos por día	Jul-12: 141.20 Ago-12: 96.10 Sep-12: 77.70 Oct-12: 73.86 Nov-12: 74.47 Dic-12: 102.92	Ene-13: 79.40 Feb-13: 97.13 Mar-13: 97.27 Abr-13: 86.94 May-13: 76.15 Jun-13: 76.10
Servicios reagendados	34.67%	31.97%
Reuniones con directivos realizadas	92.86%	86.67%



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Julio 2013
Tipos de servicio	Antivirus: 0.77% Correo/Listas: 7.67% Comunicaciones: 7.51% Gestión: 40.54% Información General : 4.82% Infraestructura: 5.88% Microsoft Agreement: 0.46% Seguridad: 4.32% Servidores: 6.53% Video sobre red: 1.39% Web: 6.79% Windows: 13.33%	Antivirus: 1.127% Correo/Listas: 8.66% Comunicaciones: 8.25% Gestión: 37.19% Información General : 6.39% Infraestructura: 6.51% Microsoft Agreement: 0.59% Seguridad: 4.36% Servidores: 5.92% Video sobre red: 0.82% Web: 6.68% Windows: 13.52%



Provisión de servicios bibliotecarios

Coordinación de Bibliotecas

Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Mantener anualmente, al menos un índice de satisfacción al 80% de los usuarios que hacen uso de los servicios y recursos de información disponibles en el Sistema Bibliotecario.	De 1,000 encuestas aplicadas se obtuvo un 84.9 % de satisfacción.	De 1085 encuestas aplicadas se obtuvo un 84.8% de satisfacción.
Implementar durante el 2012, al menos dos nuevos servicios especializados en las bibliotecas de Campus.	Los servicios están pasando actualmente por un proceso de seguimiento y valoración en sus aspectos organizacionales y administrativos.	No se ha podido orientar los servicios especializados de acuerdo al perfil del personal requerido con el catálogo de puestos.
Establecer e implementar el plan de supervisión y seguimiento mediante la realización de dos visitas al año a cada biblioteca que integra el Sistema Bibliotecario.	Las visitas de supervisión programadas para los meses de septiembre y noviembre, se suspendieron por las auditorías internas que se realizaron en esos mismos meses.	Continuamos con la visita supervisión a las bibliotecas para verificar el cumplimiento de las tareas del SGC.



Tipos y números de servicios realizados 2012

Biblioteca	Días laborales	Usuarios atendidos**	Consulta en sala	Préstamo a domicilio	Préstamo interbib.	Materiales en reserva	Apartado de materiales	Uso de espacios de aprendizaje	Uso de equipos de cómputo	Formación de usuarios	Obtención de documentos	Diseminación selectiva de información	Guías de literatura
ARQ	76	1860	7601	7778	0	0	0	0	0	120	0	0	0
BIC	143	53118	22599	5823	3	0	0	0	5672	52	0	0	0
BIOL	136	114004	35125	11668	4	92	2	2857	2558	59	0	0	0
CIR	153	360	699	3557	2	0	0	0	0	0	0	0	0
DER	124	31563	2551	7260	0	235	238	57	57	5	0	0	0
ECO	80	3997	1542	2457	0	0	0	0	0	0	6	0	0
EDU	120	1067	5860	4336	0	0	0	172	0	0	0	0	0
FCA	143	128126	9534	21248	5	0	0	86	13	218	0	0	0
INGE	120	81128	18334	56836	62	1378	0	1844	61	445	29	4	1
PR1	120	119353	25949	12087	0	623	0	1403	10344	1550	0	0	1
PR2	118	3562	2012	16673	10	660	0	350	1128	1439	0	0	0
PR3	131	151497	3778	1793	0	0	0	287	4613	8	0	0	7
PSI	120	2559	13227	15586	0	0	0	0	0	0	0	0	1
QUI	120	1915	3168	0	0	60	0	0	1251	0	0	0	0
SALU	142	96698	14126	32866	0	1041	0	1191	5716	413	3	0	0
SOCI	140	9336	18207	11149	21	0	0	86	0	2	11	10	7
TIZ	120	33783	6660	7080	0	51	95	0	541	64	0	0	0
TOTAL	123.88	833926	190972	218197	107	4140	335	8333	31954	4375	49	14	17



Tipos y números de servicios realizados 2013

Biblioteca	Días laborales	Usuarios atendidos**	Consulta en sala	Préstamo a domicilio	Préstamo interbib.	Materiales en reserva	Apartado de materiales	Uso de espacios de aprendizaje	Uso de equipos de cómputo	Formación de usuarios	Obtención de documentos	Diseminación selectiva de información	Guías de literatura
ARQ	126	2292	6135	8730	0	0	0	0	0	120	0	0	0
BIC	130	45408	16078	5771	6	0	0	0	5109	95	0	0	0
BIOL	131	116981	31026	11812	3	70	1	2847	9938	139	75	0	0
CIR	116	327	792	1847	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DER	107	31138	2609	10242	0	77	0	133	37	0	0	0	0
ECO	115	3319	1569	3319	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EDU	128	1178	5855	5258	0	0	0	84	31	0	0	0	0
FCA	131	136701	8124	20679	6	0	0	177	265	17	0	0	0
INGE	107	144721	16040	43210	95	1125	0	2015	12364	161	41	0	3
PR1	107	86511	4076	11808	0	504	0	1386	0	10716	0	0	0
PR2	107	69277	5378	17560	26	358	0	150	2832	0	0	0	0
PR3	124	34059	3144	2183	0	0	0	217	2142	0	0	0	0
PSI	103	2469	10147	18595	955	0	0	0	0	0	0	0	0
QUI	106	1860	6454	6443	0	17	175	0	1881	0	0	0	0
SALU	131	103485	21505	28156	17	848	0	1164	5538	256	237	11	6
SOCI	127	6509	13763	11334	29	0	0	140	0	230	16	44	0
TIZ	117	38909	9542	7935	34	138	20	0	346	201	0	0	6
TOTAL	118	825144	16223 7	214882	1171	3137	196	8313	40483	11935	369	55	15



