



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Universidad Autónoma de Yucatán

2010: 2ª Reunión para la revisión del Sistema de
Gestión de la Calidad por parte de la alta
dirección



AGENDA

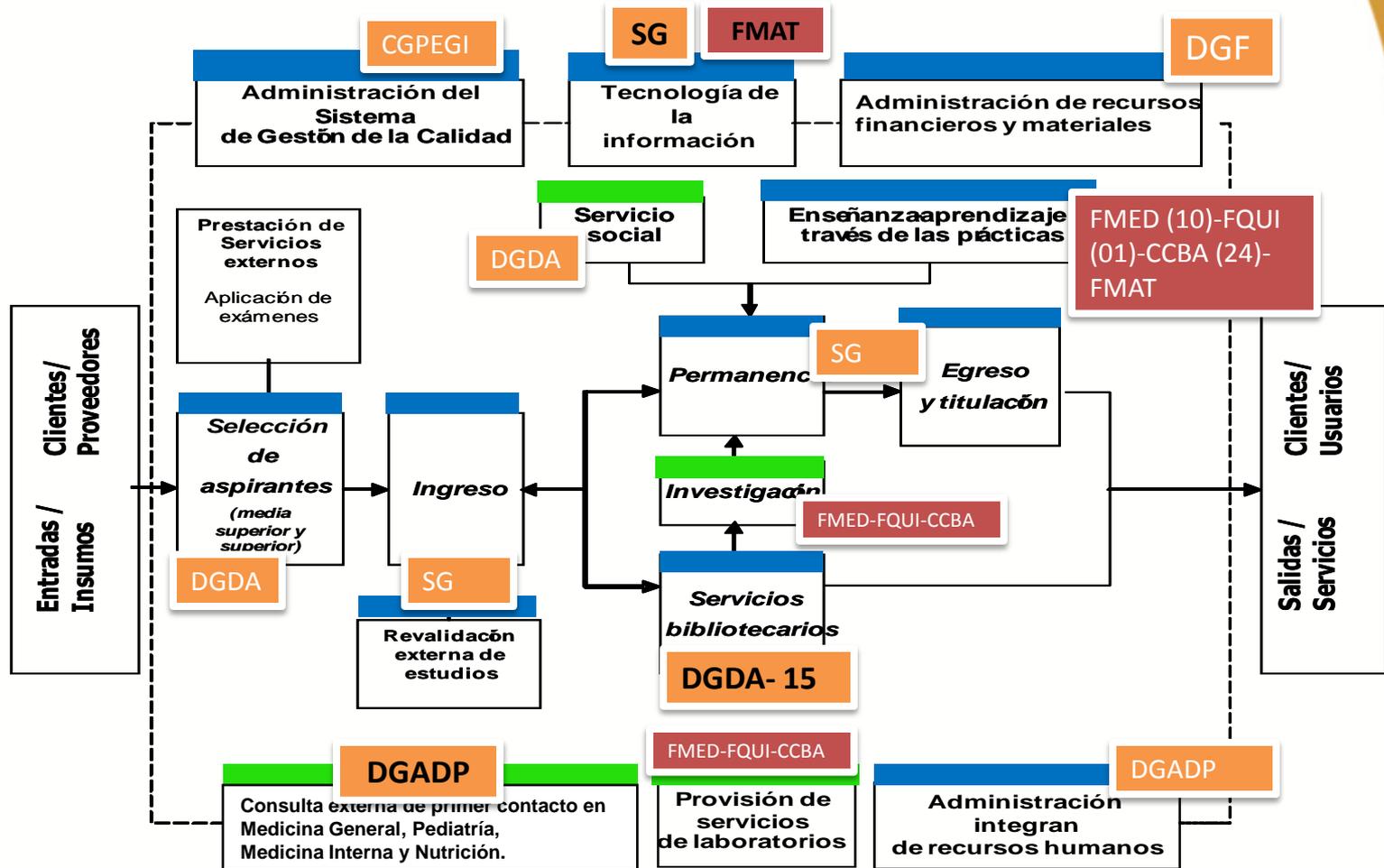
- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Auditorías internas 2010
- Próximas auditorías
- Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Seguimiento de las reuniones previas de revisiones directivas
- Retroalimentación del usuario
- Desempeño de los procesos
- Cambios que podrían afectar al SGC
- Recomendaciones para la mejora



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD





Procesos de **Servicios de apoyo al proceso formativo, al bienestar social de la comunidad Universitaria y de la sociedad**

Procesos de gestión académica-administrativa



Mapa de Procesos del SGC





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

AUDITORÍAS INTERNAS 2010





Auditorías internas de la calidad 2010

| DES | AUDITORÍA | FECHA |
|-------------------------|-----------|---|
| Edificio Central | AI-08 | Del 22 de febrero al 2 de marzo de 2010 |
| | 09 | Del 20 al 24 de septiembre 2010 |
| | 10 | Del 22 al 30 de noviembre 2010 |
| Matemáticas | 01 | Del 07 al 17 de junio de 2010 |
| | 02 | 14, 21, 22, y 23 septiembre 2010 |
| Medicina | 04 | Del 26 al 30 de abril 2010 |
| Química | 03 | 10 de febrero |
| | 04 | Del 20 al 22 octubre 2010 |
| Veterinaria | 01 | Del 25 al 29 de octubre 2010 |





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

PRÓXIMAS AUDITORÍAS



Auditorías internas de la calidad 2011

| Administración Central | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | | | | | | | | | | | | |
| Facultad de Medicina | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| | | | | | | | | | | | | |
| Facultad de Química | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| | | | | | | | | | | | | |
| CCBA | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| | | | | | | | | | | | | |
| Facultad de Matemáticas | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



Estado de las AC, AP Y AM

| PROCESO | Acciones Correctivas | | | Acciones Preventivas | | | Acciones de Mejora | | |
|--|----------------------|------------|------------|----------------------|-----------|-----------|--------------------|------------|------------|
| | Abierta | Cerrada | Total | Abierta | Cerrada | Total | Abierta | Cerrada | Total |
| Selección de Aspirantes | 3 | 14 | 17 | 0 | 11 | 11 | 0 | 32 | 32 |
| Ingreso | 1 | 8 | 9 | 2 | 4 | 6 | 0 | 2 | 2 |
| Permanencia | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Egreso y titulación | 0 | 5 | 5 | 1 | 5 | 6 | 1 | 8 | 9 |
| Revalidación Externa de estudios | 0 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 7 | 8 |
| Servicios bibliotecarios | 19 | 54 | 73 | 4 | 8 | 12 | 7 | 16 | 23 |
| Tecnologías de Información | 0 | 11 | 11 | 0 | 11 | 11 | 1 | 14 | 15 |
| Administración de Recursos Financieros, Materiales | 2 | 17 | 19 | 0 | 3 | 3 | 1 | 17 | 18 |
| Administración Integral de Recursos Humanos | 0 | 5 | 5 | 1 | 0 | 1 | 2 | 6 | 8 |
| Servicios de salud | 2 | 2 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 5 | 7 |
| Servicio social | 0 | 4 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 |
| Administración del SGC | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| TOTAL | 28 | 128 | 156 | 9 | 50 | 59 | 16 | 115 | 131 |





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE LAS REUNIONES PREVIAS DE REVISIONES DIRECTIVAS



MINUTA 3/JUN/2010

| ACUERDO | RESPONSABLE | FECHA | ESTADO |
|--|---|---------------|---------------------|
| 1. Dirigir la solicitud de cambio de adscripción del personal administrativo firmada por la DGDA a la DGDAP | Mtro. Alberto Arellano | Junio de 2010 | En proceso |
| 2. Editar una compilación de la normativa externa. | Abogado General Renán Ermilo Solís Sánchez | Por confirmar | En proceso |
| 3. Dar seguimiento de los resultados de las auditorías de la normativa | Abogado General Renán Ermilo Solís Sánchez | Por confirmar | Listo |
| 4. Gestionar la factibilidad de instalar cámaras en las bibliotecas. | Mtro. Alberto Arellano | Por confirmar | No se ha gestionado |
| 5. Incluir en el programa de inducción la explicación acerca del comportamiento de la normativa externa aplicable a las áreas. | Abogado General Renán Ermilo Solís Sánchez | Por confirmar | Listo |





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

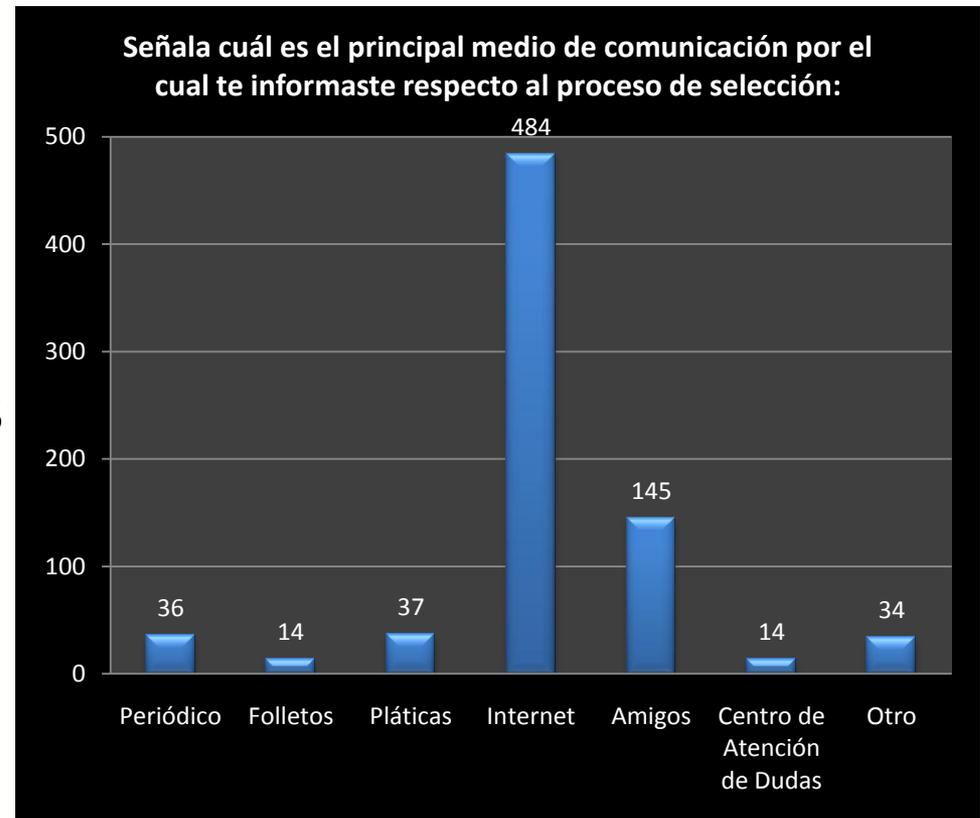
RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO



Selección de Aspirantes (CGEMS)

REGISTRO EN LINEA

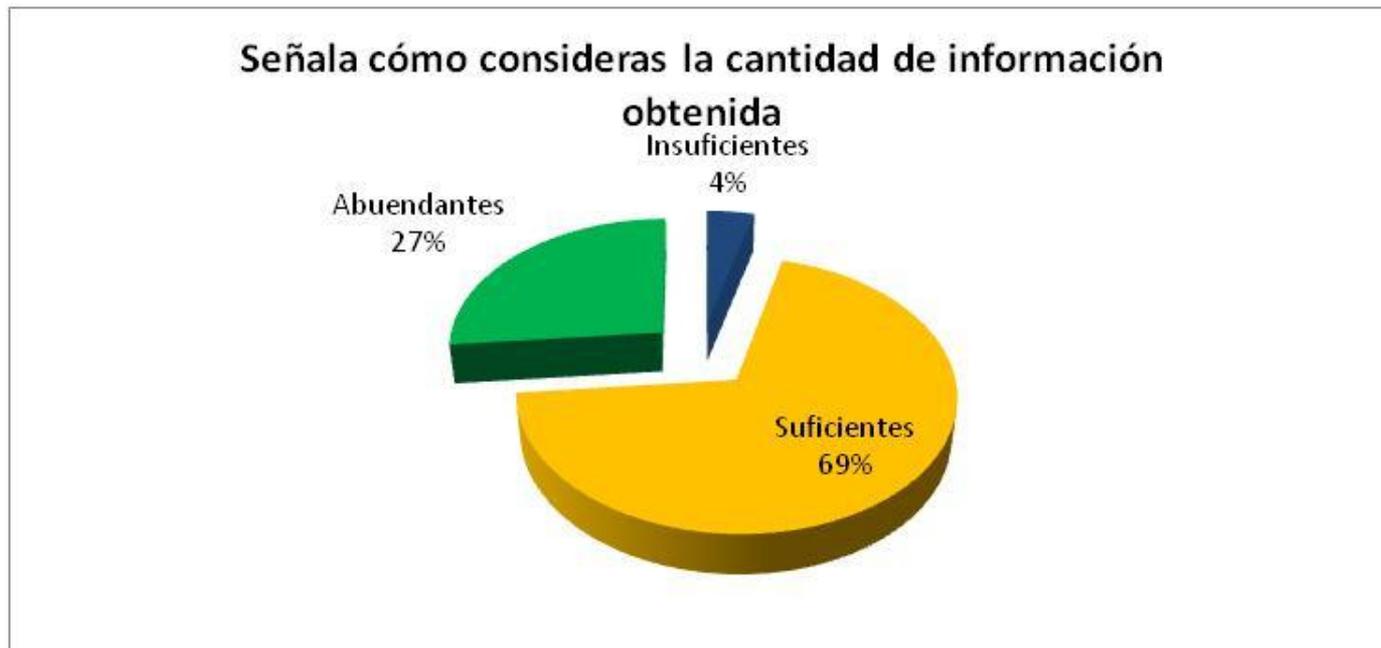
- Principal medio por el cual los aspirantes a ingresar a alguna de las preparatorias de la UADY:
 - **INTERNET**





Selección de Aspirantes (CGEMS)

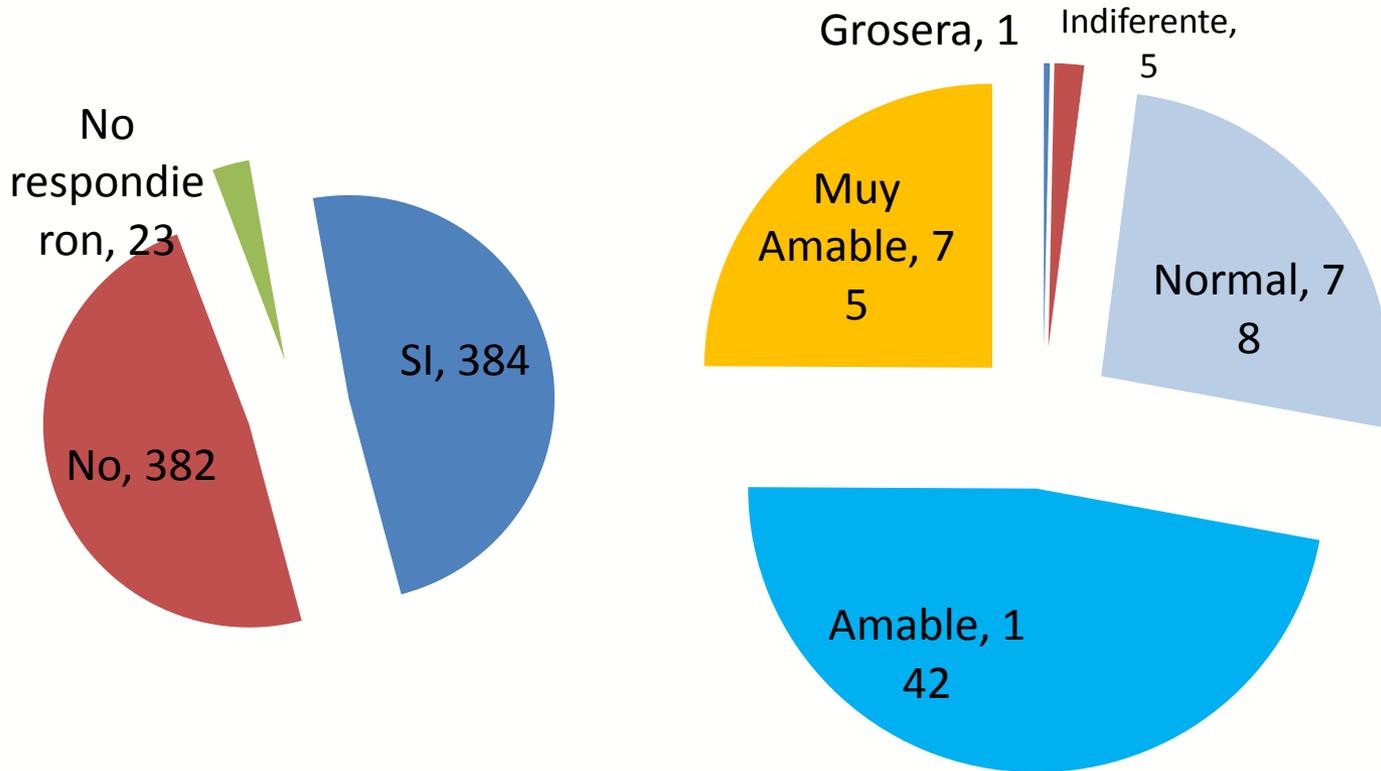
- Percepción predominante de las oportunidades de información
 - Suficiente-Abundante





Selección de Aspirantes (CGEMS)

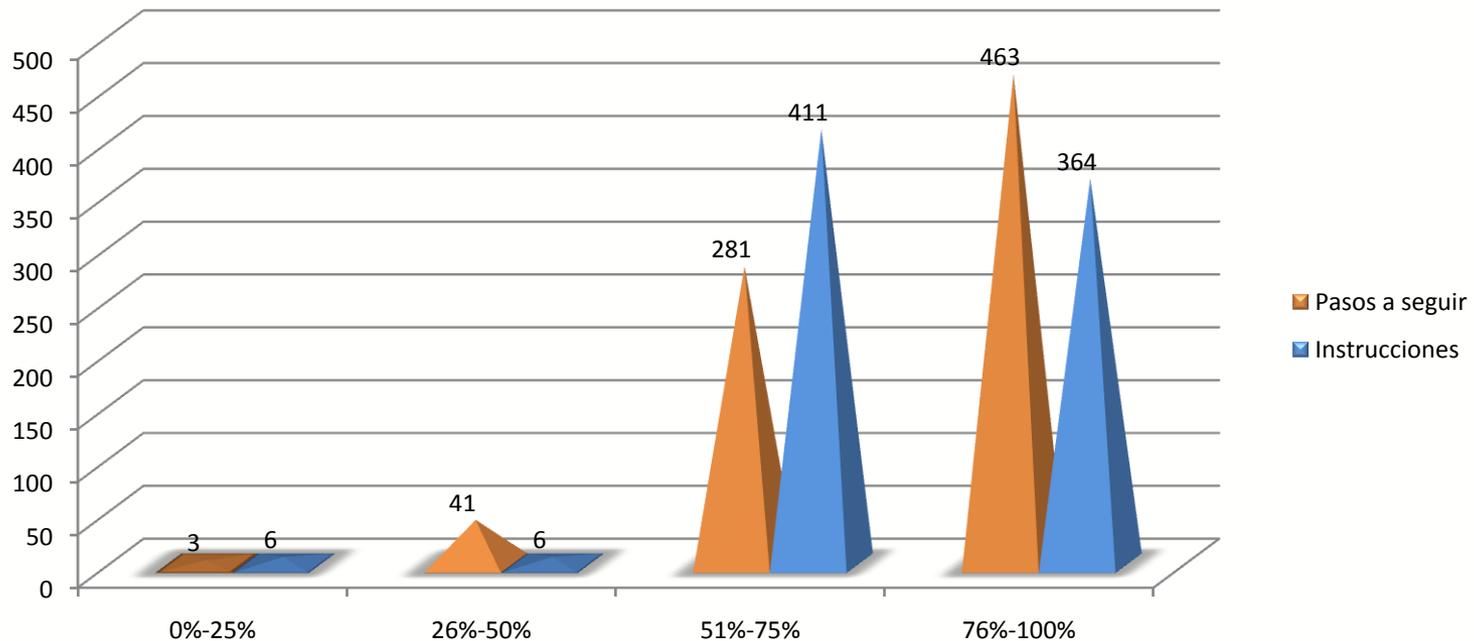
- Atención a clientes





Selección de Aspirantes (CGEMS)

