



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de la Calidad

14 de junio de 2018

Información correspondiente al período: enero - diciembre 2017

Procesos:

- Provisión de servicios financieros y materiales
- Provisión y gestión de servicios escolares
- Selección de aspirantes

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

Acuerdos

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

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	ESTADO	AVANCES
Reestructura del alcance del SGC	Comunicar los cambios del alcance del SGC a: <ul style="list-style-type: none"> · Coordinadores de Administración Central · Comité de Calidad · Personal involucrado en el SGC 	Directores Generales Directores de Facultades	30 de octubre de 2016	Atendido	Se realizaron reuniones por los Directores para presentar los cambios del alcance del SGC a sus comités de calidad o personal involucrado
	Realizar una reunión con los Directivos de las nuevas Facultades que se integrarán al SGC para presentar el plan de homologación y transición de la norma ISO 9001:2015	Rectoría DGPLANEI	30 de octubre de 2016	Atendido	Durante la reunión del Colegio de Directores (enero de 2017) se presentó el Plan de homologación
	Continuar implementando como buenas prácticas los requisitos del SGC, que beneficien a las áreas que son consideradas pertinentes.	Directores Generales Directores de Facultades	30 de enero de 2017	Atendido	Se realizaron reuniones con los Directores Generales y de Facultades para determinar las áreas que entrarán en el esquema de Buenas Prácticas

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

Provisión de servicios financieros y materiales (CGDF)

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
Mejora de los procesos de compra, mayor transparencia y optimización de los recursos.	N/A	Reestructuración administrativa del Departamento de Adquisiciones. Actualizar los procesos de compra tanto directa como de licitación. Generar reportes para Transparencia, SGC y Auditoría. Capacitación al personal del Departamento y las Dependencias. Armar expedientes electrónicos.	Jefe del Departamento de adquisiciones y patrimonio	29/11/2019	Depto. de Adquisiciones y Patrimonio
Automatización y actualización de los procesos de compras	N/A	Diseño de la propuesta de actualización de los sistemas de Compras (CATI, Depto. Sistemas, programador externo)	Jefe del Departamento de adquisiciones y patrimonio	29/11/2019	Depto. de Adquisiciones y Patrimonio
N/A	El tiempo que transcurre entre la autorización y la disponibilidad de los recursos es amplia por lo que queda poco tiempo para ejercerlos e impacta en el proceso de adquisiciones y al usuario ya que el bien o servicio no está en tiempo y forma.	Antes de tener el recurso disponible iniciar el proceso con las dependencias con el proyecto autorizado.	Jefe del Departamento de adquisiciones y patrimonio	jun-18	Depto. de Adquisiciones y Patrimonio

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
	No se cumplen los tiempos determinados. Impacto en el precio e insatisfacción del usuario causa retrasos en el programa o proyecto que fue programado.	Dar seguimiento del edificio central con las áreas para evitar en lo posible retrasos por la operación del área de compras.	Jefe del Departamento de adquisiciones y patrimonio	jul-18	Departamento de adquisiciones y patrimonio
Aceptación y vinculación del D.A.P. con las demás Dependencias de la UADY		Dar a conocer a las Dependencias los procedimientos, calendarios y servicios que presta el departamento.	Jefe del Departamento de adquisiciones y patrimonio	29/11/2019	Depto. de Adquisiciones y Patrimonio

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

Provisión de servicios escolares (CGSE)

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
N/A	Demora en la entrega de títulos.	Publicar avisos acerca de los trámites de cédulas.	Titular de la Oficina de titulación	jul-18	Oficina de titulación
		Dar cumplimiento a las etapas de implementación del servicio digital, primera etapa 16 de abril de 2018, segunda etapa 16 de mayo de 2018, tercera etapa 1 de octubre de 2018		Oct-18	
Se puede brindar un mejor servicio a los egresados	N/A	Sistematizar el proceso de titulación de acuerdo a los lineamientos de la DGP		jul-19	