Provisión de servicios financieros, materiales y humanos

Coordinación General de Desarrollo Financiero

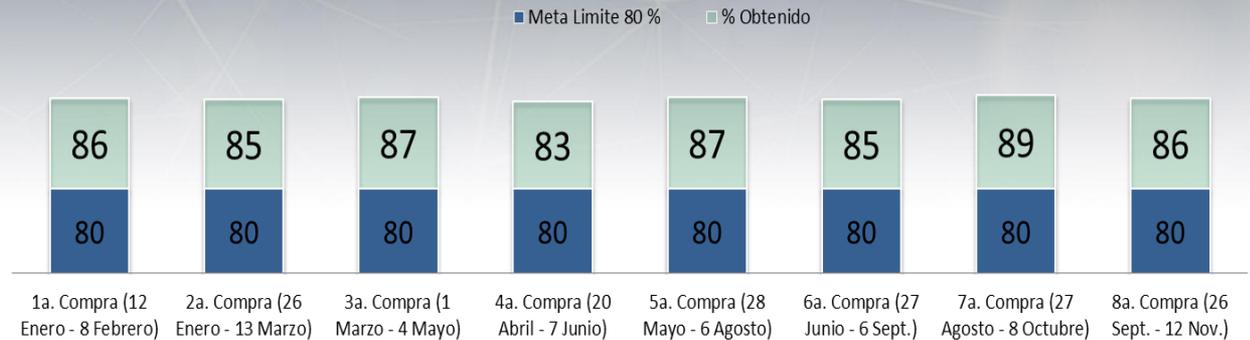
Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
<p>Incrementar y mantener como mínimo un puntaje de calificación global de la satisfacción de los usuarios de 9.5</p>	<p>93.68 %</p>	<p>Modificación de estrategias para la aplicación de la encuesta satisfacción, con la finalidad de obtener resultados representativos.</p> <p>En las reuniones de trabajo con el personal (con perfil para evaluar) de las dependencias se aplicara la encuesta de satisfacción de forma pre impresa; misma que posteriormente se capturara de forma digital. Se recopilaran durante las reuniones de todo el segundo semestre del año 2013, para tener los resultados listos al primer mes del siguiente año</p>



2012

PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE PRESUPUESTO GENERAL

•Se obtuvo un % mayor de artículos adquiridos y se continúa rebasando la meta límite, sobre los artículos solicitados.



2013



Reducción del Numero de periodos de las compras en el año . (8 periodos en 2012 y 5 periodos en el 2013.)

Optimizar el proceso de compras y mejor control de las mismas.



EVALUACIÓN A PROVEEDORES 2do SEMESTRE 2012

■ Confiable (90% a 100%)
 ■ Condicionado (80%)
 ■ NO Confiable (menos de 80%)

iz Bassó, S.A. de C.V.

del Sureste, S.A. de C.V.

lectricas del Sureste ,SA de CV

emy Bates Novelo

ibén Jiménez Núñez

Computo Paz , S.A. de C.V.

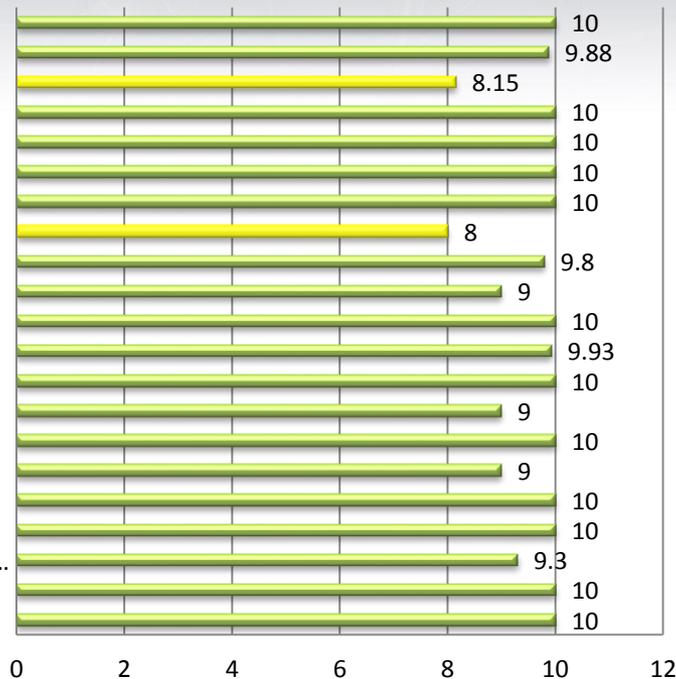
tiendas Voluntarias, S.A. de C.V.

i Group S.A. de C.V.

ena Jareda Arredondo

Comercializadora E Insumos Basicos del Carmen S.A de...

zadora del Sureste S.A. de C.V.



Se encuentra en proceso para realizar el análisis del 1er Semestre del 2013

Promedio Total Anual 89% Confiable, 11% Condicionado y 0% No Confiable.