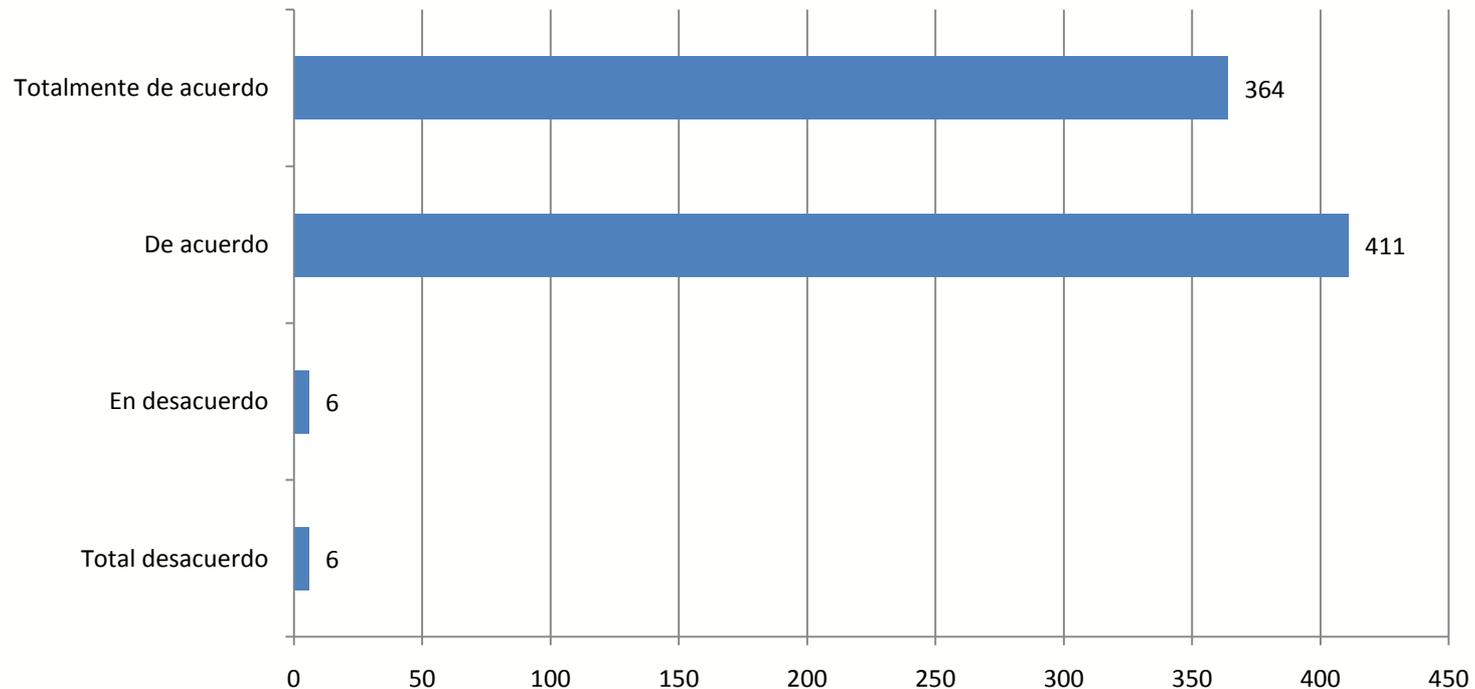
- Claridad de las actividades del registro en línea





Selección de Aspirantes (CGEMS)

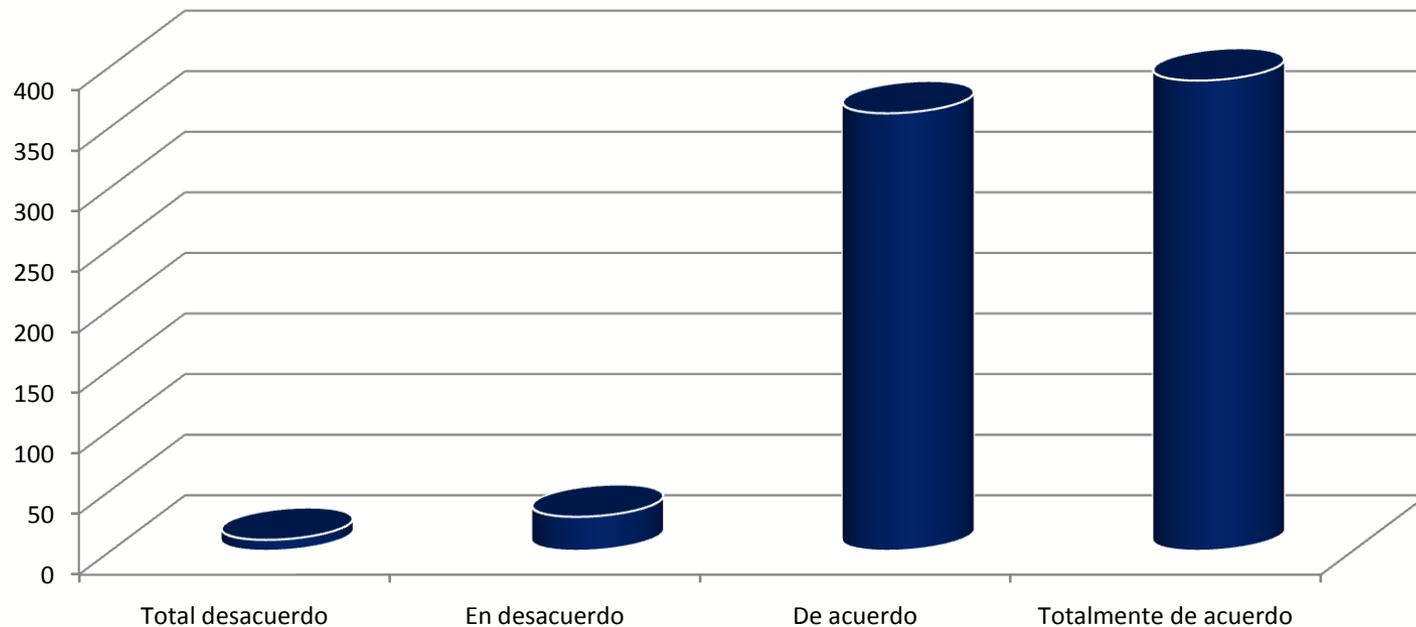
- Facilidad de registrarme desde cualquier punto de acceso.





Selección de Aspirantes (CGEMS)

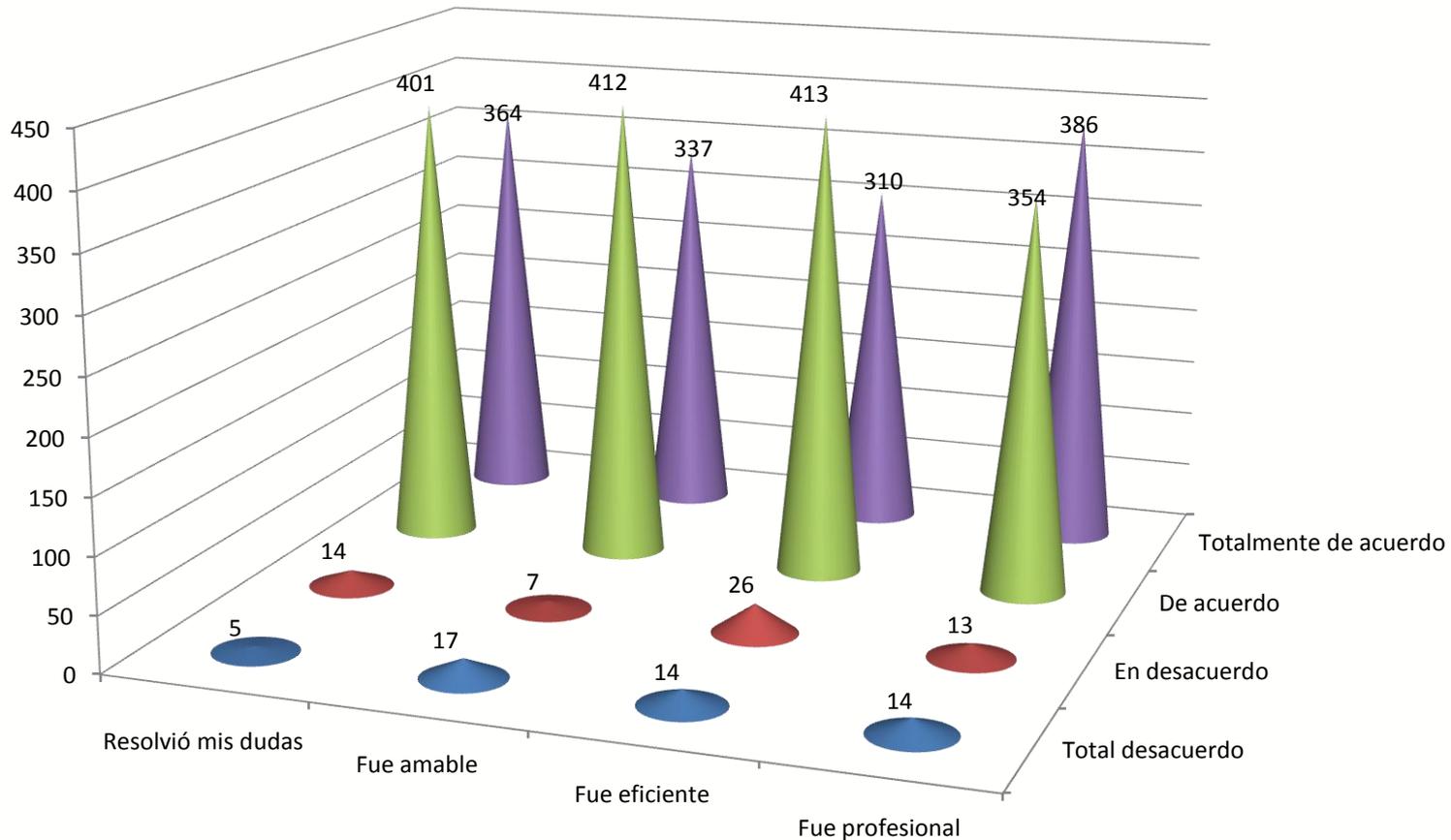
- El registro en línea estuvo disponible el tiempo suficiente.





Selección de Aspirantes (CGEMS)

- ENTREGA DE DOCUMENTOS

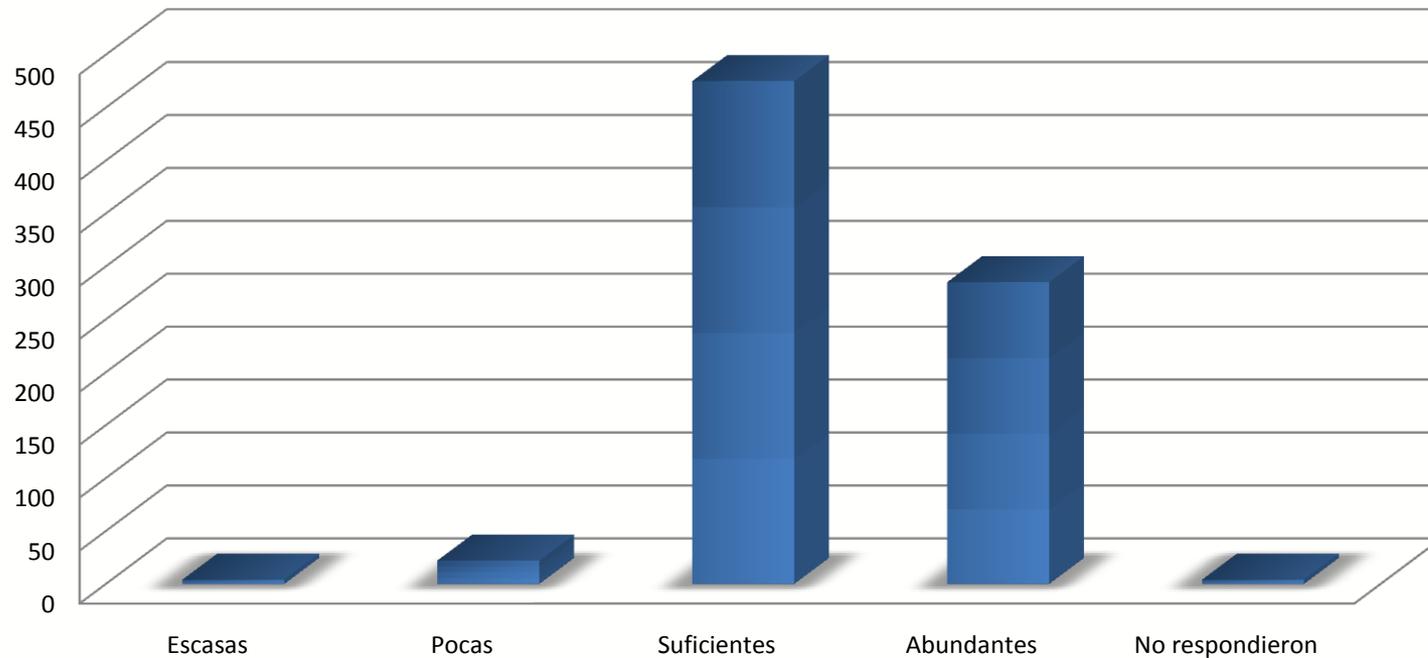




Selección de Aspirantes (CGEMS)

- ADMINISTRACION

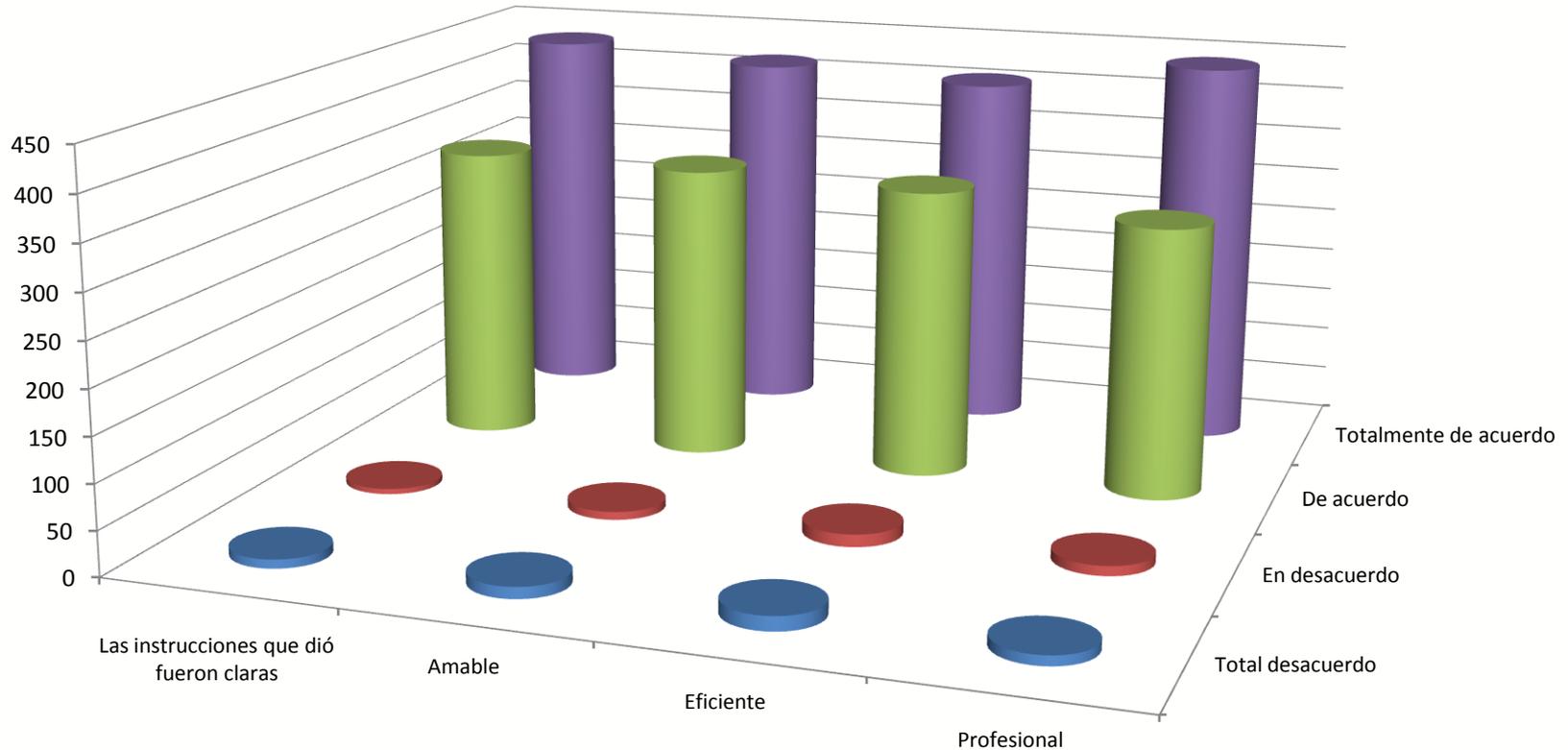
Facilidad para localizar aulas/espacios dentro de la sede





Selección de Aspirantes (CGEMS)

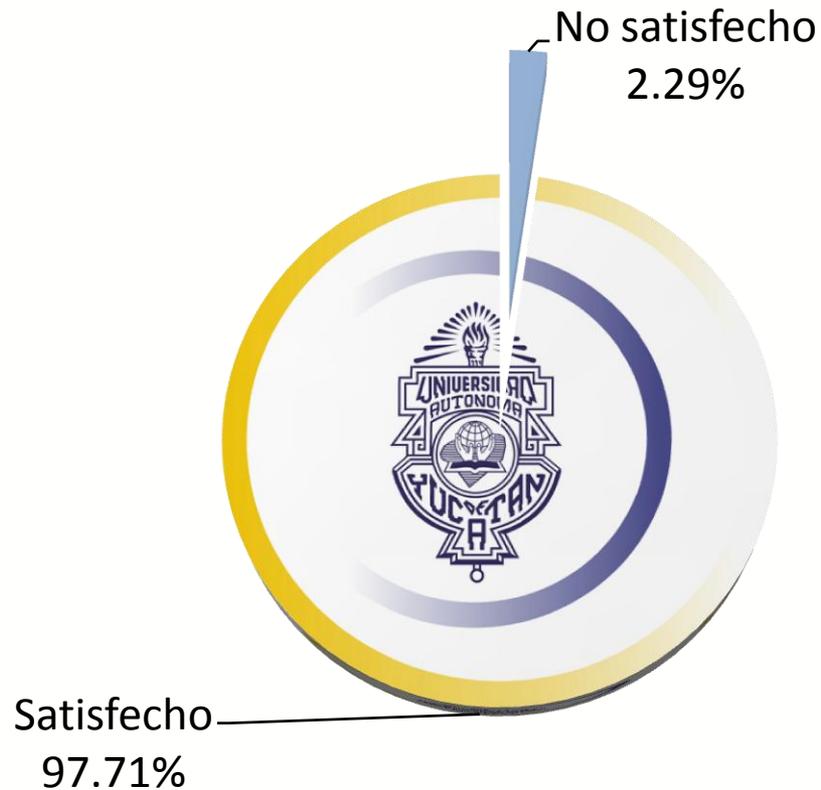
- Personal de la administración





Selección de Aspirantes (CGEMS)