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

Selección de aspirantes (CSEMS-CSL)

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
N/A	Un incorrecto uso de los datos personales puede ser factor de queja o demanda.	Incluir en el próximo año, aviso de privacidad en el SICEI.	Celia Escalante Castillo	abr-18	CSEMS
Contar con recursos obtenidos a través de proyectos SEP, Gobierno del Estado, Gobierno Federal	Los costos de los servicios y productos adquiridos son variables y no se cuenta con el recurso suficiente para adquirirlos	Participar en proyectos de asignación de recursos	Edith Díaz Barahona	ene-18	CSEMS
Disminuir recursos económicos y ampliar la temporalidad del personal que colabora en el proyecto.	-	Elaborar un proyecto de servicio social.	Teresa González.	nov-18	CSEMS

Oportunidad	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado	Área
N/A	No contar con la capacidad económica para adecuar la infraestructura de la institución y esta resulte suficiente para albergar a los estudiantes de nuevo ingreso, considerando que si se alcanza mantener un crecimiento sostenido en la admisión.	Participar en proyectos que permitan la obtención de recursos para la adecuación de la infraestructura universitaria	DIRECTOR DE LA DGDA, COORDINADOR DE LA CSL, AUTORIDADES DE LAS DES	DIC. 18	DGDA CSL DES
Desarrollar plan de acción general en conjunto con las tres dependencias para fortalecer las propuestas de seguimiento a los estudiantes con factores de riesgo de abandono.	N/A	Elaboración del plan de acción en atención al abandono escolar.	Calendarización del seguimiento de plan de acción general de las preparatorias.	dic-18	CSEMS

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Provisión de servicios financieros y materiales (CGDF)

Antecedentes

Cada mes de enero, la CGDF realiza una evaluación del año inmediato anterior con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora.

El instrumento de evaluación se ha actualizado y modificado a lo largo del tiempo con base en el análisis de los resultados de su aplicación, así como de las acciones correctivas derivadas de las auditorías internas de calidad realizadas.

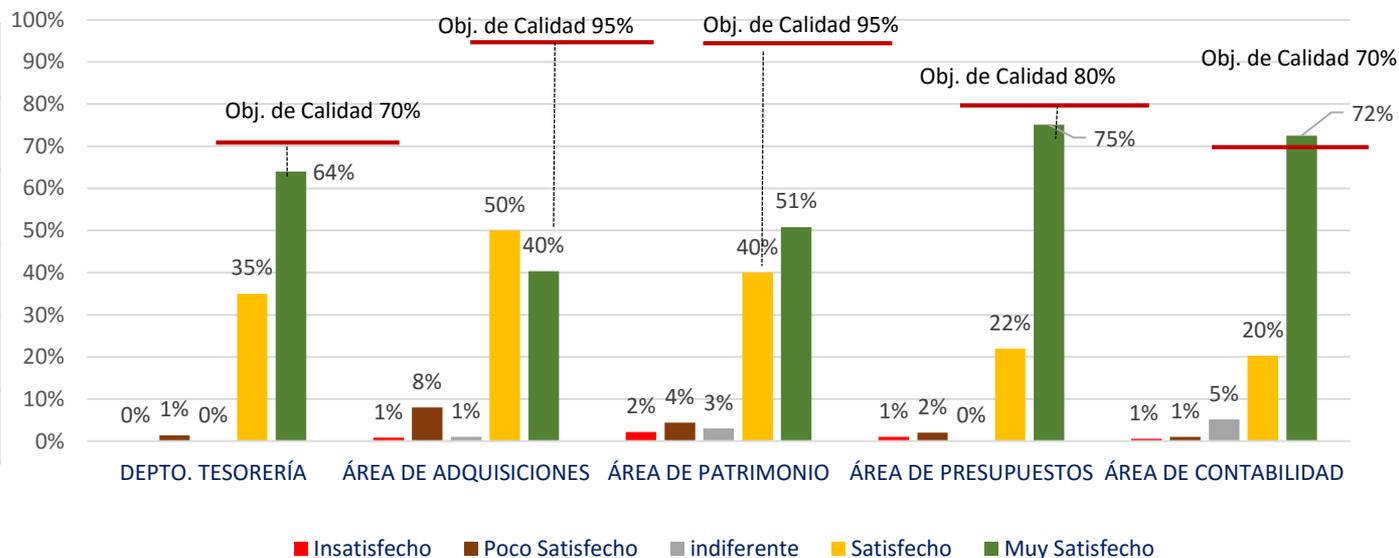
Tomando en cuenta lo anterior, es importante mencionar que, para este año, tanto el objetivo de calidad como el instrumento de evaluación tuvieron cambios, los cuales permitieron mejorar en aspectos como la claridad del objetivo y medición de la percepción de la calidad de los servicios.