Indicador	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Presupuesto autorizado /Presupuesto Solicitado= Mayor o igual al 90%	90%	93%
Subsidio Público Autorizado/Partidas Asignadas Menor o igual a 1	1	0.93
Asignar el 100% de los recursos recibidos para el desarrollo de proyectos y programas máximo 30 días posteriores al recepción de la autorización.	100%	100%
Aplicar la transferencia máximo 1 día hábil después de recibida la solicitud autorizada.	Todas las transferencias se realizaron entre 0 y 1 día.	Entre 0 y 1 Días de Diferencia entre la solicitud y la aplicación de la transferencia.
Informes Trimestrales Dictaminados y Presentados ante Consejo Universitario	El primer, segundo y Tercer informe trimestral ha sido Dictaminado y Aprobado ante Consejo.	Cuarto trimestre 2012



Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano

Objetivos de Calidad	Resultados Periodo Julio-Diciembre 2012
Implementar durante 2012 los procedimientos de formación de personal y de inducción de personal administrativo de nuevo ingreso, así como de autoridades y funcionarios.	Este objetivo no se pudo alcanzar, ya que no se pudieron establecer con claridad las actividades debido a que las decisiones sobre aspectos operativos, han cambiado constantemente durante su definición en función de las necesidades de las instancias involucradas y al ser procedimientos nuevos no existen antecedentes que permitan analizar el comportamiento de sus componentes, desde la entrada de la información hasta su seguimiento.
Incrementar anualmente en un 10% la oferta de los cursos impartidos de capacitación.	El Calendario de Capacitación de 2012 quedó integrado por 23 cursos, de los cuales se impartieron 22 y uno fue reprogramado. Se cumplió la meta ya que para poder alcanzarla se debió de formar el Calendario de Capacitación mínimo con 14 cursos durante 2012.
Incrementar durante 2012 en un 15% el número de participantes de los cursos de capacitación, con respecto de 2011.	En el año de 2011 asistió un total de 286 trabajadores a los cursos de capacitación; para cumplir la meta del año 2012 debían participar al menos 43 trabajadores más, o sea un total de 329 trabajadores como mínimo. Durante el periodo de febrero a diciembre de 2012 participó un total de 404 trabajadores, por lo que se llegó y superó la meta establecida.



Objetivo de Calidad	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Mantener anualmente el 80% de satisfacción de los participantes de los cursos de capacitación.	Durante el periodo comprendido de enero a julio de 2013, se ha alcanzado un 96.02% de satisfacción de acuerdo a la información obtenida de las evaluaciones de impacto aplicadas a 150 participantes hasta el momento, haciendo evidencia de que el objetivo se está cumpliendo.
Incrementar anualmente un curso de capacitación, con respecto a la oferta de cursos impartidos en el año anterior.	Para cumplir con la meta de incrementar anualmente un curso de capacitación con respecto al año anterior, el calendario de actividades de capacitación de 2013 deberá contener 23 cursos. Durante el periodo comprendido del 19 de marzo al 9 de julio de 2013 se han impartido un total de 9 cursos, representando un 39% de avance con respecto a la meta establecida para este año. Cabe señalar que para el periodo comprendido entre agosto y noviembre del presente están programados los 14 cursos restantes para completar la meta planteada para el presente año.
Mantener durante 2013 en 404 el número de trabajadores que participen en los cursos de capacitación.	Para cumplir con la meta del mantenimiento del número de participantes de cursos de capacitación con respecto al año pasado deberán participar 404 trabajadores, es decir, la misma cantidad de participantes que en el año 2012. Durante el período comprendido del 19 de marzo al 9 de julio de 2013 se han impartido 9 cursos en los cuales ha participado un total de 166 trabajadores, lo que equivale a un avance del 41% con respecto a la meta formulada.

En el 2013 se realizó una revisión a los cinco objetivos de calidad, dando como resultado solo tres objetivos de calidad



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
<p>Indicador 1: Cursos de capacitación impartidos.</p> <p>Meta: Impartir el 90% de los cursos de capacitación programados durante el año.</p>	<p>El programa de Capacitación de 2012 estaba compuesto por 13 actividades de capacitación de julio a diciembre de las cuales se impartieron 12, es decir, un 92.31% de las programadas, con lo cual se pudo lograr cumplir con la meta establecida.</p>	<p>El programa de Capacitación 2013 está compuesto por 23 actividades de capacitación, de las cuales ya se impartieron 9 en tiempo y forma, según el calendario de actividades de capacitación, y quedan pendientes por impartir 14 cursos, logrando ya un 39% de avance para alcanzar la meta.</p>
<p>Indicador 2: Trabajadores que recibieron seguimiento de capacitación.</p> <p>Meta: Lograr que el 80% de los participantes de capacitación reciban seguimiento.</p>	<p>En el programa de Capacitación de 2012 durante el periodo julio-diciembre, 233 trabajadores fueron entrevistados con motivos de seguimiento, superando la meta establecida, ya que el total de participantes durante ese periodo fue de 251 trabajadores, alcanzando un porcentaje de 92.83% de aplicación de las evaluaciones de seguimiento.</p>	<p>En 2013, ya se ha dado seguimiento a 101 trabajadores, de los 166 que han participado en los cursos de capacitación.</p> <p>Cabe mencionar que de los 9 cursos ya impartidos están en proceso de seguimiento un curso y 2 aún pendientes por realizarles seguimiento, de acuerdo al calendario de seguimiento de las actividades de capacitación (30 días hábiles posteriores a la impartición de los cursos); alcanzando hasta el momento un 60.84% respecto a la meta.</p>



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
<p>Indicador 3: Trabajadores que han mejorado en la ejecución de sus actividades laborales.</p> <p>Meta: 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.</p>	<p>De acuerdo con los resultados de las entrevistas de seguimiento durante el periodo de julio a diciembre de 2012, se reportó un 79.82% de mejora en su desempeño laboral relacionada con los conocimientos y habilidades desarrollados en los cursos a los cuales asistieron; esto indica que la meta no se pudo alcanzar quedando un 0.18% por debajo del porcentaje establecido.</p>	<p>En el presente año solamente se ha podido dar seguimiento a los participantes de 6 cursos impartidos durante el mismo, logrando un promedio de 86.67% por lo que a la fecha la meta se está cumpliendo.</p>