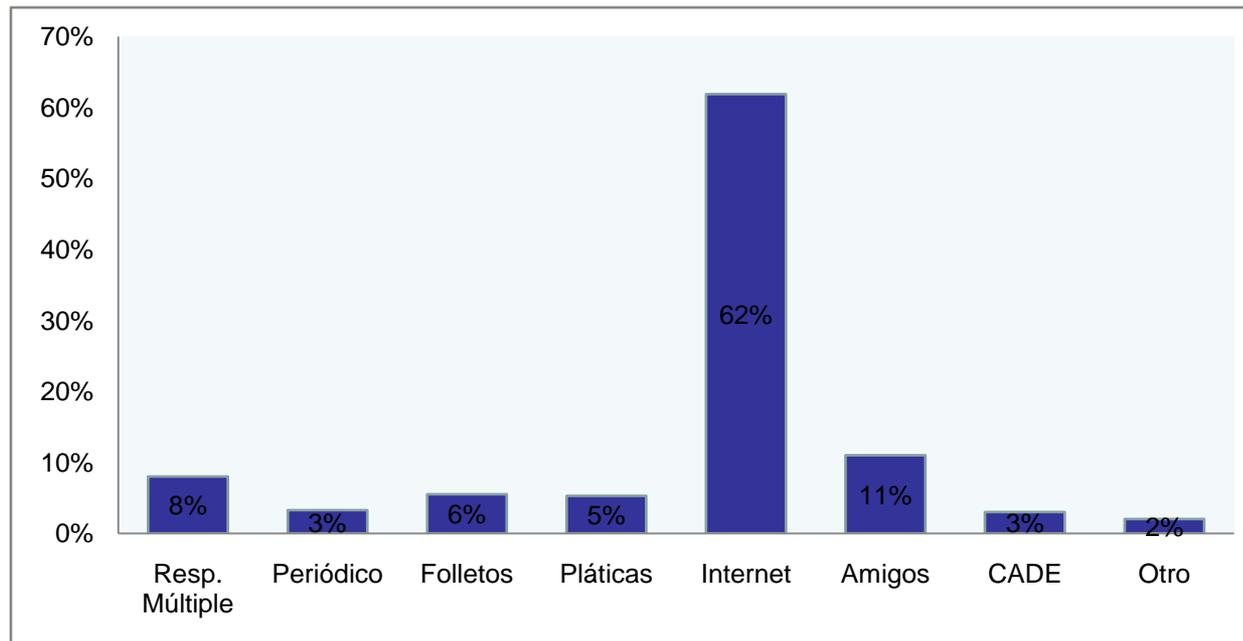
- SATISFACCION CON EL PROCESO DE SELECCIÓN





Selección de Aspirantes (CGES)

Medio de difusión que señalan como el principal a través del cuál se informan del proceso

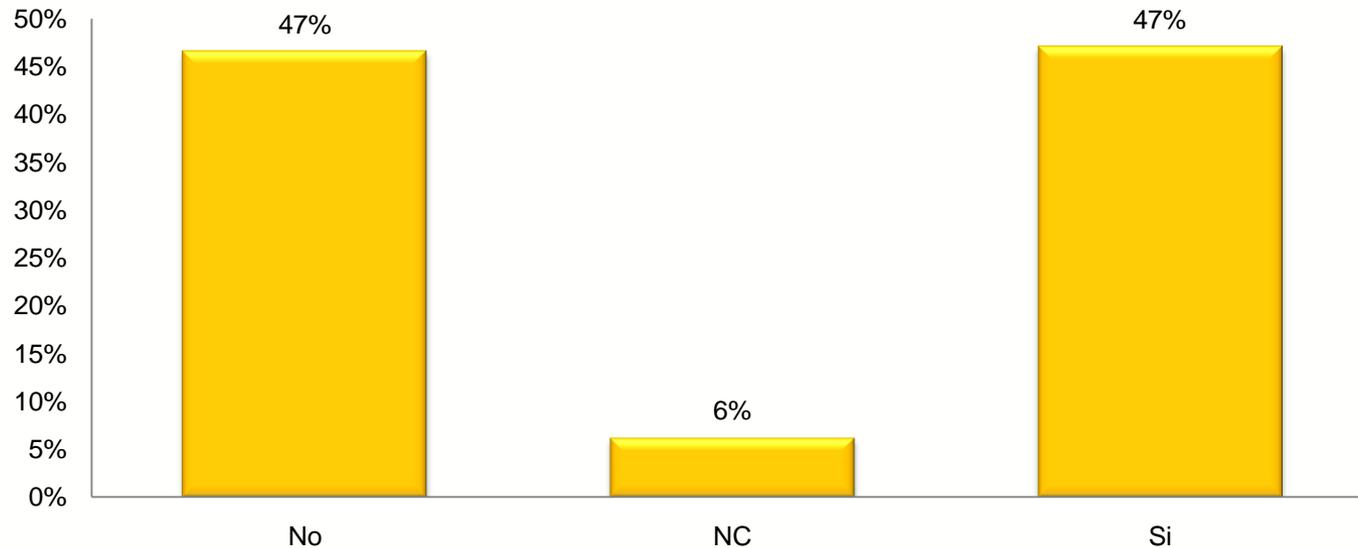


Fuente: Encuesta de satisfacción administrada el 22 de mayo de 2010



Selección de Aspirantes (CGES)

Sustentantes que hicieron uso del CADE



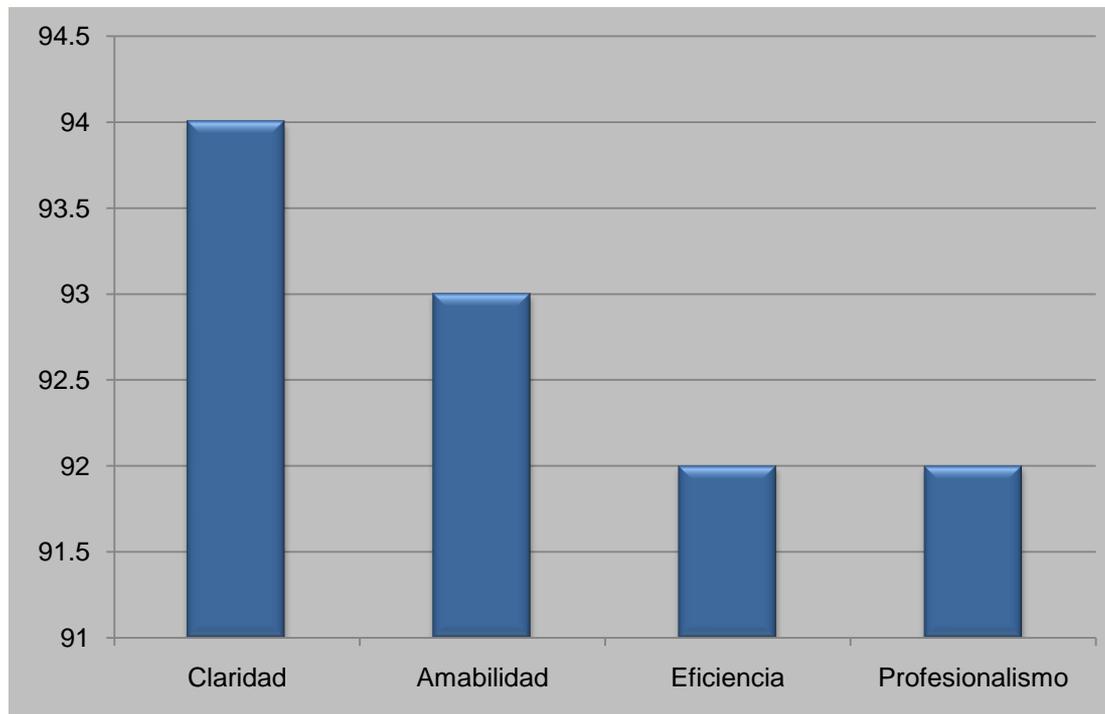
Fuente: Encuesta de satisfacción administrada el 22 de mayo de 2010

Se puede notar que a unos meses de haber iniciado el servicio del Centro de Atención de Dudas, un buen porcentaje de los aspirantes hicieron uso de él. Esperaríamos que para el próximo año, con mayor difusión de este servicio, la atención de dudas llegue a una población mayor.



Selección de Aspirantes (CGES)

Evaluación del desempeño del administrador (sustentantes)



Fuente: Encuesta de satisfacción administrada el 22 de mayo de 2010

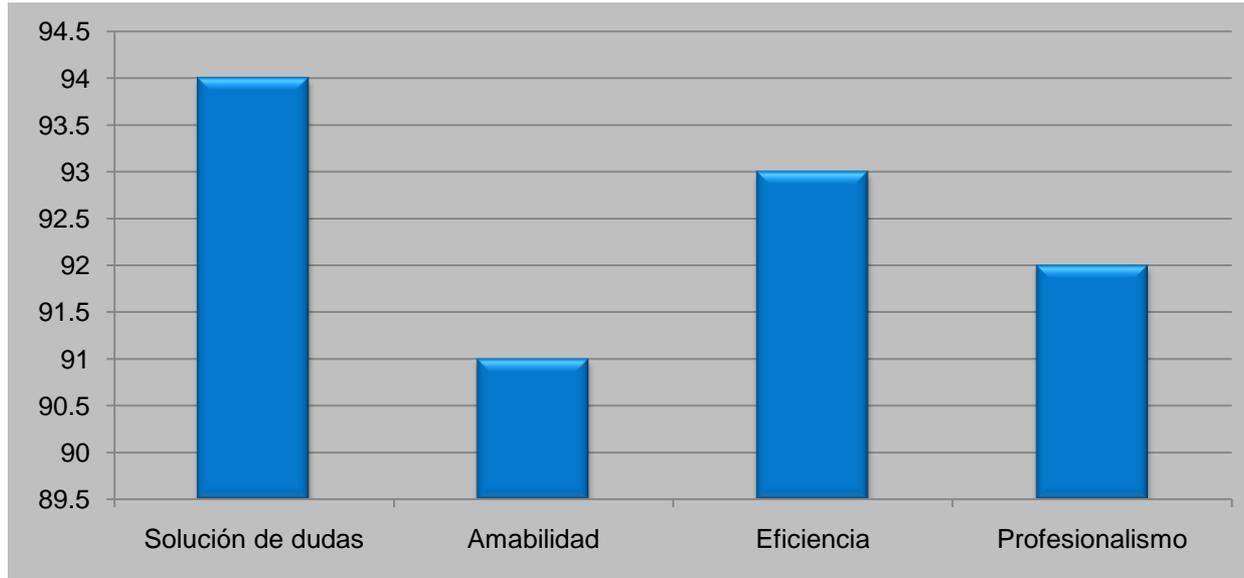
Valores expresados en función de su acuerdo con el cumplimiento del administrador de pruebas en cada criterio.

Los datos que se presentan son resultado de la opinión de los sustentantes.



Selección de Aspirantes (CGES)

Evaluación del desempeño del personal encargado de la atención en la “Entrega de Documentos” (sustentantes)



Valores expresados en función de su acuerdo con el cumplimiento del personal encargado de la recepción de documentos.

Fuente: Encuesta de satisfacción administrada el 22 de mayo de 2010



INGRESO

- Como resultado de la aplicación de las encuestas en relación al servicio de **“entrega de la Credencial Universitaria Inteligente (CUI)”**, se concluye que los clientes a quienes está destinada la entrega masiva de la credencial son los estudiantes de primer ingreso y los de reingreso, quienes a diversas preguntas en general reflejaron estar satisfechos con la sede asignada, el horario establecido, manifestaron que la toma de la fotografía es rápida, la credencial universitaria atiende sus necesidades como estudiante, ya que consideran que la credencial les proporciona servicios favorables, la credencial es una identificación confiable ya que la información plasmada en la CUI se considera clara.
- Se utilizó una escala de 1 al 10, en donde la variable “moda” reflejada en este servicio fue de 8. En general, consideran que el servicio para obtener la CUI que proporciona el Departamento de Servicios Escolares es confiable y la atención que proporciona el personal a los usuarios es agradable al momento de realizar dicho trámite.
- Las sugerencias al servicio es que disminuya el tiempo de espera del duplicado de la CUI, ya que ésta es utilizada para realizar trámites administrativos en su centro docente y que la espera de dos a tres semanas en ocasiones puede implicar un gasto extra al alumno.



INGRESO

- Como resultado de la aplicación de las encuestas en relación a los **“reportes de alumnos inscritos de primer ingreso por examen de selección”** se obtuvo que el personal administrativo de las 17 dependencias manifestaron su completa satisfacción con la información contenida en los mismos, ya que el número de matrícula descrito es claro, contienen la información que necesitan, el nombre del alumno descrito en los reportes está completo y correcto, el número total de alumnos descrito es confiable, estos llegan oportunamente a la dependencia al recibirlos dos semanas posterior a la última supervisión y que en general los reportes atienden sus necesidades.
- La variable “moda” que calificó el servicio del área fue de “10” en una escala de 1 a 10. Coinciden que el servicio que proporciona el personal del Departamento de Servicios Escolares es agradable, cortés, confiable, consistente, claro y atiende a las necesidades del área de control escolar de las dependencias. Manifestaron que tienen relación directa y que se caracteriza por la buena comunicación que tienen con el supervisor asignado ya que en todo momento cuentan con el apoyo y asesoría en relación a los procesos escolares.



PERMANENCIA

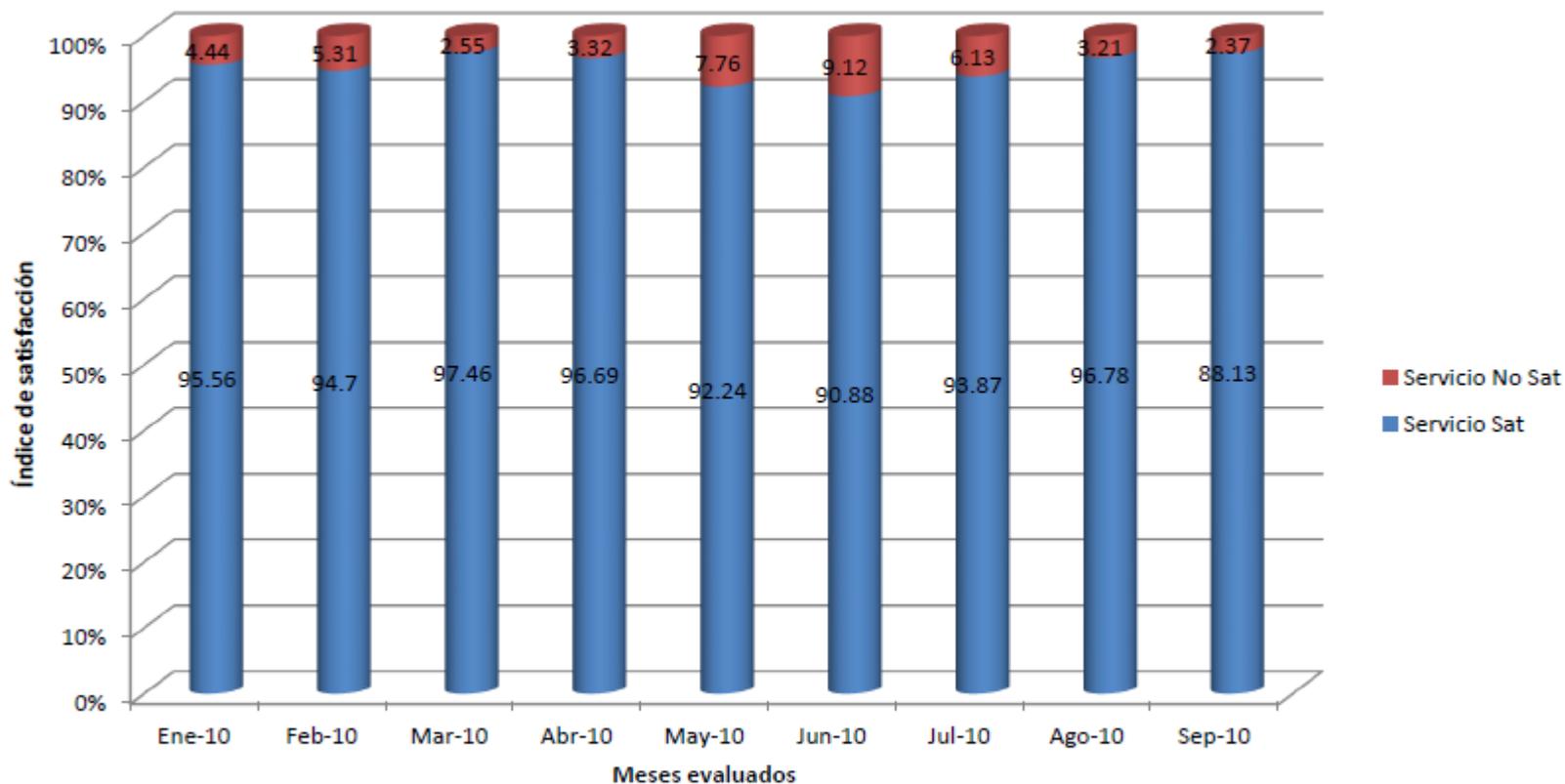
- Como resultado de la aplicación de las encuestas en relación a “**los reportes de alumnos inscritos**” se obtuvo que el personal administrativo de las 17 dependencias manifestaron su completa satisfacción con la información contenida en los mismos ya que el número de matrícula descrito es claro, contienen la información que necesitan, el nombre del alumno descrito en los reportes esta completo y correcto, el número total de alumnos descrito es confiable, estos llegan oportunamente a la dependencia al recibirlos dos semanas posterior a la última supervisión, y que en general los reportes atienden sus necesidades.
- La variable “moda” que calificó el servicio del área fue de “10”, en una escala del 1 al 10. Coinciden que el servicio que proporciona el personal del Departamento de Servicio Escolares es agradable, cortés, confiable, consistente, claro y atiende a las necesidades del área de control escolar de las dependencias. Manifestaron que tienen relación directa y se caracteriza por la buena comunicación que tienen con el supervisor asignado ya que en todo momento cuentan con el apoyo y asesoría en relación a los procesos escolares.

SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Satisfacción en el servicio proporcionado



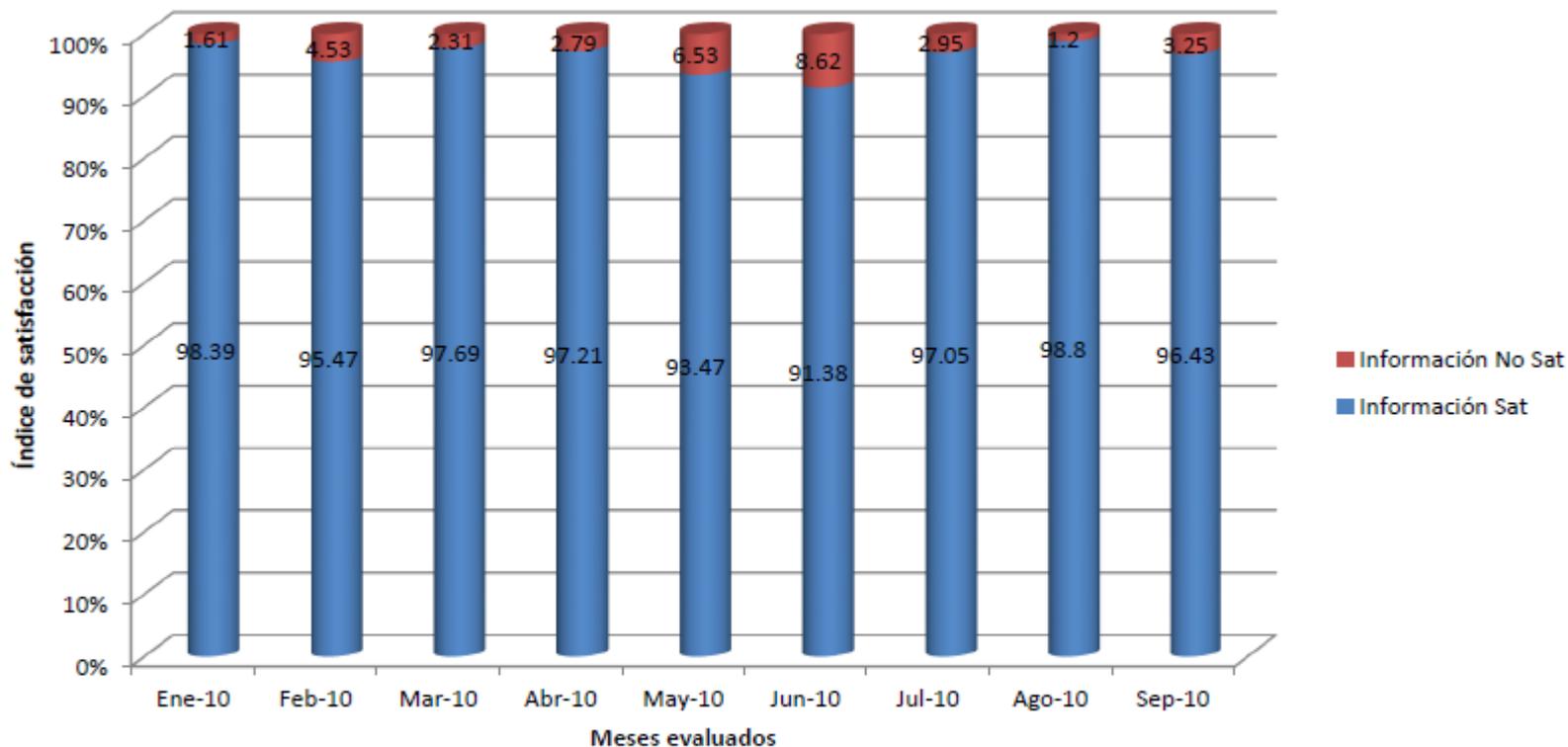
Los usuarios indican un muy alto índice de satisfacción en los servicios de TI proporcionados por la RIUADY.

SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Satisfacción en la información proporcionada en la atención

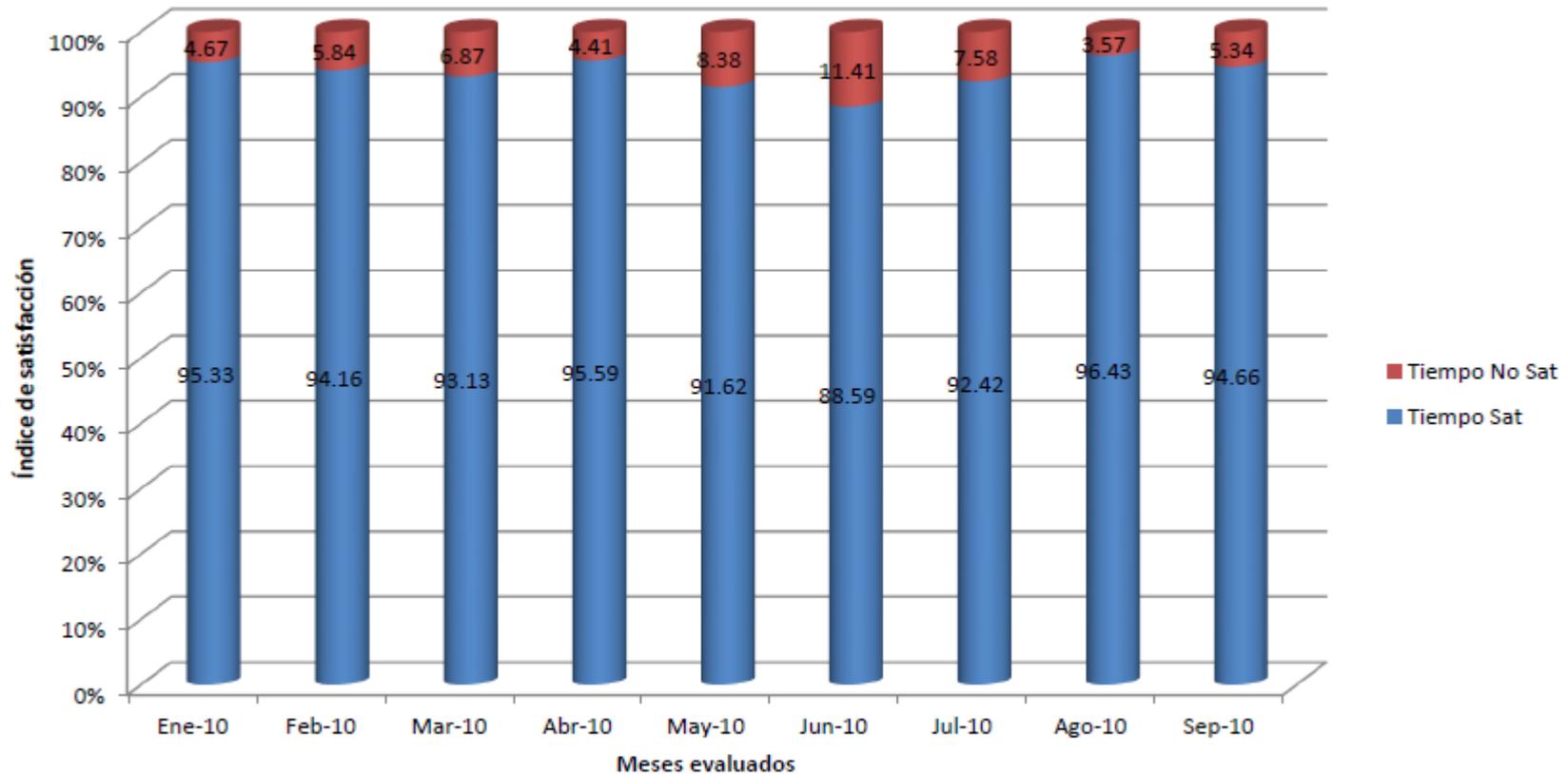


Los usuarios indican que se les presenta información para la aclaración de sus dudas, relativas a la atención del servicio de TI proporcionado.



SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Satisfacción en los tiempos de atención



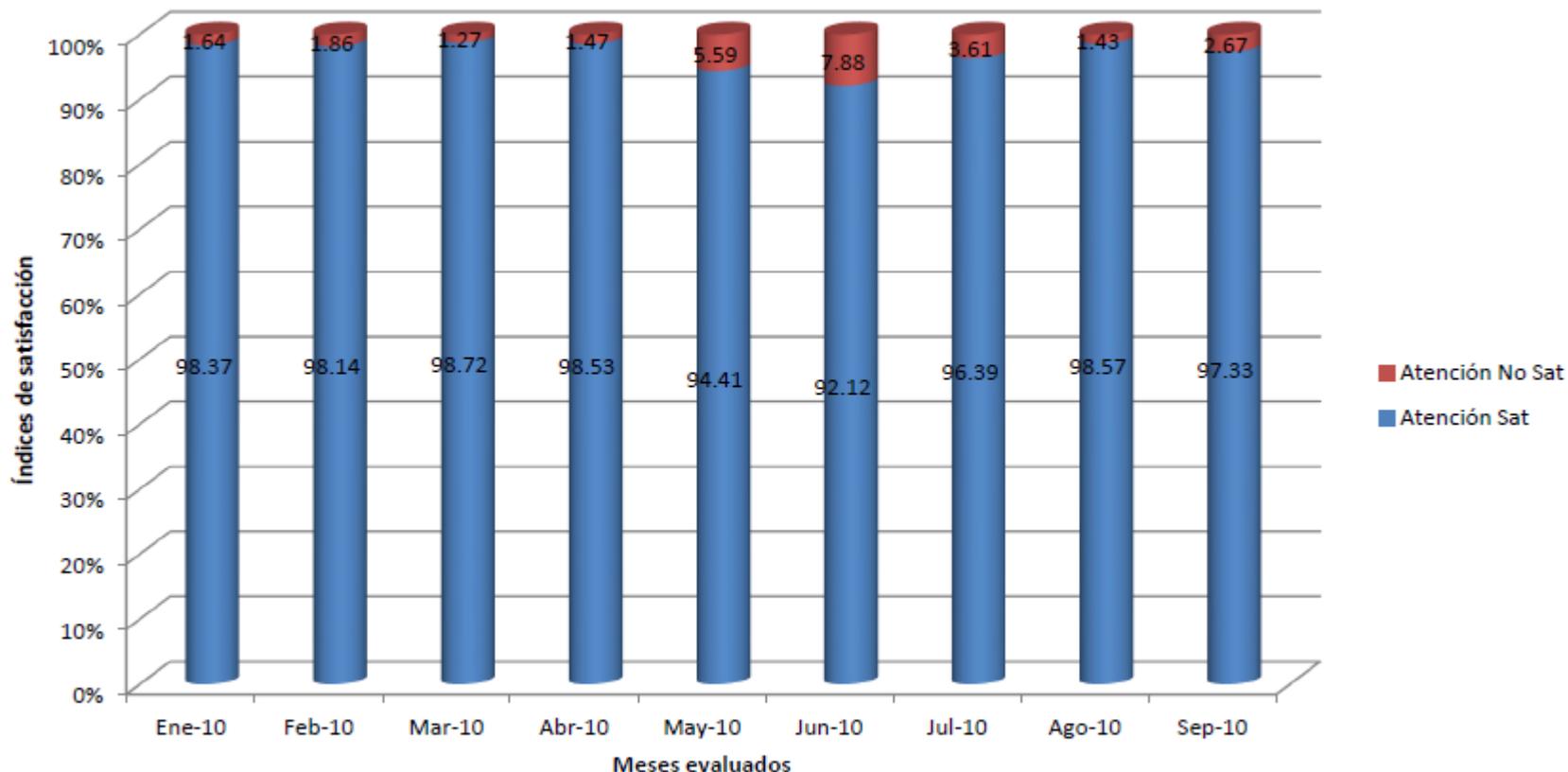
Los usuarios indican, en términos generales, que los servicios de TI requeridos son atendidos en tiempo.

SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Amabilidad en la atención proporcionada



Los usuarios indican que se les atiende de manera amable cuando se les proporciona el servicio.

SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

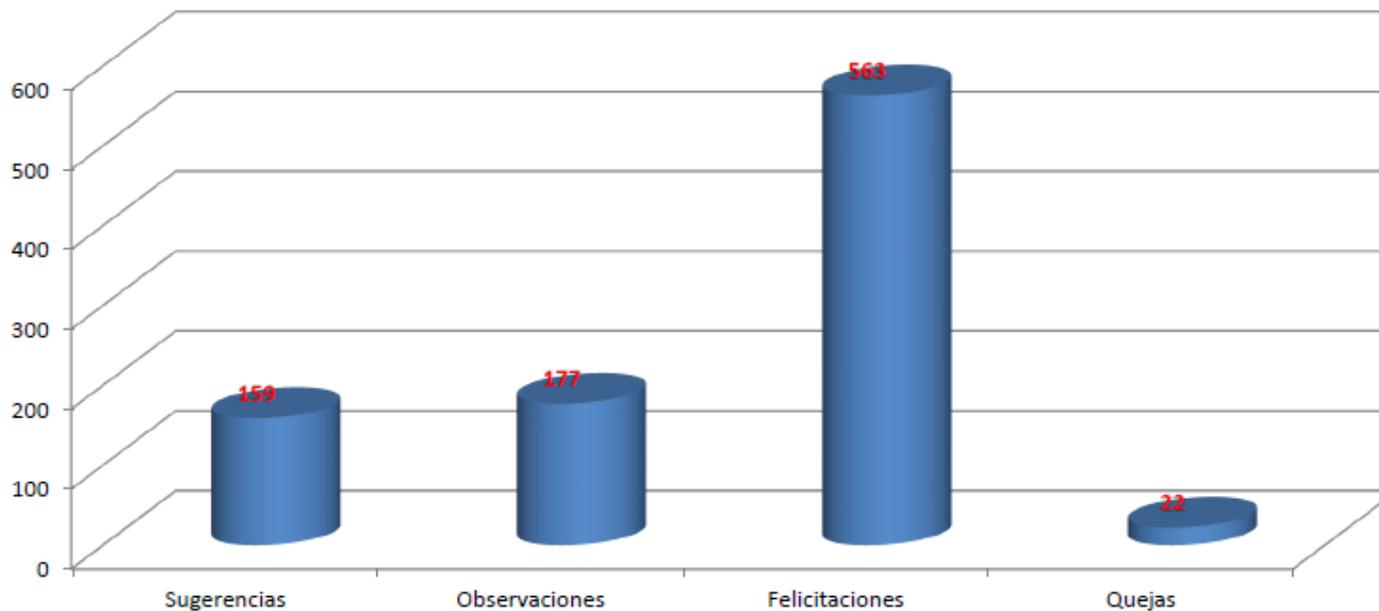
Los índices de satisfacción de usuarios se han mantenido en 2010, en el rango de 93 a 97% en promedio, en todos los rubros.



SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

En el periodo de enero a septiembre de 2010, se atendieron 13149 incidentes, por los cuales se obtuvieron los siguientes tipos de comentarios:

Tipos de comentarios recibidos por usuarios. Ene-Sep 2010



SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



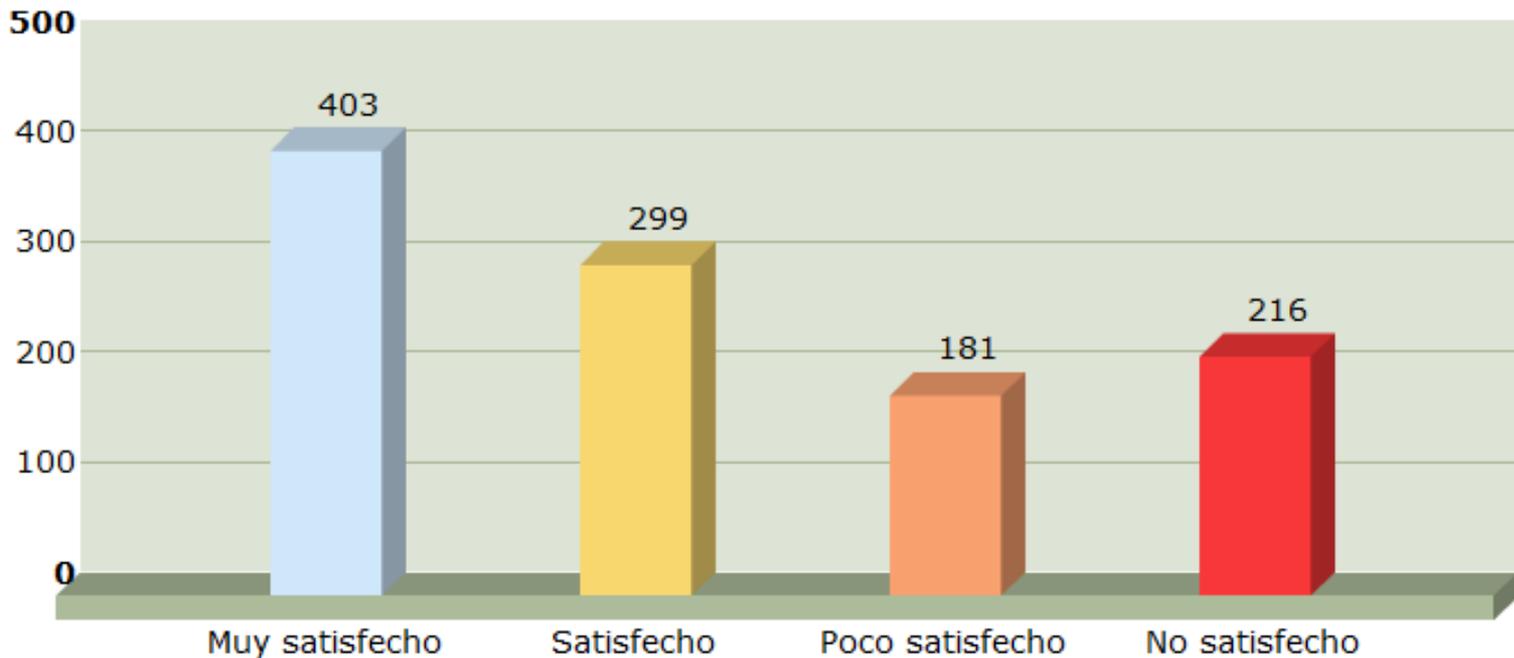
UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

- Se recibieron 563 felicitaciones, lo que representa un 2.2%, es decir 1 felicitación por cada 20 incidentes atendidos.
- Se han recibido 336 sugerencias y/u observaciones, lo que representa 1 por cada 150 incidentes atendidos.
- Se han recibido pocas quejas, con un promedio de 2.4 por mes, lo que representa apenas un 0.17%, es decir, 1 queja por cada 600 incidentes atendidos.



SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

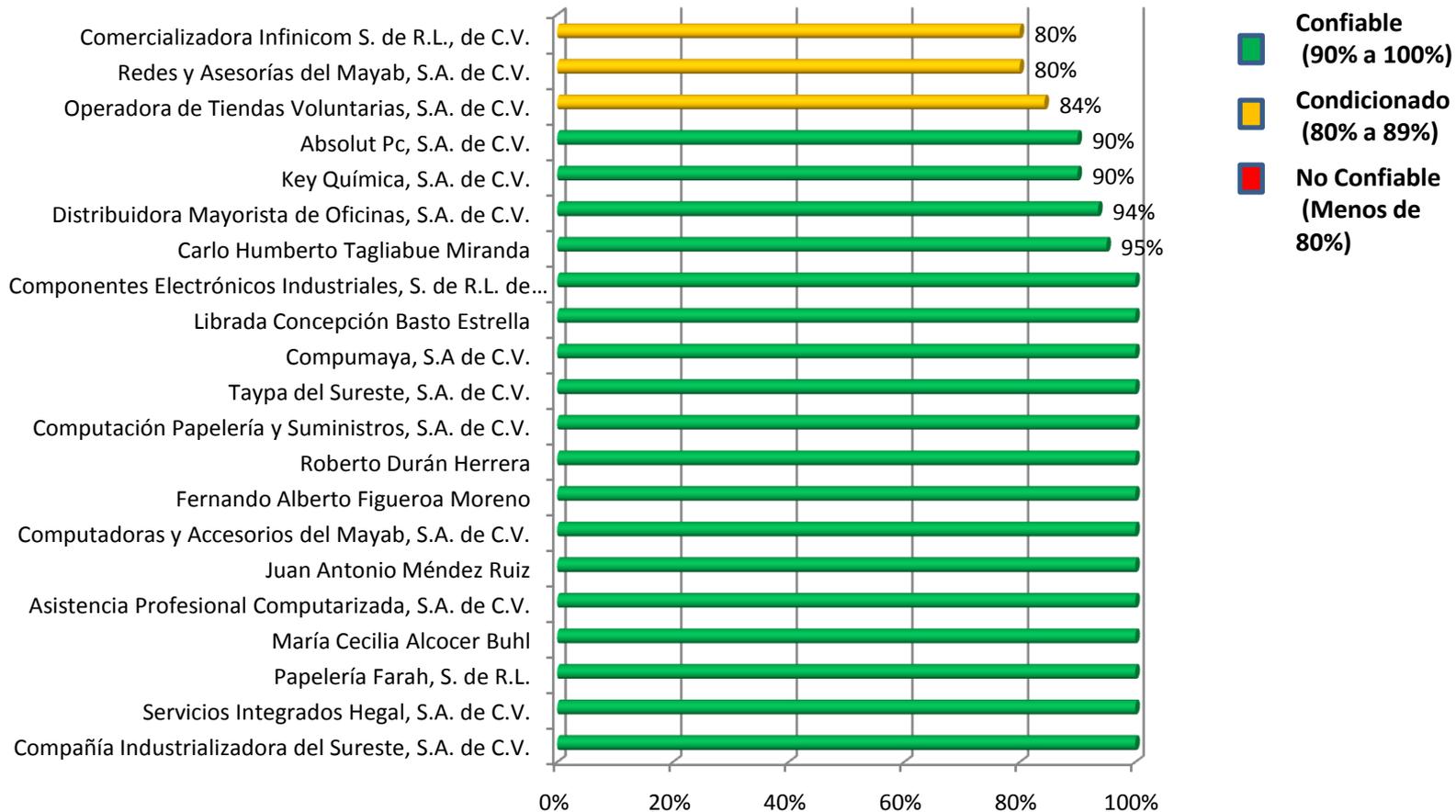
La satisfacción de los requerimientos de los usuarios reportó un **80.3 %** en el periodo enero-septiembre del presente, de conformidad con la gráfica adjunta (correspondiente a 1099 encuestas contestadas), que rebasa el indicador del 70% establecido:





ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

EVALUACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2010 A PROVEEDORES

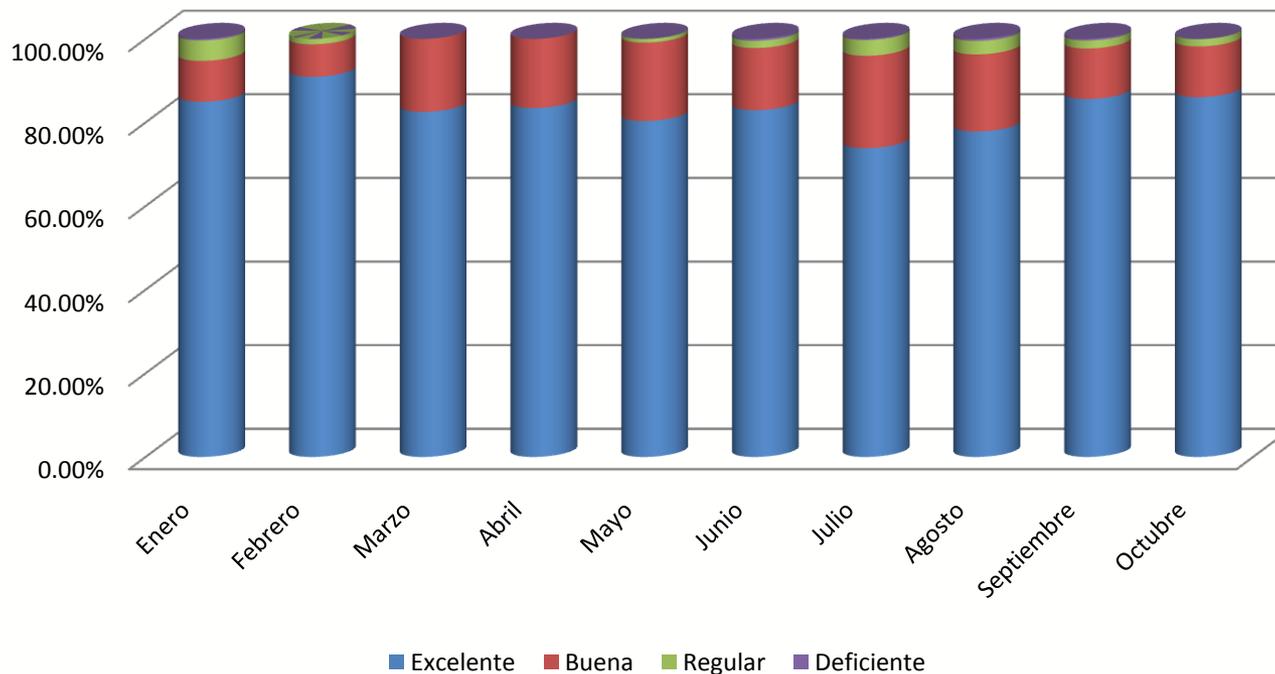




REVALIDACIÓN EXTERNA DE ESTUDIOS

De enero a octubre de 2010, se aplicó el cuestionario de satisfacción a 1,741 usuarios (censo).