Dado lo anterior, se presentan los resultados obtenidos y se reporta con carácter informativo el gráfico de resultados del año 2016, ya que, por el cambio de objetivo y modificaciones mencionadas anteriormente, no se presenta un gráfico comparativo.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CGDF 2016

Objetivo de Calidad: Lograr anualmente en el Nivel de Muy Satisfecho 70% en Contabilidad y Tesorería y 80% en presupuesto; y mantener en el Nivel de Muy Satisfecho y Satisfecho 95% en Adquisiciones y Patrim

Área	Meta	Resultado
Tesorería	70%	64%
Adquisiciones	95%	90%
Patrimonio	95%	91%
Presupuesto	80%	75%
Contabilidad	70%	75%



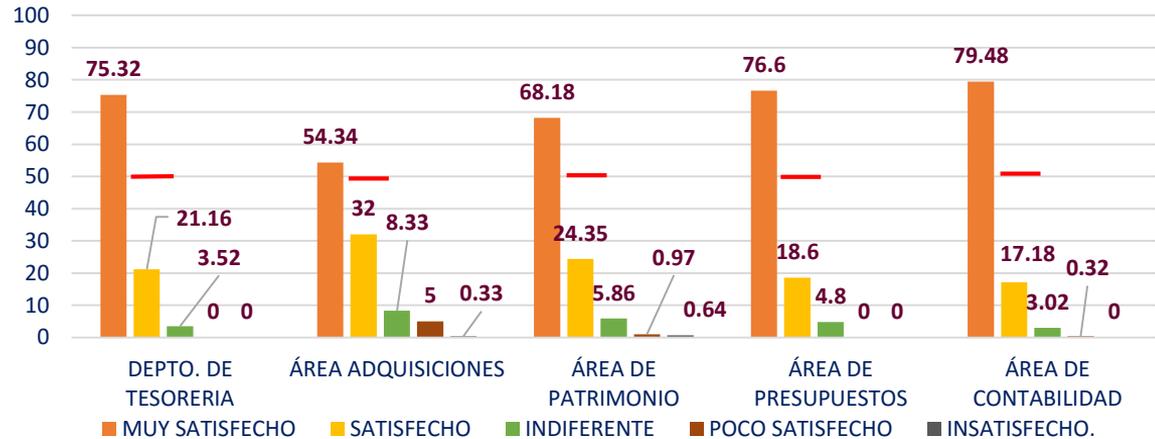
El número de usuarios que respondieron el instrumento correspondía a menos del 50% del total.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con base a los resultados de 2016, se modifica la meta del objetivo al 50%.

Como puede observarse en el *Gráfico*, se *superó el objetivo de calidad*, pues obtuvieron un porcentaje por arriba del 50% en la categoría de “*MUY SATISFECHO*”, aun *cuando se había establecido como objetivo la categoría de “SATISFECHO”*.

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



Estos resultados representan un avance significativo, pues a comparación de los resultados del año 2016, en el que ninguna de las áreas pudo alcanzar el objetivo de calidad, *este año fue posible superarlo*, aun cuando factores externos (cambios normativos que impactaron la operación de las áreas), estuvieron presentes igual que en 2016.