Provisión de servicios de salud

Coordinación General de Salud

Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Alcanzar anualmente al menos el 80% del índice de satisfacción de los derechohabientes que hacen uso de los servicios de salud de la Coordinación General de Salud.	100%	75%



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Número de consultas otorgadas	29,130	27,981
Número de recetas surtidas	51,735	50,653
Número de tramites generados	29,274	31,484



Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Coordinación General de Servicios Escolares

Oficina de Titulación y Registro Profesional

Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Reducir a 10 días hábiles el tiempo de ingreso de expedientes a la Dirección General de Profesiones a partir de la fecha que el Gestor los recibe.	3 a 7 días hábiles	3 a 6 días hábiles
Mantener anualmente un máximo del 2% de servicios no conformes en comparación del año anterior.	Promedio de servicios no conformes de 0.54%	Promedio de servicios no conformes de 0.62%
Mantener el 90% de trámites entregados mensualmente, en un tiempo de entrega no mayor a 4 meses.	Se mantuvo un promedio del 90% de trámites entregados en tiempo no mayor a 4 meses	Se mantuvo un promedio del 90% de trámites entregados en tiempo no mayor a 4 meses.



Indicadores	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
Total de expedientes enviados	De 15 envíos realizados a la dirección general de profesiones se obtuvieron 894 expedientes enviados.	De 18 envíos realizados a la dirección general de profesiones se obtuvieron 1,988 expedientes enviados.
Número de títulos	De un margen de error de 6PNC se obtuvieron 1,099 títulos realizados.	De un margen de error de 9PNC se obtuvieron 1,446 títulos realizados.
Número de trámites entregados a los egresados de la Universidad.	Durante el periodo solicitado se entregaron un total de 981 trámites.	Durante el periodo solicitado se entregaron un total de 1,421 trámites.



Departamento de Incorporación y Revalidación de Estudios

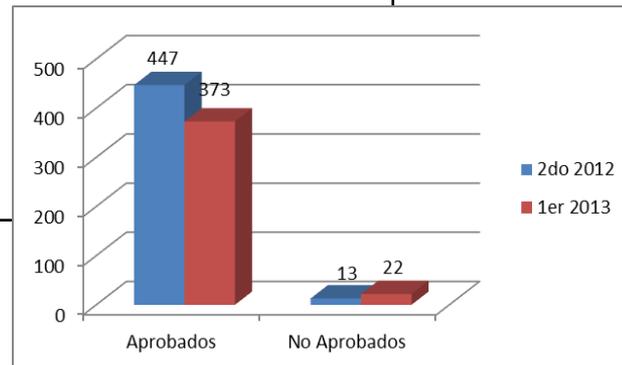
Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
<p>Mantener disponible para su entrega al usuario, en un día hábil, el oficio de revalidación del nivel medio superior, a partir de la recepción de la solicitud y de los documentos correspondientes.</p>	<p>Se entregaron 1,749 oficios. Tiempo máximo de entrega: un día hábil.</p>	<p>Se entregaron 206 oficios. Tiempo máximo de entrega: 5 horas</p>
<p>Incrementar anualmente un 3% de usuarios de nivel medio superior que califican como “bueno o excelente” el servicio recibido en el área de revalidación.</p>	<p>El porcentaje obtenido Excelente/Bueno: 98.10%</p>	<p>El porcentaje obtenido Excelente y bueno: 99.81%</p>



Sistema de Atención Integral al Estudiante

Programa Institucional Servicio Social

Objetivos de Calidad	Resultado Periodo Julio-Diciembre 2012	Resultado Periodo Enero-Junio 2013
<p>Reducir en un 8% el número de proyectos No aprobados registrados de manera semestral en el Programa Institucional de Servicio Social, esto con la finalidad de tener un mayor número de proyectos aprobados y así los estudiantes potenciales de realizar el servicio social tengan más opciones para elegir dónde hacer su servicio.</p>	<p>De los proyectos no aprobados se obtuvo el 2.90%, por lo cual se reduce el porcentaje de proyectos No Aprobados cumpliendo con el objetivo de calidad.</p>	<p>De los proyectos no aprobados se obtuvo el 5.89%, por lo cual se reduce el porcentaje de proyectos No Aprobados cumpliendo con el objetivo de calidad.</p>





V. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.



Administración Central 2012

Dependencia	Acciones Correctivas			Acciones Preventivas			Acciones de Mejora		
	Abiertas	Cerradas	Total	Abiertas	Cerradas	Total	Abiertas	Cerradas	Total
Coordinación del Sistema de Educación Media Superior	0	1	1	0	1	1	0	2	2
Coordinación del Sistema de Licenciatura	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	0	3	3	0	4	4	0	6	6
Coordinación de Bibliotecas	0	17	17	2	2	4	5	3	8
Coordinación General de Desarrollo Financiero	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Coordinación General de Salud	0	4	4	0	0	0	0	1	1
Coordinación General de Servicios Escolares	0	1	1	0	1	1	0	3	3
Sistema de Atención Integral al Estudiante	0	6	6	0	1	1	0	2	2
			33			11			25