Enero - Octubre 2010



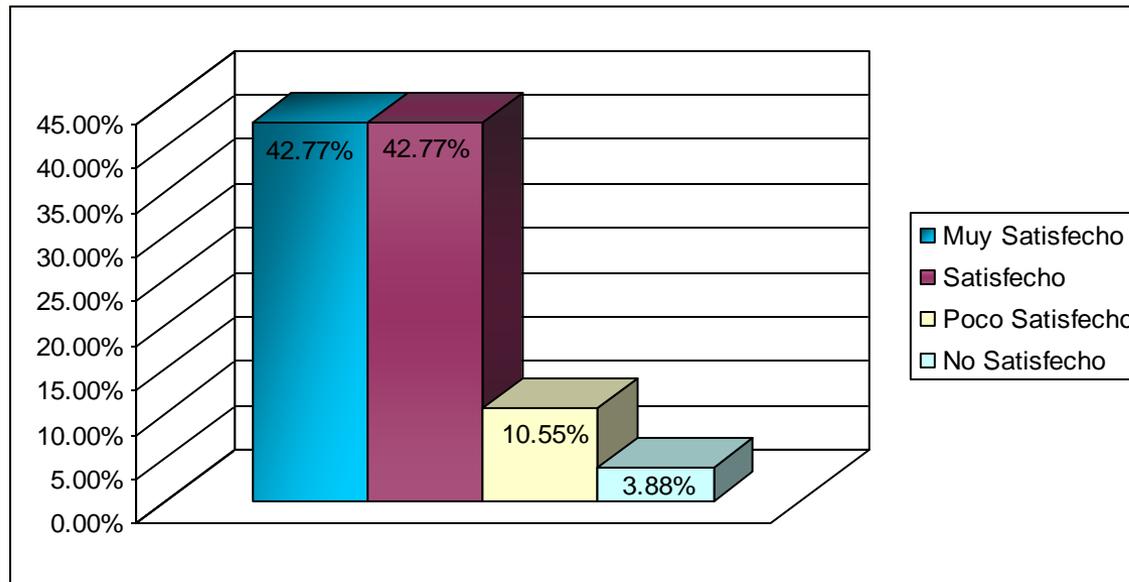
Los resultados obtenidos superan la meta propuesta (90%) y se alcanzó un 97.84 % de satisfacción del usuario con el servicio proporcionado.



SERVICIO SOCIAL

Convocatoria para el registro de proyectos de servicio social

El total de la población encuestada es de 30 personas pertenecientes a instituciones internas y externas la UADY las cuales registraron proyectos en el 2do Periodo de 2010.



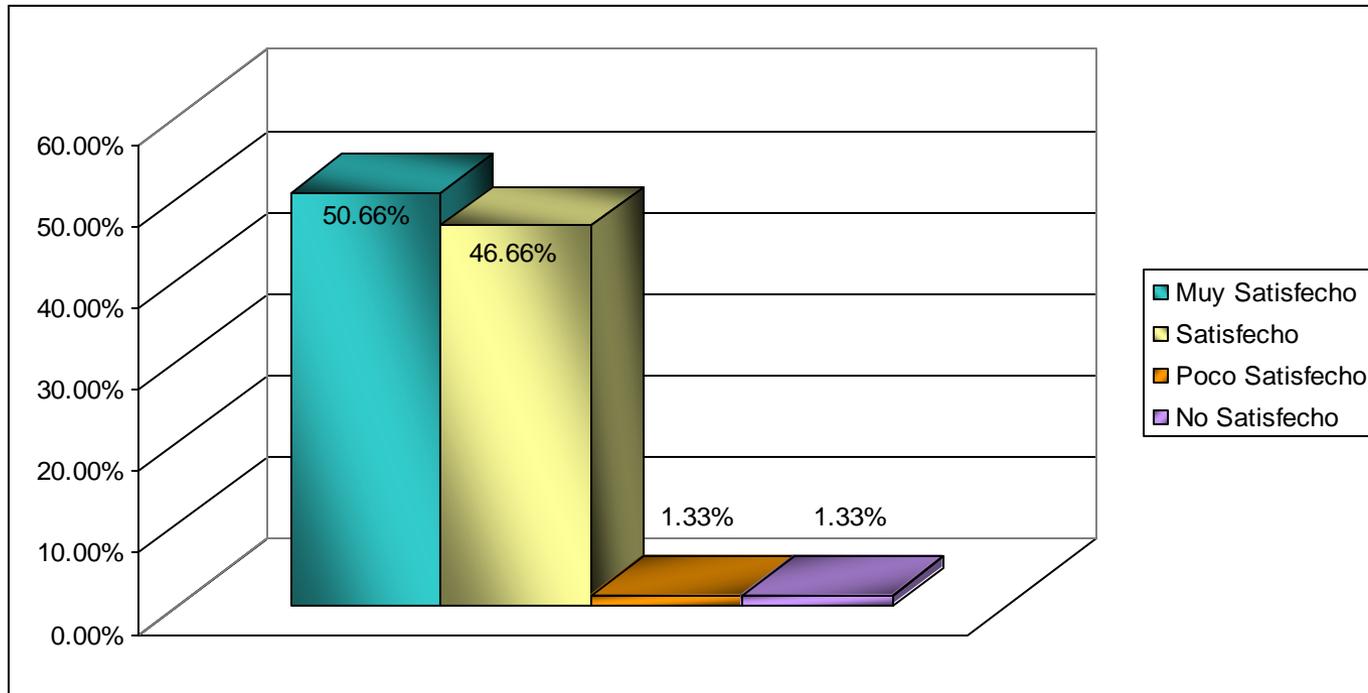
Podemos observar en la grafica que el 42.77% esta muy satisfecho y 42.77% satisfecho en cuanto a la forma de difusión, facilidad para encontrar el formato de registro, información clara y suficiente del instructivo de llenado del formato de registro, así como el periodo para la recepción de proyectos y la forma de registro vía electrónica o disco compacto.



SERVICIO SOCIAL

Atención a usuarios por parte del Departamento de Apoyo al Servicio Social

El total de la población encuestada es de 30 personas pertenecientes a instituciones internas y externas la UADY las cuales registraron proyectos en el 2do Periodo de 2010.



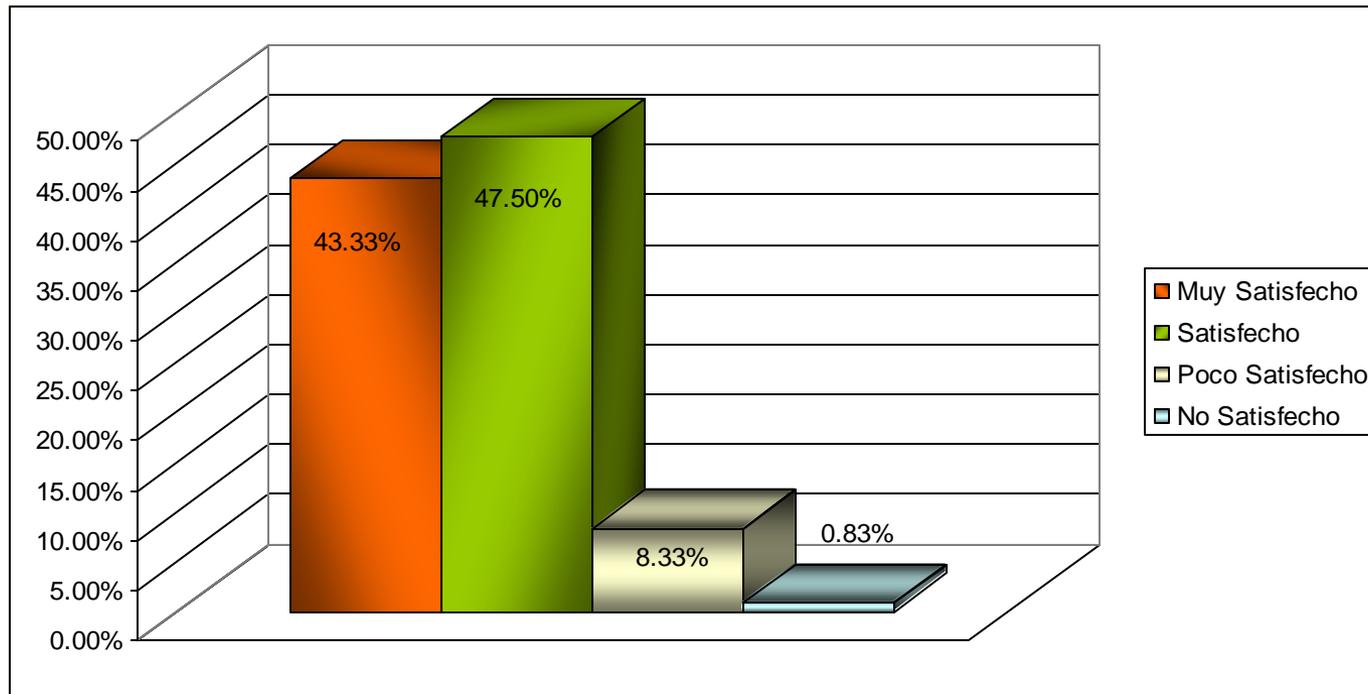
Podemos observar en la grafica que el 50.66% esta muy satisfecho y 46.66% satisfecho en cuanto a la forma a la orientación respecto a la convocatoria, amabilidad en el trato, disponibilidad para escuchar sugerencias, tiempo de respuesta a dudas y sugerencias.



SERVICIO SOCIAL

Recepción de proyectos de servicio social en el DASS

El total de la población encuestada es de 30 personas pertenecientes a instituciones internas y externas la UADY las cuales registraron proyectos en el 2do Periodo de 2010.



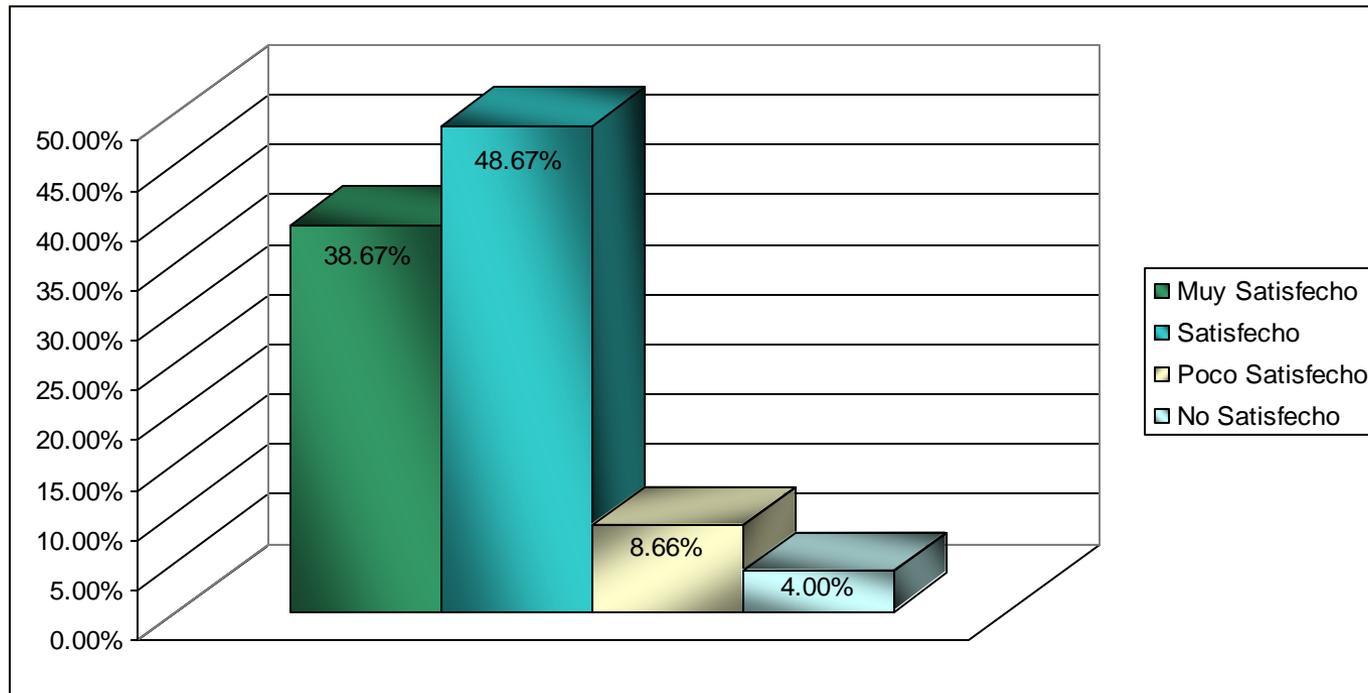
Podemos observar en la grafica que el 43.33% esta muy satisfecho y 47.50% satisfecho en cuanto a la eficiencia, espacios físicos adecuados, organización, logística y tiempo de atención en la recepción de proyectos de servicio social.



SERVICIO SOCIAL

Difusión de Dictamen de Proyectos de Servicio Social

El total de la población encuestada es de 30 personas pertenecientes a instituciones internas y externas la UADY las cuales registraron proyectos en el 2do Periodo de 2010.



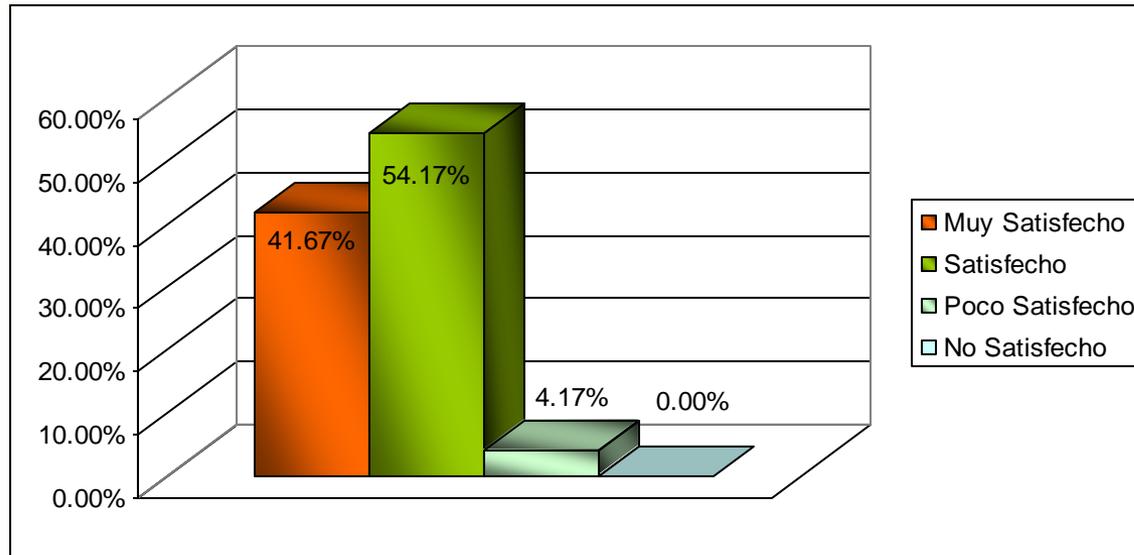
Podemos observar en la gráfica que el 38.67% está muy satisfecho y 48.67% satisfecho en cuanto a el tiempo de la publicación, facilidad para consultar el dictamen, conformidad con el mismo. Claridad en la sugerencias y argumentos de los proyectos no aprobados.



SERVICIO SOCIAL

Servicio del Sub Modulo de Servicio Social

El total de la población encuestada es de 11 personas pertenecientes los usuarios que interactúan directamente con el submódulo de servicio social durante el Segundo Periodo de 2010.

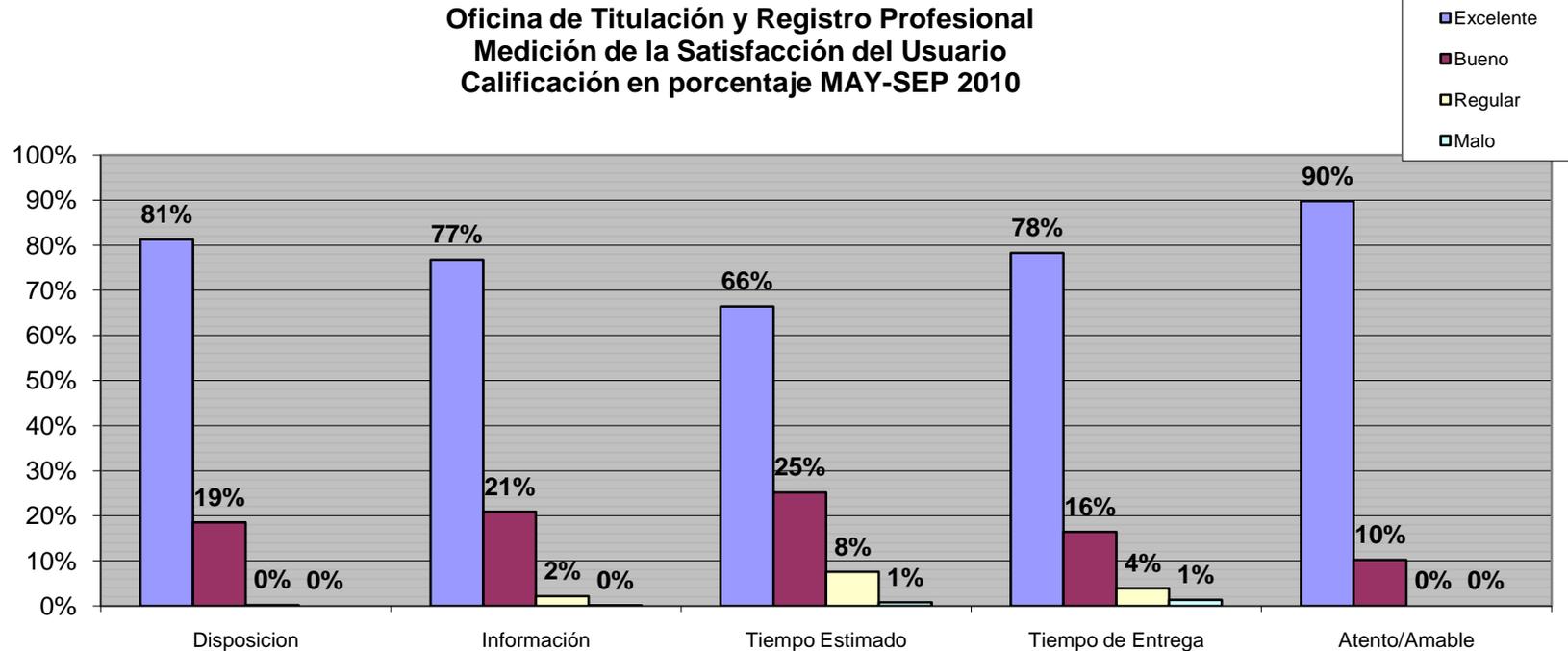


Podemos observar en la grafica que el 41.67% esta muy satisfecho y 54.17% satisfecho en cuanto a la capacitación , facilidad del manejo del sub modulo, atención y apoyo por parte del personal del DASS y tiempos de atención o respuesta de alguna eventualidad, todos estos aspectos nos dan un panorama general que se esta atendiendo a los usuarios del sub modulo de servicio social.