Administración Central 2013

Dependencia	Acciones Correctivas			Acciones Preventivas			Acciones de Mejora		
	Abiertas	Cerradas	Total	Abiertas	Cerradas	Total	Abiertas	Cerradas	Total
Coordinación del Sistema de Educación Media Superior	4	0	4	0	1	1	0	2	2
Coordinación del Sistema de Licenciatura	1	2	3	0	1	1	0	2	2
Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	2	0	2	3	1	4	1	1	2
Coordinación de Bibliotecas	13	0	13	3	2	5	4	2	6
Coordinación General de Desarrollo Financiero	4	0	4	0	0	0	3	0	3
Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano	2	2	4	1	1	2	0	2	2
Coordinación General de Salud	1	0	1	0	1	1	1	0	1
Coordinación General de Servicios Escolares	2	0	2	1	0	1	3	0	3
Sistema de Atención Integral al Estudiante	0	1	1	0	1	1	0	1	1
			34			16			22



Dependencias

Acciones Correctivas 2012

Dependencia	Abiertas	Cerradas	Total
CCBA	2	25	27
CIR Unidad Biomédicas	0	3	3
Facultad de Matemáticas	2	11	13
Facultad de Medicina	7	22	29
Facultad de Química	0	4	4

Acciones Preventivas 2012

Abiertas	Cerradas	Total
0	16	16
0	2	2
0	6	6
0	9	9
1	1	2

Acciones de Mejora 2012

Abiertas	Cerradas	Total
0	42	42
0	5	5
0	7	7
4	33	37
0	12	12

Acciones Correctivas 2013

Dependencia	Abiertas	Cerradas	Total
CCBA	7	29	36
CIR Unidad Biomédicas	6	11	17
Facultad de Matemáticas	9	3	12
Facultad de Medicina	14	3	17
Facultad de Química	1	0	1

Acciones Preventivas 2013

Abiertas	Cerradas	Total
3	13	16
3	0	3
1	1	2
2	0	2
2	0	2

Acciones de Mejora 2013

Abiertas	Cerradas	Total
2	19	21
1	2	3
1	7	8
3	6	9
1	4	5



VI. Seguimiento de revisiones previas por la Dirección.



Seguimiento de revisiones previas por la Dirección

ACUERDO	ESTADO	JUSTIFICACIÓN
Realizar un taller para la revisión de la Política de Calidad alineándola al Plan de Desarrollo Institucional 2010-2020.	En proceso	El SGC y el SGA están elaborando la propuesta con base a los requerimientos de cada norma.
Realizar un calendario de talleres relacionados con el SGC.	Cerrado	Se impartieron seis cursos durante octubre 2012-junio 2013.
Enviar a los integrantes del Consejo de Calidad la presentación “Plan estratégico de las Tecnologías de la Información” para revisar la propuesta en la próxima reunión.	Cerrado	Hay evidencia del envío del plan estratégico.
Establecer un calendario para realizar talleres relacionados al cumplimiento de la normativa aplicable.	Cerrado	El Abogado General impartió en diferentes facultades la plática “Introducción al Marco Legal de la UADY”.
Identificar los procedimientos requeridos para la integración de los sistemas.	Cerrado	Se elaboró un listado de los sistemas que se utilizan en los procedimientos.
Establecer en el sistema SharePoint alertas de recordatorios.	Cerrado	Se realizó una reunión con la CATI en la que se determinó que con la configuración actual del SharePoint no es posible implementar alertas.



VII. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.



Sistema de Gestión

La Universidad tiene el compromiso de identificar los impactos ambientales producto de las actividades y servicios de la institución, y lo está logrando a través de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

Los elementos del SGA se están integrando a los requisitos del SGC, para la consolidación del Sistema de Gestión de la UADY; por lo que se están llevando a cabo las siguientes actividades:

- ✓ Adecuación de los procedimientos gobernadores.
- ✓ Integración de la Política del Sistema de Gestión.



SELECCIÓN DE ASPIRANTES

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

- Incluir el proceso de admisión del bachillerato en línea al Proceso de Selección.
- Utilizar una sola sede para administrar en forma masiva.

Coordinación del Sistema de Licenciatura

- Se generaron dos tutoriales con intención de brindar apoyos a los sustentantes, tanto en la ubicación de su lugar específico para presentar el examen, así como otro para familiarizarlos con la conducción de la prueba.
- Se gestionó con el CENEVAL, A.C. la personalización de las hojas de respuesta que se utilizan para verter la respuestas del examen. De este modo se evitó manifestaran contratiempos con el llenado del folio, nombre, turno, salón, fila, columna, asiento y escuela de procedencia.
- Los sustentantes tuvieron la oportunidad de ratificar o modificar su elección de carrera hasta el último minuto del examen. Esto es, cuando hicieron su registro en línea eligieron una opción de licenciatura por la que deseaban competir; sin embargo, el día de la administración de la prueba debieron ratificar esta elección o bien, elegir otra diferente.
- La administración de las pruebas se concentró en una sola sede.



DISEÑO Y PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS

Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información

- Reubicación de áreas de la UADY, reubicación física de facultades a las nuevas instalaciones en los Campus y nuevas Unidades Administrativas y Académicas.

Impacto:

- ✓ Se requiere asignar personal de la CATI para las actividades de soporte y atención de estas nuevas áreas, causando retraso al ciclo de atención de las DES.
- ✓ Estas migraciones requieren de involucramiento a tiempo completo del personal de la CATI, causando retraso al ciclo de atención de las DES.

PROVISIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Coordinación de Bibliotecas

- Reubicación e integración de las bibliotecas:
- ✓ Biblioteca de la Facultad de Psicología y Economía se reubico en el Campus Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades.
- ✓ Biblioteca de la Facultad de Química se reubico al Campus de Ciencias de la Salud.



PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

Coordinación General de Desarrollo Financiero

- Rediseño de los subsistemas que componen el SII y desarrollo del nuevo subsistema para el Programa de Trabajo Anual.

Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano

- La rotación del personal de apoyo (becarios), respecto al adiestramiento de las actividades que se realizan en la Oficina de Capacitación y su adaptación en la misma, atrasa las actividades.



PROVISIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES Y SERVICIO SOCIAL

Coordinación General de Servicios Escolares

- Inclusión en las actividades en el proceso de Ingreso y Titulación del Sistema de Información y Control Escolar Institucional (SICEI).
- Solicitud de trámites en línea para egresados que requieran duplicados de cédulas, Certificación de títulos, copia certificada de títulos, que cuenten con expediente en la Oficina.
- Incorporación de personal en Titulación para apoyar en el desarrollo del Sistema.
- El Proceso de Ingreso se encuentra reestructuración integral, descentralizando las responsabilidades a control escolar de cada centro docente.
- Cancelación del procedimiento de Ingreso para actualizar la base de datos.
- Surgen dos nuevos procedimientos en Ingreso; procedimiento para la revisión y validación de información de control escolar y procedimiento para llevar a cabo la afiliación al IMSS.



Sistema de Atención Integral al Estudiante

- Reestructura del Departamento de Apoyo al Servicio Social debido a que yano forma parte de la Coordinación de Extensión, sino que se adscribe al Departamento del Sistema de Atención Integral al Estudiante como un Programa Institucional de Servicio Social.
- Reestructurando el esquema del Sistema de Digitalización de documentos en OnBase, el cual se utiliza para digitalizar toda la documentación utilizada en el Programa como por ejemplo, cartas de asignación, cartas de liberación, certificados, etc., motivo por el cual se están capacitando al personal del Programa Institucional de Servicio Social dando lugar a la mejora de los procesos.



Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias

- Disminución en el número de solicitudes de servicios en los laboratorios.
- Gastos de mantenimiento, calibración de equipos y materia prima.
- Fusión de los Laboratorios de Andrología y Laboratorio de Transferencia de Embriones, dando como resultado al Laboratorio de Reproducción Animal.



Centro de Investigaciones Regionales Dr. Hideyo Noguchi. Unidad Biomédicas

- Mejoría de Bioseguridad y Seguridad e Higiene Laboral, capacitando al personal de intendencia, recepción, administración y del laboratorio a través de pláticas sobre “Uso y manejo de extintores” y al personal del laboratorio y de intendencia que manejan residuos, una plática sobre “Manejo de RPBI para incrementar el conocimiento sobre estas normas.
- Integración de nuevo personal para fungir como responsable del proceso en el mejoramiento del desarrollo del SGC.



Facultad de Matemáticas

- Reubicación del personal sindicalizado del Centro de Cómputo, habrá que capacitar al nuevo personal.



Facultad de Medicina

- Remodelación del Laboratorio de Imagenología, cerrando algunas áreas y ampliando otras, de tal forma que se optimicen los espacios de trabajo, redundando esto en beneficio de los usuarios.
- La ampliación del área de gabinete, así como la adquisición de una banda para el proceso de enseñanza aprendizaje, en estudiantes que rotan en la Unidad Cardiometabólica, así como, el proceso de provisión de servicios de salud (específicamente en pacientes de la Unidad y niños del proyecto de obesidad infantil).
- La inclusión de estudiantes de pasantía de medicina y nutrición en la Unidad Cardiometabólica, tiene un impacto positivo tanto en el proceso enseñanza aprendizaje, como en el procedimiento de la consulta, este último con beneficios específicos a los pacientes internos (estudiantes UADY) y externos.
- La permanencia del personal de la Secretaría de Educación (médico del deporte) que atiende a los niños del proyecto de obesidad infantil, ya que a la par, apoya a los adultos, pacientes de la Unidad Cardiometabólica.



- No considerar a la Unidad Cardiometabólica en el programa existente de la Secretaría Administrativa para dar atención periódica a su “área de jardín”, ya que el aspecto descuidado del exterior de la Unidad presenta una mala imagen a los usuarios internos y externos.
- No cumplir a tiempo las solicitudes realizadas para mantenimiento de infraestructura y equipo de LEIP.
- en algunas encuestas de satisfacción comentarios verbales o escritos sobre la atención del servicio de caja; estas observaciones refieren a la falta de cumplimiento con el horario establecido o ausencia del personal en la ventanilla.



Facultad de Química

- Cambios en la administración de la Facultad de Química.



VIII. Áreas de oportunidad del SGC



Áreas de oportunidad del SGC

- Fortalecimiento de la participación de los auditores internos en el proceso de auditorías.
- Los objetivos de calidad declarados, no necesariamente cumplen con los requisitos para considerarlos como objetivos de calidad.
- Falta de seguimiento para cumplir en tiempo y forma con las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Actualmente se está trabajando con el mínimo necesario para cumplir los requisitos del SGC
- Uso del logotipo del organismo certificador ABS Quality Evaluations en algunos materiales, lo cual representa un incumplimiento a las Reglas de Uso de la Marcas de Calidad establecidas por éste organismo certificador.



VIII. Recomendaciones para la mejora.



Recomendaciones para la mejora

- Implementar talleres sobre objetivos de calidad para la correcta interpretación de los requisitos de un objetivo y así redefinirlos y adecuarlos.
- Impartir un curso de actualización de auditores internos, para que cuenten con las herramientas y habilidades para desempeñar un proceso de auditoría.
- Invitar a la nueva generación de auditores formados en el séptimo diplomado del SGC para que participen en procesos de auditoría y así fortalecer la red de calidad.



SELECCIÓN DE ASPIRANTES

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

- Utilizar una sola sede para administrar en forma masiva de esta manera se beneficiaria mediante la optimización de recursos, mayor control de los procesos y de las pruebas recibidas.