EGRESO Y TITULACIÓN

Oficina de Titulación y Registro Profesional Medición de la Satisfacción del Usuario Calificación en porcentaje MAY-SEP 2010



Aspectos calificados

INTERPRETACIÓN:

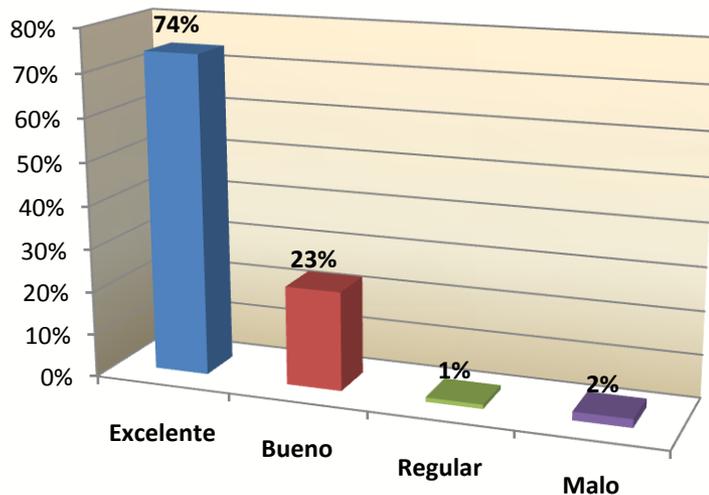
La Oficina de Titulación y Registro Profesional fue calificada por 870 usuarios durante el período MAY-SEP 2010. El 97% calificaron favorablemente el servicio en general. En la gráfica se puede observar claramente que el servicio, en todos sus distintos aspectos, fue calificado por la mayoría de los usuarios como Excelente. De la medición realizada, se puede concluir que el usuario obtuvo satisfacción durante este período de los servicios prestados por la Oficina. La Oficina esta en constante autoevaluación, a fin de mantener e incrementar el nivel de calidad ofrecido a sus usuarios. NOTA: Calificación favorable es la suma de excelente y bueno.



CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

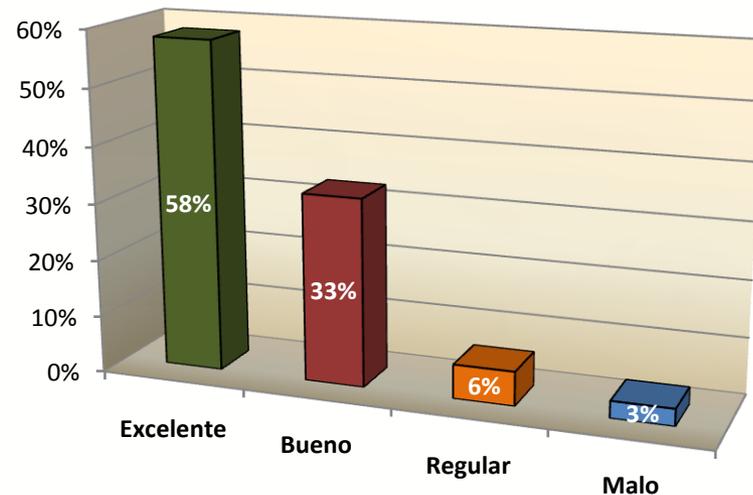
ENCUESTAS DE SATISFACCION

ATENCION DEL MEDICO



El 74% considero excelente la atención que brindan los médicos del Depto., el 23% considero dicha atención buena, con lo cual tenemos que la satisfacción de nuestros usuarios fue del 97%

ATENCION ENFERMERIA

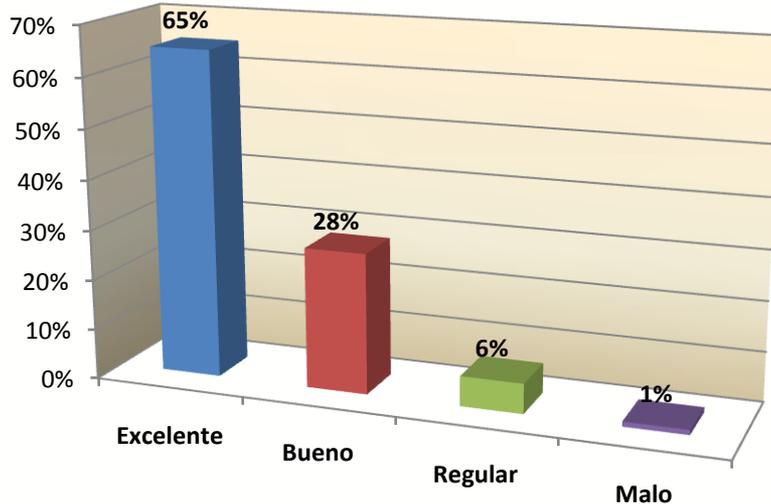


El 58% considero excelente la atención que brindan el personal de enfermería del Depto, el 33% considero dicha atención buena, con lo cual tenemos que la satisfacción de nuestros usuarios fue del 91%



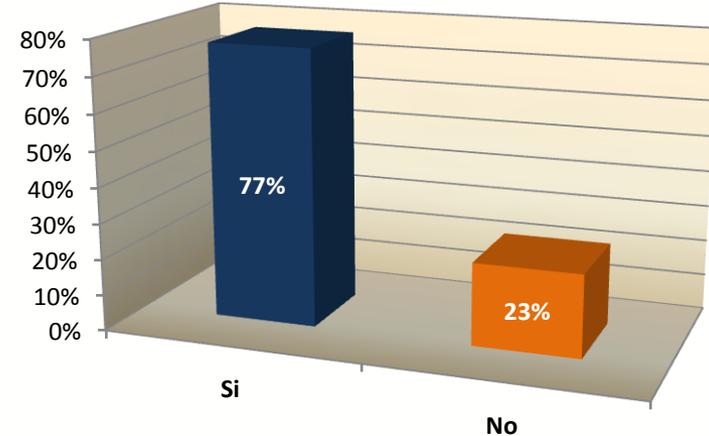
CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

EXPLICACIÓN DEL MEDICO



El 65% considero excelente la explicación del médico en cuanto al padecimiento, y el 28% considero dicha explicación buena, con lo cual tenemos que la satisfacción de nuestros usuarios fue del 93%

EXPLICACIÓN ENFERMERIA



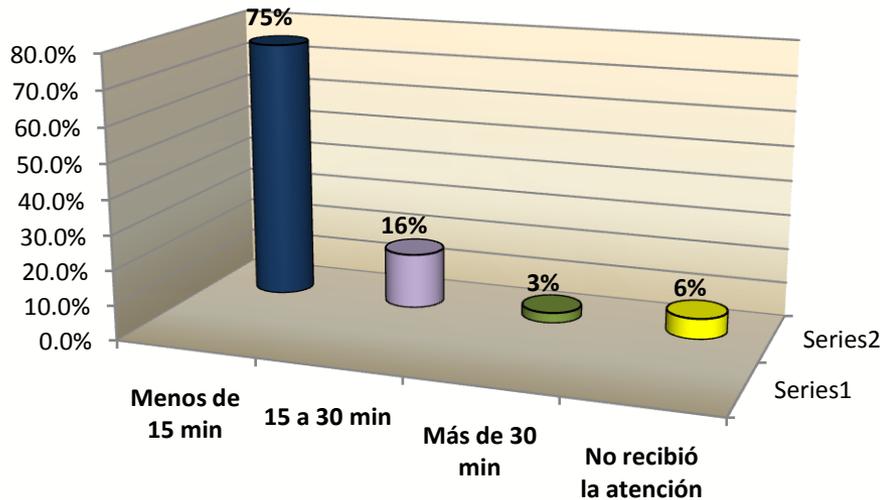
El 77% respondió que si le explicaron el procedimiento a realizar, y el 23% respondió que no se le explicó. En relación a este resultado se insistirá con el personal para explicar el procedimiento antes de que se lleve a cabo.



CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

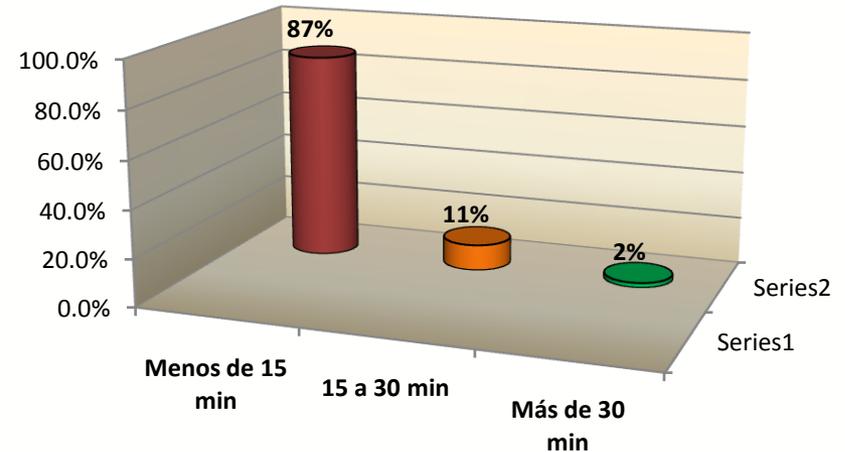
TIEMPO DE ESPERA

ENFERMERIA



El 75% espero menos de 15 min para recibir atención en enfermería y el 16% espero entre 15 y 30 min.

FARMACIA



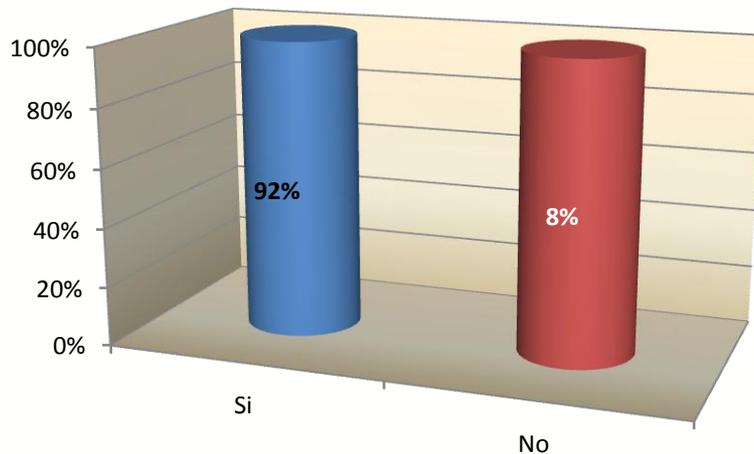
El 87% espero menos de 15 minutos para recibir su medicamento y el 11% espero de 15 a 30%.



CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

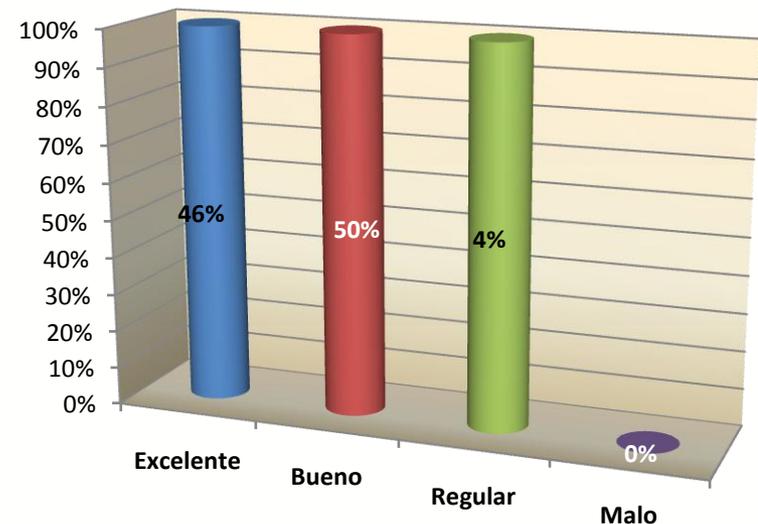
FARMACIA

SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS



Al 92% se le surtió su receta completa y al 8% no.

TRATO DEL PERSONAL



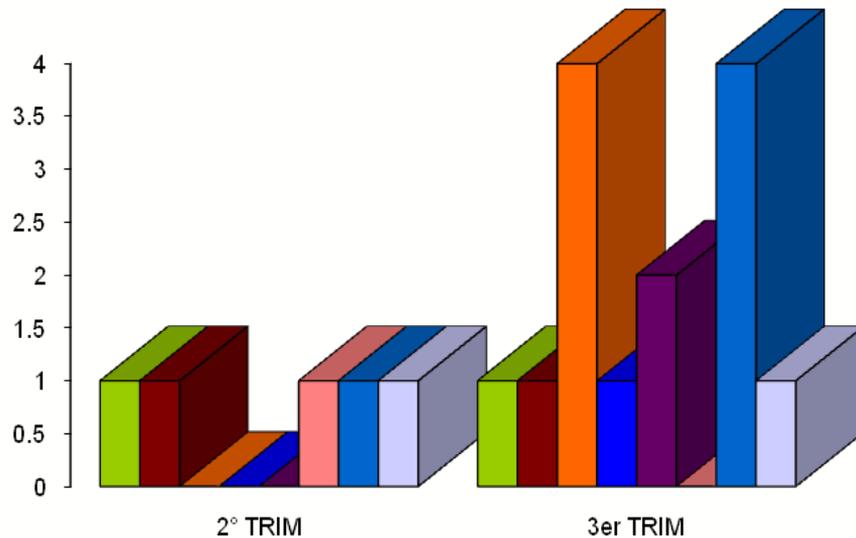
El 46% considero el trato del personal de farmacia como excelente y el 50% lo considero bueno, lo cual nos da un 96% de satisfacción de nuestros usuarios.



CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

BUZON DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS

| BUZON | FARMACIA | | TRAMITES | | RECEP | | ENF | | CONS. EXT. | | AREA FISICA | | MED. SALUD | | DENTAL | |
|-----------|----------|---|----------|---|-------|---|-----|---|------------|---|-------------|---|------------|---|--------|---|
| TRIMESTRE | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| QUEJAS | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 |



Observamos en el 3er trimestre de 2010 un incremento del 61.11% con respecto al 2° trimestre; como área de oportunidad tenemos al personal de recepción y a los médicos del Departamento. Cabe mencionar que en forma inmediata se informa al personal involucrado indicándoles sus áreas de oportunidad e invitándolos a mejorar nuestros servicios.

| | | | |
|--------------|---------------|---------------|----------|
| ■ FARMACIA | ■ TRAMITES | ■ RECEP | ■ ENFERM |
| ■ CONS. EXT. | ■ AREA FISICA | ■ MED. DEPTO. | ■ DENTAL |



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

CONCLUSIONES: En términos generales la satisfacción de nuestros usuarios en todas las áreas es buena; sin embargo estamos implementando acciones de mejora para seguir manteniendo y mejorando la satisfacción de los mismos en aras de brindar una atención de calidad.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

De acuerdo con el procedimiento, el Informe Estadístico del Programa de Capacitación, **se realiza de manera anual**. Es por ello, que los resultados generales de las encuestas de satisfacción del cliente del programa de capacitación se obtendrán hasta impartir el último curso programado en el 2010, actualmente se cuenta con información del 82% de los cursos programados para el 2010.

Además de las encuestas de satisfacción antes mencionadas, esta **en proceso de prueba la implementación del buzón de conferencias electrónico**, que le permita al personal administrativo y manual expresar sus comentarios, sugerencias y quejas acerca del procedimiento.





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS



Selección de Aspirantes (CGEMS)

- Objetivo: 2
 - Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión
 - Lograr que el 92% de los usuarios se manifiesten satisfechos durante el proceso de selección.
 - Nivel de satisfacción alcanzado: 97.71%
(Dato obtenido de la encuesta de satisfacción 2010)



Selección de Aspirantes (CGEMS)

- Objetivo: 3 y 4
 - Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación
 - Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional
 - Brindar información oportuna y adecuada en relación con el proceso de selección a través de diversos medios de difusión y atención.
 - Administración de 790 (145 más que el proceso pasado) encuestas de satisfacción
 - Atención proporcionada por la CGEMS a
 - 6800 calendarios informativos entregados
 - 148 llamadas telefónicas
 - Correos electrónicos



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Selección de Aspirantes (CGEMS)

PROCEDIMIENTO 1

- **INDICADOR: Número de expedientes recepcionados durante la entrega de documentos**
 - Criterio: El resultado de la división de la cantidad de expedientes recibidos y la cantidad de aspirantes dados de alta sea igual a la unidad.

$$\bullet 4087/4087= 1$$

SE CUMPLIO EL CRITERIO



Selección de Aspirantes (CGEMS)

PROCEDIMIENTO 2

Deserción de administradores de prueba al curso de capacitación

- $46 - 46 = (0/1643) 100 = 0\%$ P1
- $57 - 57 = (0/2184) 100 = 0\%$ P2
- $13-13 = (0/0200) 100 = 0\%$ UA

Criterio

- Menor a 10%

SE CUMPLIO EL CRITERIO



Selección de Aspirantes (CGEMS)

PROCEDIMIENTO 3

- **Grado de deserción de aspirantes**

- Se registraron y validaron a 4087 aspirantes
- Presentaron 4048 sustentantes.
- El 0.9 % (39) no presentó examen. Sin embargo, se precisa que las personas que no asistieron al examen 9 de ellas no tenían derecho ya que violaban lo dispuesto en la convocatoria.

Criterio:

Menos del 5% de deserción.

SE CUMPLIÓ CON EL INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO.

- **Satisfacción general**

- $771/790=0.9759=97.59\%$ (Tomando en cuenta los datos perdidos)
- $771/789=0.9771=97.71\%$ (Ajuste estadístico realizado por 1 dato perdido)

Criterio:

92% de satisfacción.

SE CUMPLIÓ CON EL INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO.



Selección de Aspirantes (CGEMS)

PROCEDIMIENTO 4

Demanda de devolución de resultados

- Presentaron examen 4048 sustentantes, de los cuales se aceptó a 2780 y se rechazó a 1268 (31.13%). Esto presenta un aumento del 0.21% con respecto al proceso pasado que el porcentaje de rechazados fue de 30.92 %.
- 197 (15.53 %) sustentantes no aceptados solicitaron su reporte CENEVAL y la explicación de sus resultados. Cabe señalar, que como uno de los servicios adicionales a los usuarios se publicaron en línea los reportes de resultados, de tal manera que los sustentantes tenían la opción de descargar su reporte de internet a través del portal UADY e imprimirlo desde cualquier equipo con conexión a internet.

(No hay criterio)

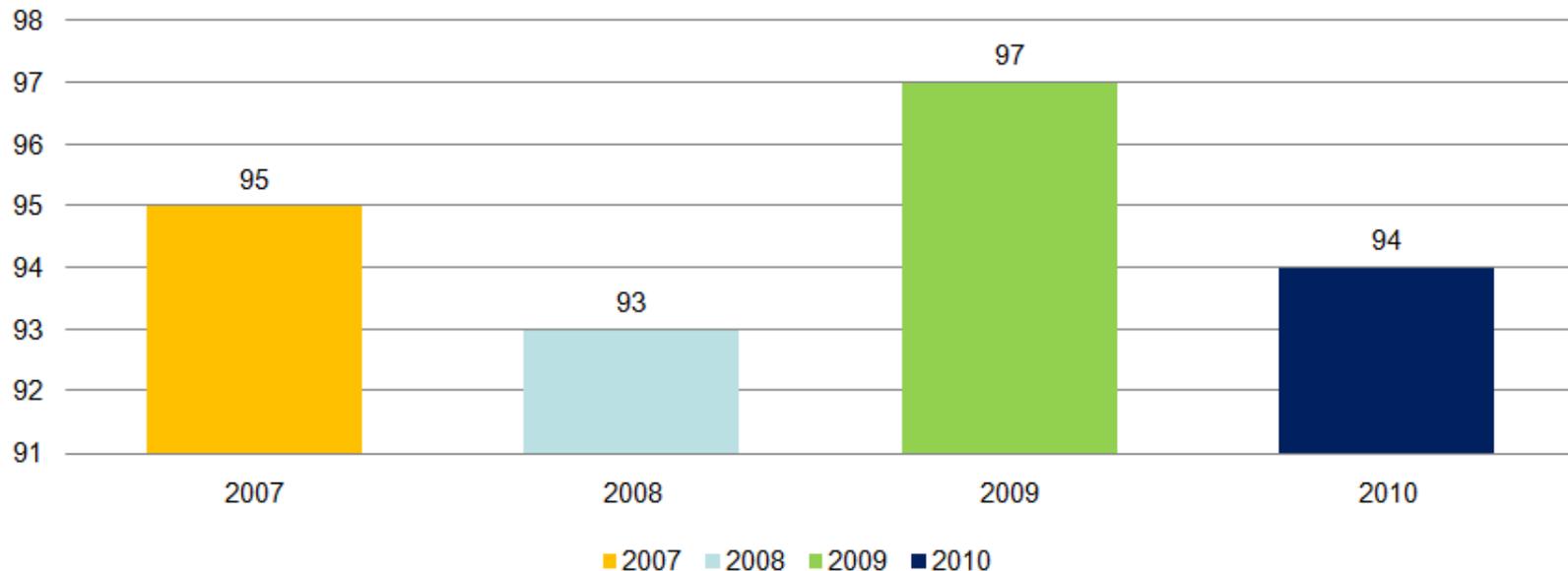


Selección de Aspirantes (CGES)

Objetivo de calidad 1.

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

Satisfacción



Como se puede ver, en los últimos 4 años se ha alcanzado la meta; sin embargo, las variaciones se podrían aducir a la aceptación con que los sustentantes valoran las modificaciones que cada año se hacen al proceso.



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 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|--------|--------|--------|
| Participaciones en eventos tipo expo | 2 | 2 | 3 |
| Reuniones informativas con autoridades | 3 | 3 | 2 |
| Publicaciones en prensa relacionadas con el proceso | 5 | 8 | 4 |
| Materiales informativos repartidos | 11,700 | 18,330 | 9,536 |
| Visitas al sitio electrónico del proceso | 0 | 9,391 | 13,281 |
| Dudas aclaradas vía electrónica | 200 | 1,200 | 1,899 |
| Dudas aclaradas vía telefónica | 600 | 162 | 451 |
| Atención personalizada | - | - | 251 |

El decremento en los materiales informativos se debe a que desde 2009 se implementó el sitio web, pero se consolidó en 2010. Como se puede notar las visitas al sitio crecieron en un 42% con respecto del año previo. Por otro lado, con la implementación del Centro de Atención de Dudas, se retoma la atención telefónica y se empieza a brindar atención personalizada.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Selección de Aspirantes (CGES)

Número de expedientes recepcionados durante la “Entrega de Documentos”

Expedientes recibidos durante la Entrega de Documentos (9386) = 1.0004

Aspirantes dados de alta en el sistema (9382)

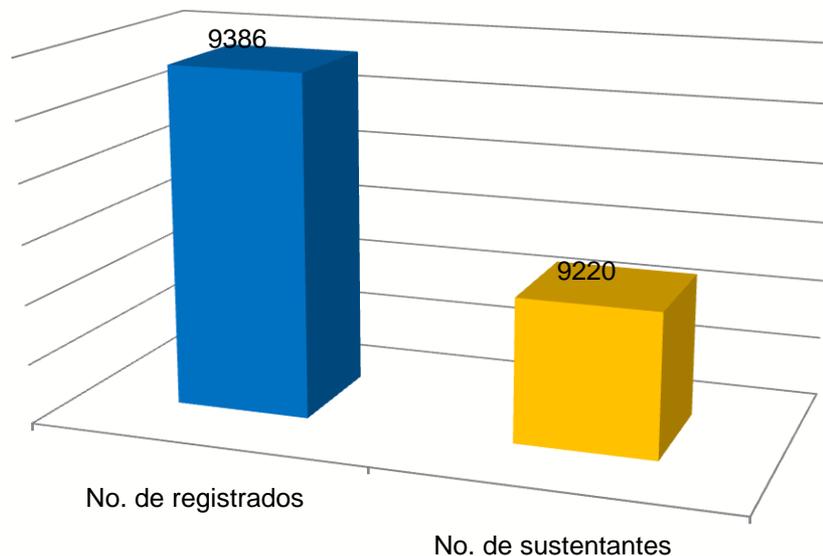
Meta: 1



Selección de Aspirantes (CGES)

Grado de deserción de los aspirantes

| 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------|--------|-------|-------|
| 2.62 % | 1.57 % | 1.64% | 1.77% |



Nota. El incremento porcentual en la deserción de aspirantes registrados que llegan al examen, no es significativo en relación con el porcentaje del año anterior.

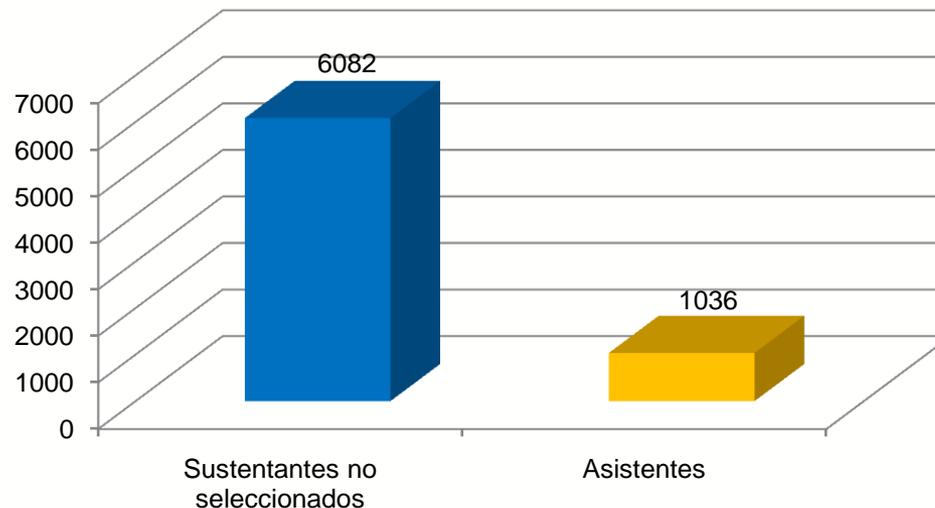
Meta: menor al 5%



Selección de Aspirantes (CGES)

Porcentaje de la demanda de sustentantes a revisión de resultados

| 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------|---------|---------|---------|
| 15.09 % | 11.13 % | 10.70 % | 17.03 % |





INGRESO Y PERMANENCIA

SERVICIOS PROPORCIONADOS

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



INGRESO

- **Descripción del objetivo de calidad:** Lograr al menos un grado de satisfacción del 85% como resultado de la aplicación de las encuestas a los usuarios por los reportes de alumnos inscritos a primer curso.

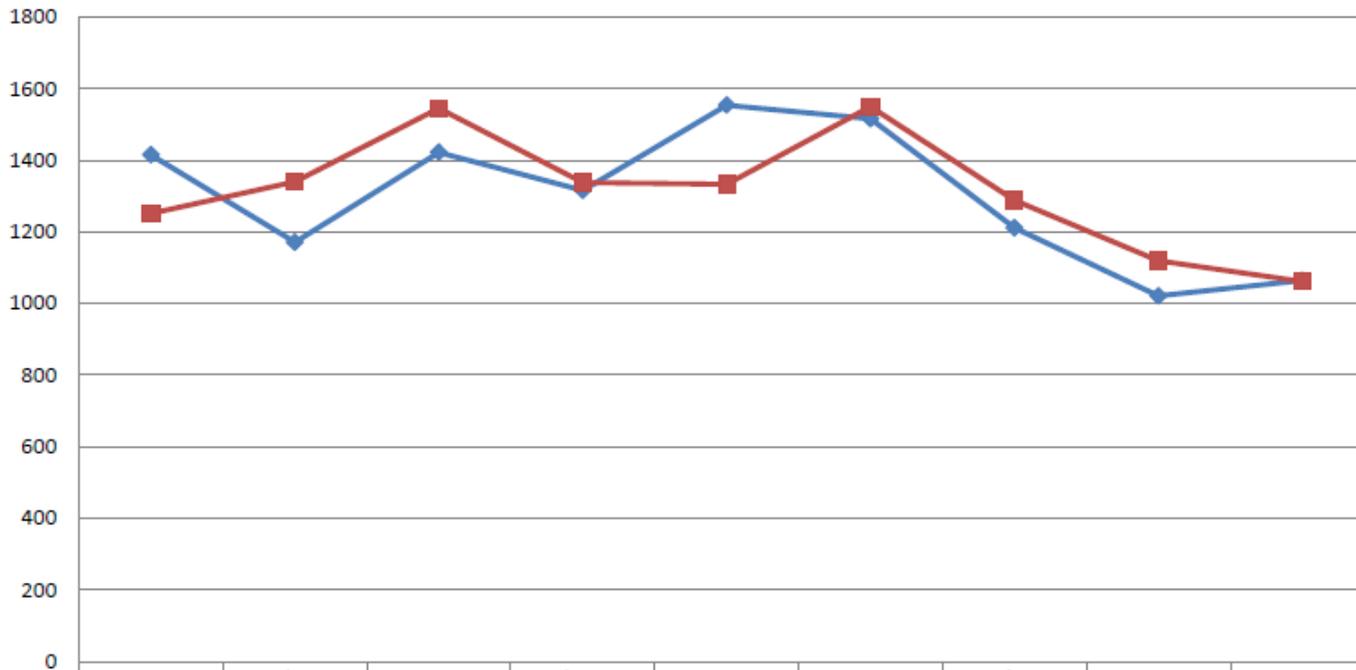
PERMANENCIA

- **Descripción del objetivo de calidad:** Lograr al menos un grado de satisfacción del 85% como resultado de la aplicación de las encuestas a los usuarios por los reportes de alumnos inscritos a cursos superiores al primero.



SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Incidentes ingresados y atendidos en 2010



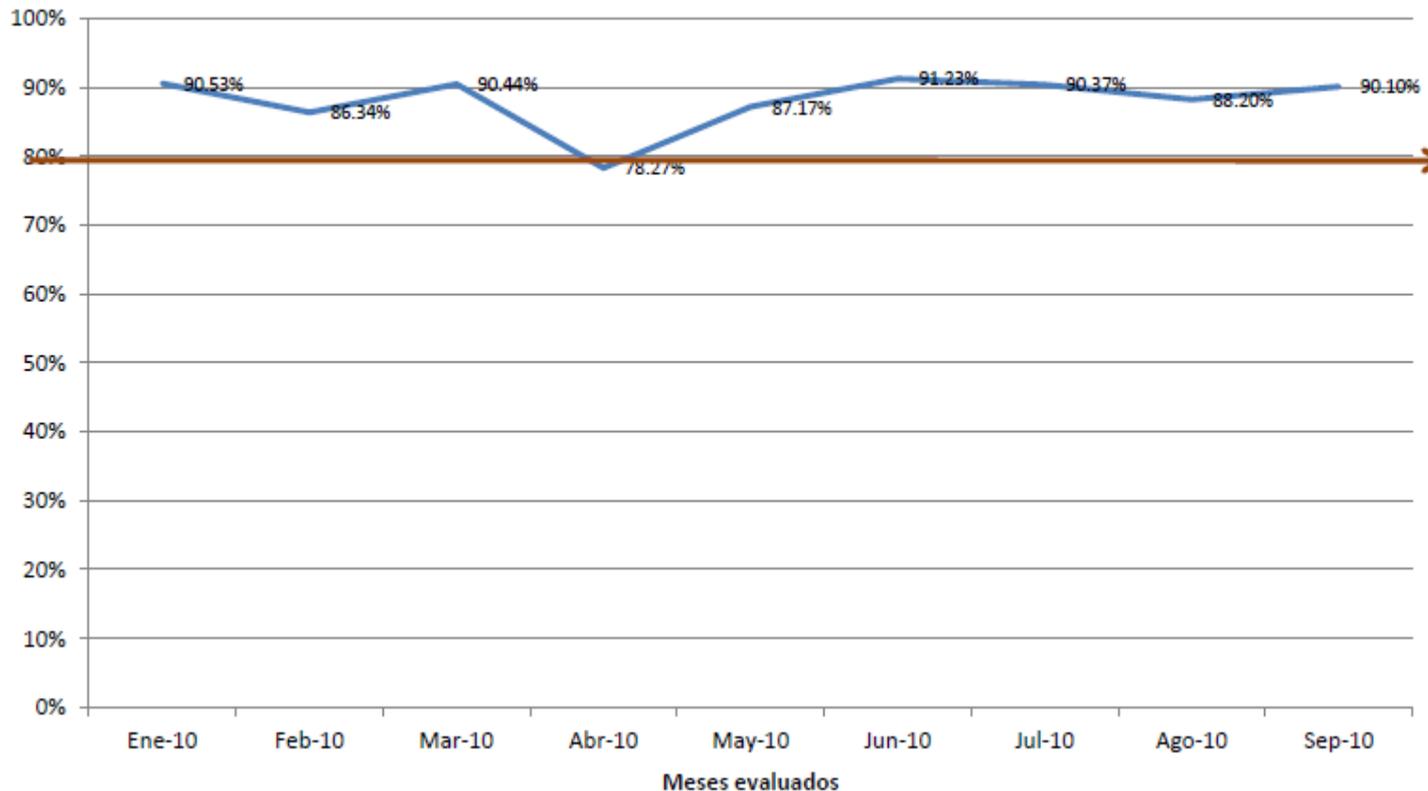
Se observa un alto porcentaje de respuesta en la atención a los incidentes. En el 2010 se tiene un índice de atención del **101%**

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.



SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Índice de atención de incidentes en tiempo indicado



En 2010 se tiene un promedio de atención en tiempo del 88.15%.

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.

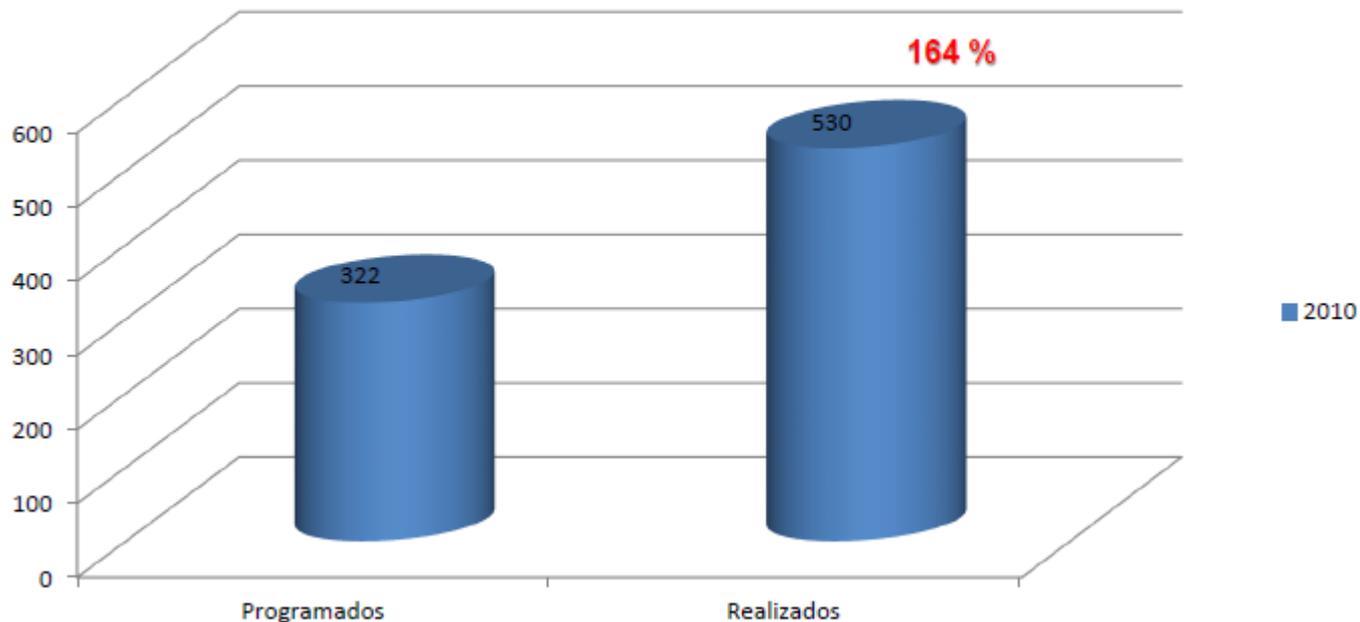
SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

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

Mantenimientos Preventivos. Ene/Sep 2010





SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Incidentes de tipo seguridad atendidos. Ene-Sep 2010



Incidentes atendidos contra reportes de seguridad atendidos en la CATI en Ene/Sep 2010



En el 2010 se han atendido 778 solicitudes de seguridad contra 156 reportes de seguridad. Por cada reporte de seguridad se atienden 5 solicitudes de este mismo tipo. Como parámetro, se han atendido 13149 incidentes. Los reportes de seguridad solo representan el 1% de los incidentes atendidos.



SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

- Se planteó una modificación radical en el esquema de trabajo del procedimiento de organización de recursos documentales en función de la eficiencia del procedimiento y la productividad esperada a través de la aplicación de búsquedas con servidores Z que abrevian el tiempo de conclusión del proceso. El resultado probable será la generación de un nuevo procedimiento con base en los resultados paulatinos del piloteo de este esquema de operación.
- La satisfacción de los requerimientos de los usuarios reportó un **80.3 %** en el periodo enero-septiembre del presente, de conformidad con la gráfica adjunta (correspondiente a 1099 encuestas contestadas), que rebasa el indicador del 70% establecido.



SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

En cuanto a la documentación del producto no conforme, se reportaron los siguientes por procedimiento:

| PROCEDIMIENTO | PNC |
|---|-----------|
| 1. ADMINISTRAR EL SISTEMA BIBLIOTECARIO | - |
| 2. DESARROLLAR COLECCIONES DOCUMENTALES | 1 |
| 3. ORGANIZAR LOS RECURSOS DOCUMENTALES | 60 |
| 4. PRESTAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO | 10 |
| 5. ADQUISICION DE ACERVO BIBLIOGRAFICO | 24 |
| 6. REGISTRAR EQUIPOS ADQUIRIDOS POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO | - |
| 7. DAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL SOFTWARE INSTALADO POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO | - |
| 8. DAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL HARDWARE INSTALADO POR LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO | - |
| 9. FORMAR COMPETENCIAS LABORALES EN EL PERSONAL DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO | - |
| TOTAL | 95 |

Por procedimiento, el **63.2 %** de los productos no conformes se concentraron en Organizar los Recursos Documentales, el **25.3 %** en Adquisición de Acervo Documental, el **10.5 %** en Prestar Servicios de Información al Usuario y el **1 %** en Desarrollar Colecciones Documentales.



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

**P-DGF-CGDF-03
ELABORACIÓN DEL
PRESUPUESTO
ANUAL**

Presupuesto Autorizado/Presupuesto Solicitado *100
Mayor o igual al 90%



RESULTADO 2010: 102%
1,284,194,037/1,263,360,000 X 100

Subsidio Público Autorizado/ Partidas Asignadas
Menor o igual a 1



RESULTADO DE 2010: 1
1,346,364,440/1,345,358,600

Recursos recibidos/ recursos asignados

Asignar el 100% de los recursos recibidos para el desarrollo de proyectos y programas máximo 30 días posteriores a la recepción de la autorización.



RESULTADO 2010: 100%

Días de diferencia/la fecha de la solicitud y la fecha de aplicación.

Aplicar la transferencia máximo 1 día hábil después de recibida la solicitud autorizada.