Coordinación del Sistema de Licenciatura

- Mayor número de personas y de equipos, en el Centro de Atención de Dudas, a fin de que el horario de atención fuera más amplio y las líneas telefónicas no se saturaran. Espacio físico más amplio para la atención que se brinda de manera personalizada favoreciera la satisfacción del usuario.



DISEÑO Y PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS

Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información

- Organización de los servicios de tecnología por campus.

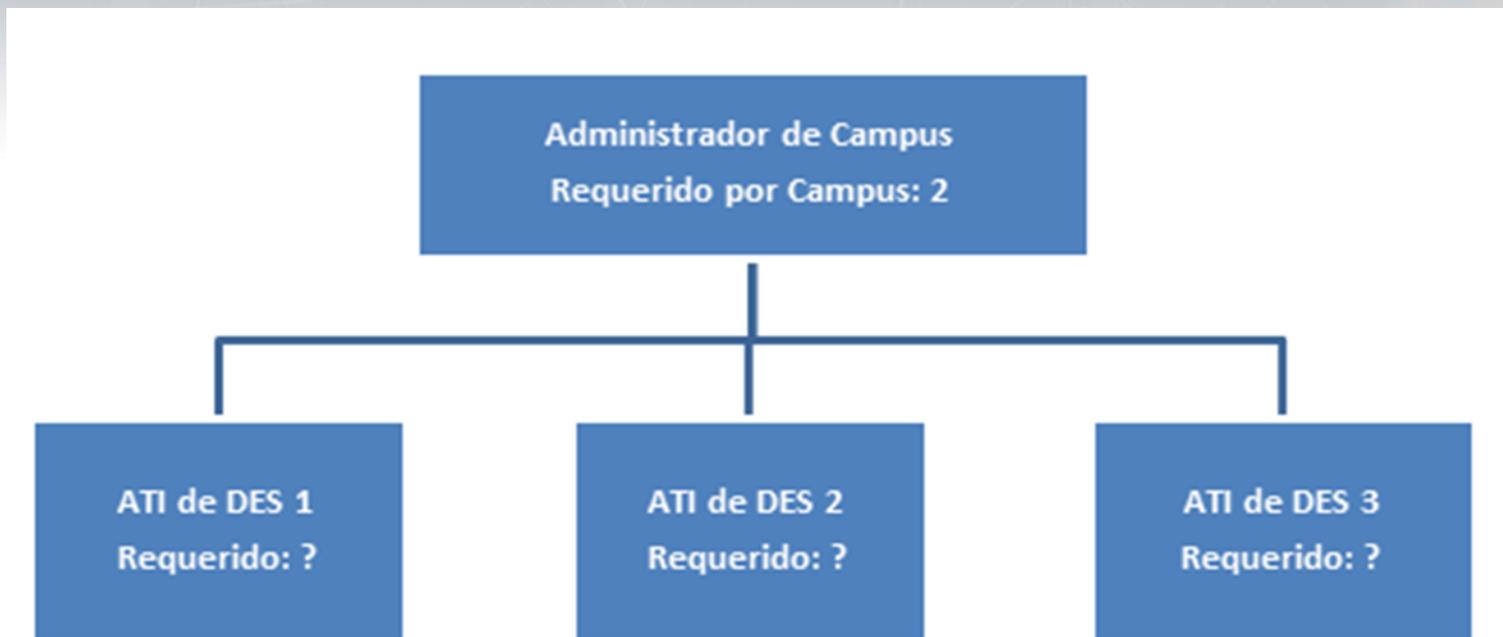
Campus	ATI de Campus	ATI de DES	Perfiles De Personal de TI que son Cubiertos en DES
Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	0	Tiempo completo: 4	Administrador de Redes y Servidores Responsable de TI Atención a Usuarios Desarrollador Web
Campus de Ciencias Exactas e Ingenierías	0	Tiempo completo: 15 Medio Tiempo: 5	Administrador de TI Mantenimiento de Cómputo Desarrollador Web Soporte de Redes Atención a Usuarios Administrador del Centro de Cómputo



Campus de Ciencias de la Salud	0	Tiempo completo: 16 Medio Tiempo: 4	Responsable de TI Desarrollador Web y Sistemas Administrador de Redes y Servidores Atención a Usuarios Soporte de TI Atención a Usuarios Administrador del Centro de Cómputo
Campus de Ciencias Sociales, Económico-Administrativas y Humanidades	0	Tiempo completo: 19 Medio Tiempo: 3	Responsable de TI Administrador del Centro de Cómputo Desarrollador Web Atención a Usuarios Soporte de Redes y Telefonía
Campus de Arquitectura, Arte y Diseño	0	Tiempo completo: 4	Responsable de TI Administrador de TI Atención a Usuarios
Unidad Multidisciplinaria de Tizimín	1	Tiempo completo: 3	Responsable de TI Atención a Usuarios Administrador del Centro de Cómputo

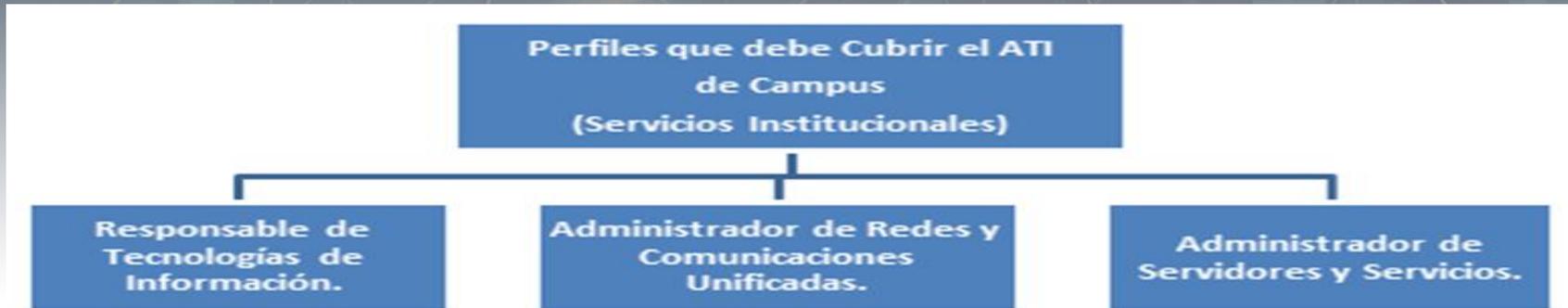


Esquema de Administración de TI recomendado en Campus y DES





Perfiles que debe cubrir el ATI de Campus



Perfiles que debe cubrir el ATI de DES





PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

Coordinación General de Desarrollo Financiero

- Extender el alcance del nuevo subsistema de adquisiciones para realizar compras de otros fondos.

Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano

- La inclusión dentro del Programa de actividades de capacitación otros cursos para promover desarrollo personal y profesional de los trabajadores, tales como: Pilates, Yoga, defensa personal, Zumba, superación personal, autoestima, relaciones humanas, motivación, entre otros.
- El aseguramiento de la asistencia de los trabajadores para cubrir el mínimo establecido de participantes en los cursos, ya que por ser los cursos en horario laboral, se le dificulta a los trabajadores asistir a los mismos.



Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social

Coordinación General de Servicios Escolares

- Adquirir un escáner para agilizar el proceso de digitalización de los documentos que se archivan en el área. El beneficio que se obtiene con esta adquisición optimizar espacio, y lo más importante, asegurar a la mayor brevedad, el resguardo, vía electrónica de la documentación que se archiva en el área.
- Realizar gradualmente la destrucción de fotocopias de expedientes que se encuentran en el archivo muerto de la oficina de titulación, con el fin de liberar espacio en el área de archivo.
- Implementar medios de aviso a los usuarios quienes han realizado su trámite de título, diplomas y grados académicos desde el 2002 hasta la fecha, los cuales no han sido recogidos con el fin de evitar rezago y el deterioro de los mismos.
- Realizar instructivos para el mejor llenado de solicitudes de Titulación de la SEP y de la UADY en línea.



Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias

- Como resultado de la mejora continua y del análisis de las actuales situaciones presentadas en el desempeño de los procedimientos en el CCBA podemos mencionar las siguientes recomendaciones de mejora.
- ✓ Realizar análisis en base a las funciones de cada laboratorio para detectar las viabilidad de Fusión de laboratorios.



Centro de Investigaciones Regionales Dr. Hideyo Noguchi. Unidad Biomédicas

- Ampliar el padrón de proveedores para incrementar y mejorar posibilidades de adquisición de reactivos, materiales y equipos a un mejor precio.
- Capacitación permanente de la secretaria para apoyar la mejora continua en la satisfacción del usuario.
- Reforzar condiciones de resguardo de las muestras biológicas y de los reactivos, a través de termómetros de control de temperatura, así como de resguardo bajo llave, para evitar el uso indebido de los mismos.



Facultad de Matemáticas

- Extender el SGC incluyendo nuevos procedimientos. Se cubrirían procesos que se han hecho más complejos.



Facultad de Medicina

- Proporcionar servicios de caja de forma eficaz y oportuna a través de la implementación de procedimientos en los cuales se documenten los horarios de atención, así como las políticas y objetivos de calidad.
- Planificar la contratación de personal a través de la generación de “bolsa de trabajo” contemplando las posibles ausencias por periodos vacacionales, incapacidades o jubilaciones.



Facultad de Química

- Mejorar la infraestructura de las instalaciones del laboratorio.



IX. Acuerdos



Acuerdos

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
El CIRB propone dar un seguimiento más puntual al desempeño del SGC.	Establecer en el Calendario de Revisión de la Dirección 2014, por lo menos dos reuniones.	Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	El calendario 2014 cuenta con la programación de dos reuniones para realizarse en enero y agosto
CIPLADE propone difundir los resultados de la auditoría externa a través de una reunión.	Realizar una reunión con los Directores para dar a conocer los resultados de la auditoría externa.	Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo	30 septiembre 2013
Acuerdo de la Revisión de la Dirección anterior.	Seguimiento al “Plan estratégico de las Tecnologías de la Información.”	Ing. José Antonio González Fajardo	Enero 2014



ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
<p>FMED propone que los auditores, sin importar la dependencia a la cual pertenezcan, puedan llevar a cabo auditorías internas en cualquier dependencia, basándose en las competencias de cada auditor.</p>	<p>Enviar a CIPLADE la relación de auditores disponibles para auditar en otras dependencias así como el programa anual de auditorías 2014.</p>	<p>Coordinadores de auditorías de las dependencias</p>	<p>Diciembre 2013</p>
<p>CIPLADE ha identificado que es necesario reforzar y revisar la documentación de los objetivos de calidad.</p>	<p>Coordinar la realización de un taller para la revisión de los objetivos de calidad establecidos en las áreas.</p>	<p>Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo</p>	<p>Diciembre 2013</p>
<p>CIPLADE ha identificado la necesidad de establecer una Política de Gestión que incluya los requisitos del SGC y SGA.</p>	<p>Presentar a la alta dirección la propuesta de la Política de Sistema de Gestión.</p>	<p>Coordinación Institucional de Planeación y Desarrollo</p>	<p>Enero 2014</p>