**RESULTADO A OCTUBRE DE
2010:
Entre 0 y 1 DIA DE DIFERENCIA
ENTRE
LA SOLICITUD Y LA APLICACIÓN
DE LA TRANSFERENCIA**

**P-DGF-CGDF-04
CONTROL DEL INGRESO Y
DEL EJERCICIO
PRESUPUESTAL**



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

**P-DGF-CGDF-05
ELABORACIÓN DE
INFORMES FINANCIEROS**



Informes Trimestrales
Dictaminados y Presentados ante Consejo
Universitario



**RESULTADO AL MES DE OCTUBRE DE
2010 :**

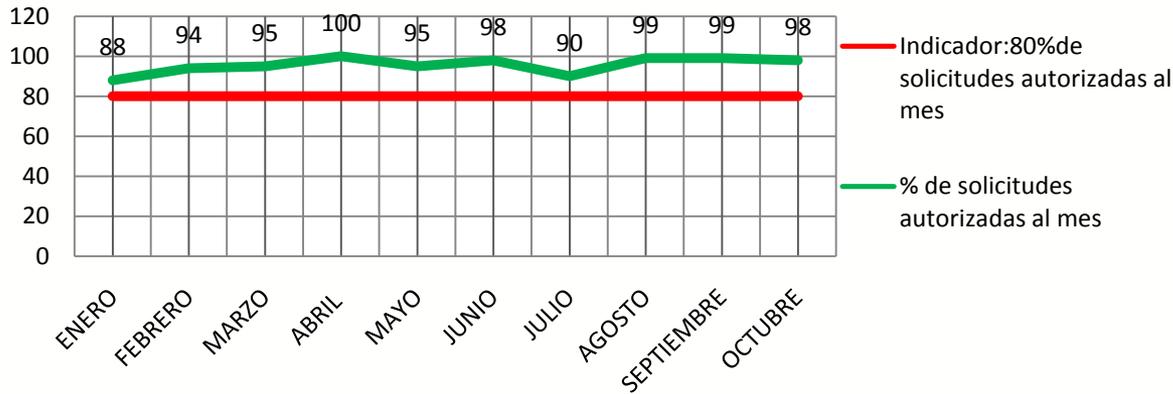
**Primer trimestre Dictaminado y
Aprobado ante consejo el 17 de Mayo
Segundo Trimestre Dictaminado y
probado ante consejo el 31 de
Agosto.**



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

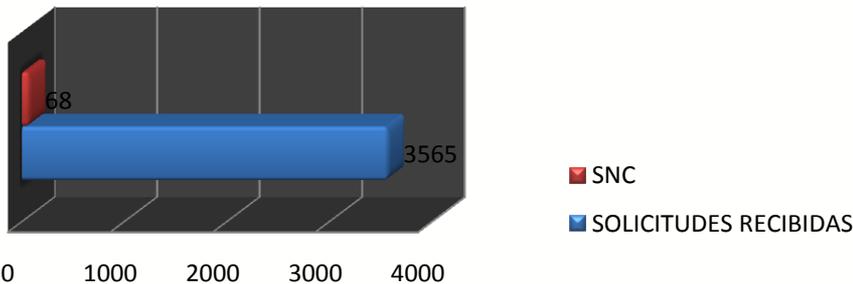
DESEMPEÑO 2010 DEL PROCEDIMIENTO 06 :

Administración de Bienes Muebles

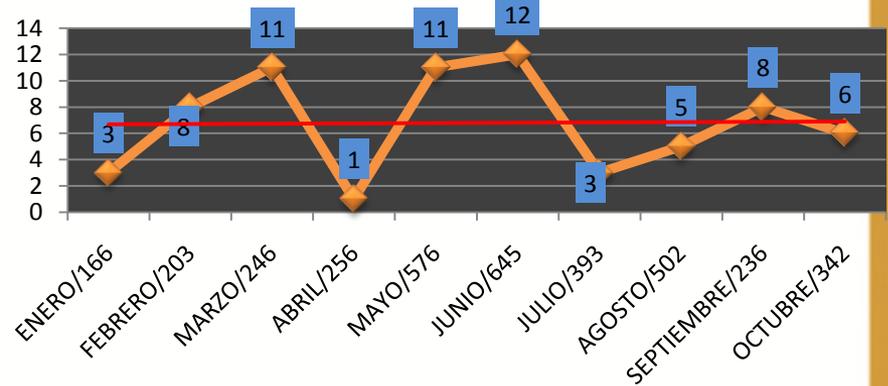


El procedimiento se encuentra controlado, dado que la meta límite del indicador es superada en todos los meses y el porcentaje de SNC, representa un 1.90% de las 3,565 solicitudes recibidas durante el período además que la tendencia del SNC se mantiene baja.

NO. DE SOLICITUDES RECIBIDAS VS. NO. DE SNC ENERO-AGOSTO 2010



TENDENCIA MENSUAL DE SNC 2010



31% SNC son por documentación incompleta

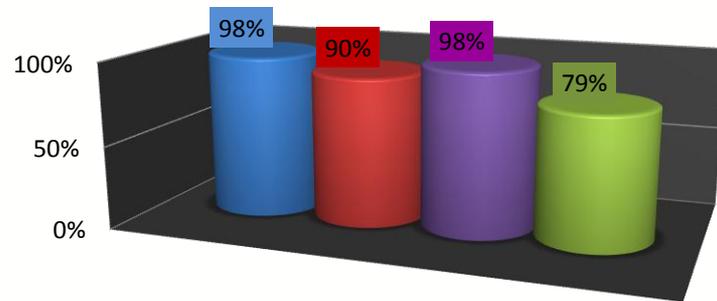
69% SNC son por error de captura

Durante este período No se registraron SNC por reprocesos.



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Indicador de las licitaciones realizadas durante 2010



- Licitación Equipo de Cómputo(No. 29021002:001-10)
- Licitación de Mobiliario y Equipo (No. 290210002-002-10)
- Licitación de Aires Acondicionados (No. UADY-LE 001/2010)
- Licitación de Mobiliario y Equipo(No. 29021002-003-10)

Indicador:

% de Equipos o Mobiliario Adjudicados

Fórmula :

$$\frac{\text{No. de equipos adjudicados}}{\text{No. de equipos licitados}} \times 100$$

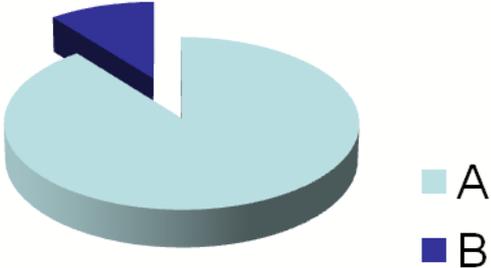
Meta Límite de Valor:

IGUAL O MAYOR AL 80%

• Como puede observarse, el indicador en las tres primeras licitaciones del año, rebasó la meta límite de valor, sin embargo en la cuarta se obtuvo un punto porcentual por debajo de dicha meta límite, por lo que se procedió a analizar las causas de dicho resultado, llegándose a la conclusión de que en esta ocasión más del 50% de las partidas solicitadas estaban integradas por 1 o 2 equipos, lo cual no es atractivo para los licitantes.



REVALIDACIÓN EXTERNA DE ESTUDIOS

| Servicios proporcionados | Tendencia del proceso | Estadísticas generales | | | | | | |
|--|--|---|-----------|------------|------------------|-----|-----------------------------|-----|
| <p>Revalidación externa de estudios de tipo medio superior (bachillerato)</p> <p>Revalidación externa de estudios de tipo superior (licenciatura y posgrado)</p> | <p>El 85% de los trámites realizados corresponden a estudios de bachillerato parcial o completo. El 10% a estudios de licenciatura y el 5% a estudios de posgrado.</p> | <p>A Bachillerato (parcial y completo)</p> <p>B Licenciatura y Posgrado</p>  <table border="1"><caption>Data for the pie chart</caption><thead><tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>A (Bachillerato)</td><td>85%</td></tr><tr><td>B (Licenciatura y Posgrado)</td><td>15%</td></tr></tbody></table> | Categoría | Porcentaje | A (Bachillerato) | 85% | B (Licenciatura y Posgrado) | 15% |
| Categoría | Porcentaje | | | | | | | |
| A (Bachillerato) | 85% | | | | | | | |
| B (Licenciatura y Posgrado) | 15% | | | | | | | |



SERVICIO SOCIAL

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

En el segundo periodo correspondiente al mes de julio-diciembre de 2010 se registraron y evaluaron 493 proyectos como se muestra a continuación:

| Proyectos Registrados | Aprobados | No Aprobados | Total |
|-----------------------|-----------|--------------|-------|
| Internos | 256 | 8 | 264 |
| Externos | 222 | 7 | 229 |
| Total | 478 | 15 | 493 |

Del total de proyectos registrados el 53.54% son internos es decir proyectos de la propia UADY, a través de sus facultades, Centro de Investigación Regional “Dr. Hideyo Noguchy”, Direcciones y Coordinaciones de la Administración Central y 46.45% restante son externos, es decir, proyectos de Instituciones Públicas, O.N.G., y Asociaciones Civiles. El 96.96% de los proyectos registrados fueron aprobados, aplicando el proceso de evaluación de proyectos de servicio social. El 3.04% de los proyectos no fueron aprobados de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos.



SERVICIO SOCIAL

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

En el primer periodo correspondiente al mes de julio-diciembre de 2010 los alumnos asignados fueron:

Período Julio – Diciembre 2010

| Proyectos | Solicitados | Asignados |
|-----------|-------------|-----------|
| Internos | 1743 | 583 |
| Externos | 1672 | 455 |
| Total | 3415 | 1038 |

Existe un alto índice de solicitudes de estudiantes de la UADY por parte de las instituciones internas y externas lo cuales son reconocidos y valorados por su formación integral, compromiso y responsabilidad social en comparación con otras instituciones de educación superior. Siendo el 30.39% atendida de la demanda total de estudiantes solicitados en la UADY, tomando en cuenta la oferta de alumnos disponibles, que cumplen con los requisitos para realizar su servicio social en el segundo periodo de 2010.



EGRESO Y TITULACIÓN

Servicios proporcionados

- La Oficina de Titulación y Registro Profesional presta el servicio que permite la expedición y registro de Títulos profesionales, Diplomas de especialización y Grados de Maestría y Doctorado. Así como el registro y expedición de la cédula correspondiente
- Productos NO CONFORMES

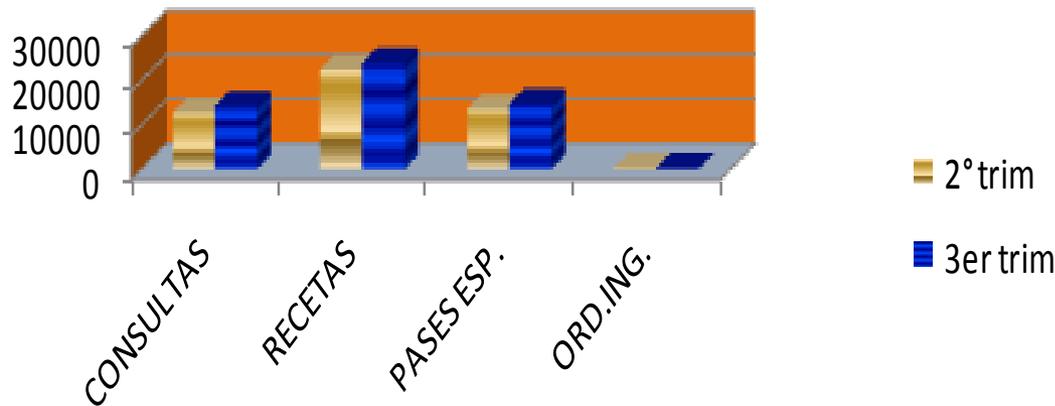
De mayo a septiembre del 2010 se expidieron 790 “productos”, entre Títulos, Diplomas y Grados, de los cuales 5 resultaron como productos “no conformes”, por lo tanto, el 99.3% del trabajo se realizó correctamente.



CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

| CONCEPTO | 2° Trim 2010 | dif 2° - 3er Trim | 3er Trim 2010 | % dif 2° - 3er Trim |
|-------------|--------------|-------------------|---------------|---------------------|
| CONSULTAS | 12831 | 1986 | 14417 | 15% |
| RECETAS | 22587 | 1467 | 24054 | 6% |
| PASES A ESP | 13634 | 1195 | 14829 | 9% |
| OI | 410 | 66 | 476 | 16% |
| | 49462 | 2904 | 53776 | |

Comparativamente en este tercer trimestre de 2010, hubo un incremento de 2904 de los principales servicios otorgados en el departamento de salud con respecto al 2° trim, lo cual representa el (8%); este como consecuencia del repunte de la influenza estacional, lo cual se manifiesta con un incremento de las consultas y consecuentemente las recetas.





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

SERVICIOS NO CONFORMES

En este trimestre se registraron 10 servicios no conformes en el área de trámites del Depto. De Salud; se le indica al personal involucrado en forma inmediata la naturaleza de los servicios no conformes para evitar la recurrencia de los mismos.

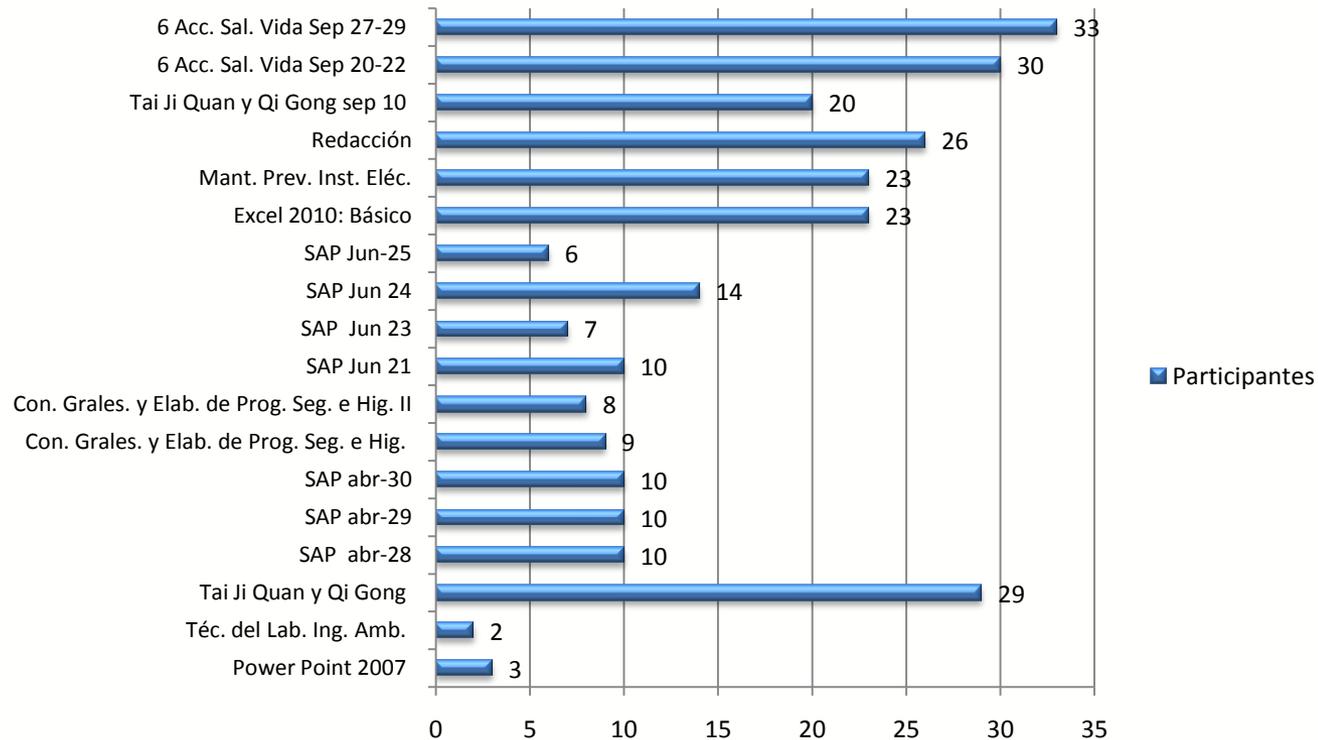
En lo que respecta a los comentarios de buzón se llevó a cabo una reunión con el personal del Depto. con el objetivo de informarle de los resultados obtenidos en este trimestre y se implementarán sesiones con temas relacionados con el trato al público y la actitud de servicio; en relación a los servicios no conformes



ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

Durante el período de marzo a septiembre de 2010 se impartieron un total de 16 cursos de atención al desarrollo profesional y 2 cursos de atención al desarrollo personal. Asistieron un total de 275 participantes distribuidos de la siguiente manera:

Cursos impartidos de marzo a septiembre de 2010





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

- **Nueva revisión del procedimiento.** *(REVISION 04)*

Se realizó una revisión del procedimiento, a fin de hacer ajustes en algunas tareas del procedimiento que garantizarán un mejor entendimiento del mismo. Como parte de esta revisión se incluyó el **Calendario de Seguimiento del Programa de Capacitación**, que facilita la tarea de verificar en el tiempo acordado la aplicabilidad de los cursos en el trabajo de los participantes.



ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

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*).** Hasta el día de hoy se ha cumplido con el 82% y faltan por impartir 4 cursos. Cabe señalar que se agrego un curso más al programa original.
- **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 3 cursos, de los cuales se ha entrevistado telefónicamente a más del 93% 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 74%, un 6% por debajo de la meta. Cabe señalar que una posible razón del nivel más bajo, se debe a que en el Curso «Sistema de Administración de Personal» participaron funcionarios y operativos, siendo estos últimos los que aplicaron los conocimientos del curso, ya que para los funcionarios el curso fue más de carácter informativo y no operativo.





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

Próximamente se ampliará el número de procedimientos que conforman el proceso de Administración Integral de Recursos Humanos, debido a que la Coordinación de Recursos Humanos incorporará algunos de sus procedimientos al Sistema de Gestión de Calidad.





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA



Selección de Aspirantes (CGEMS)

- Se calendarizará el trabajo de análisis del proceso con la finalidad de generar acciones en periodos previos a auditoria y/o Revisiones de la dirección.
- Creación de un poster de difusión para repartir en las escuelas secundarias.
- Mediciones de la satisfacción en mas puntos del proceso
- Ofrecer la movilidad de aula a aspirantes que el día del examen se encuentren sufriendo alguna enfermedad infecto-contagiosa a un aula especial resguardada por una enfermera capacitada.
- Difundir el mecanismo de impresión remota de resultados EXANI I
- Se modificará el formato del Informe EXANI a fin de volver más pertinente la información generada enfocada a los usuarios de la misma.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Servicio Social

Reducir los periodos de registro y evaluación de proyectos , para que el dictamen se difunda en el menor tiempo posible. De tal forma que la asignación de los estudiantes sea más pronta.

Unificar el periodo de asignación para todas las Facultades, permitiendo a los estudiantes asignados a proyectos multidisciplinarios iniciar las actividades descritas en la misma fecha.

Mantener una comunicación constante con los responsables de proyectos para informarles de convocatoria y vigencia de los mismos.

Se les informará el dictamen de proyectos a todos los usuarios que en el primer periodo de 2011, que actualmente estamos llevando al cabo.

EGRESO Y TITULACIÓN



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

| ACCION DE MEJORA | RESPONSABLE | BENEFICIOS ESPERADOS | FECHA DE REALIZACIÓN |
|---|---|---|-----------------------------|
| <p>Debido a que se tuvo un 97% de satisfacción del usuario en los servicios proporcionados, durante el período MAY-SEP del 2010, no se consideró necesario alguna acción correctiva que impacte en el proceso de titulación</p> | <p>Oficina de Titulación y Registro Profesional</p> | <p>➤ Se continua con la autoevaluación de los procesos para mantener el mismo nivel de satisfacción del usuario .</p> | <p>Mayo-Septiembre 2010</p> |



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

CONSULTA EXTERNA DE PRIMER CONTACTO EN MEDICINA GENERAL Y PEDIATRÍA, MEDICINA INTERNA Y NUTRICIÓN

1. Talleres o Cursos de motivación en relación a:
Actitud de servicio, trato al público.
2. Instalar Circuito cerrado en las áreas de atención al público, para el monitoreo continuo de la atención a los usuarios externos.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

Además de las mejoras sugeridas en la **acción 114 (Creación de un buzón electrónico)** y la **acción 115 (Inducción al Puesto para Directivos de las Dependencias Universitarias)**, se propuso la siguiente acción:

- **AM 134: Agilizar la actualización de los expedientes de los usuarios.**

Contar con información actualizada acerca de los datos personales de los trabajadores a través del SII, para evitar errores en el procedimiento de capacitación (datos erróneos del trabajador) y reducir tiempos en la actualización de los expedientes de los trabajadores con respecto a esta materia, debido a que contará con la claves de empleado que facilitan la ubicación de los expedientes personales.