Quejas, comentarios y sugerencias

Se presentaron 8 quejas, las cuales se ubicaron en las áreas de adquisiciones y patrimonio.

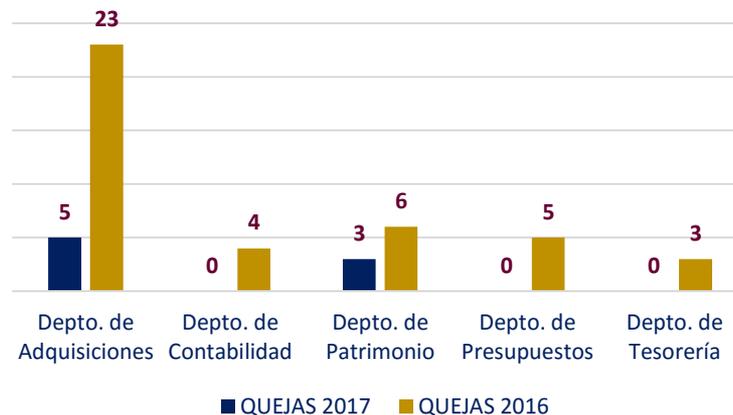
En el caso del área de adquisiciones en aspectos relacionados con la calendarización de compras (3), la falta de suministro de un pedido (1) y los resultados de los procesos de licitación de servicios (1).

En el caso del área de patrimonio las quejas (3) se centraron en la lentitud del sistema y la presentación de las pantallas.

El área de adquisiciones respecto del año anterior, redujo su número de quejas considerablemente pasando de 23 a 5 y el área de patrimonio de 6 a 3.

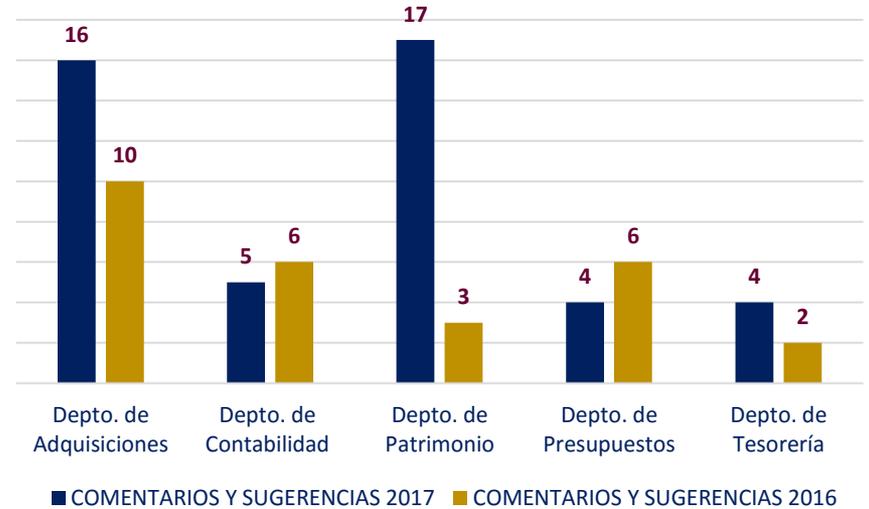
Las áreas de Tesorería, Presupuestos y Contabilidad redujeron sus quejas a cero.

NÚMERO DE QUEJAS
(COMPARATIVO 2017 VS. 2016)



Respecto a los **comentarios y sugerencias**, se registraron por área el 37% (17) fueron felicitaciones al personal de las áreas por su desempeño y el 63% (29), fueron relativas a la operación del subsistema, tiempos de respuesta a dudas y comunicación oportuna de cambio de criterios.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS (COMPARATIVO 2017 VS. 2016)



La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Provisión de servicios escolares (CGSE)

No se recibió la información.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

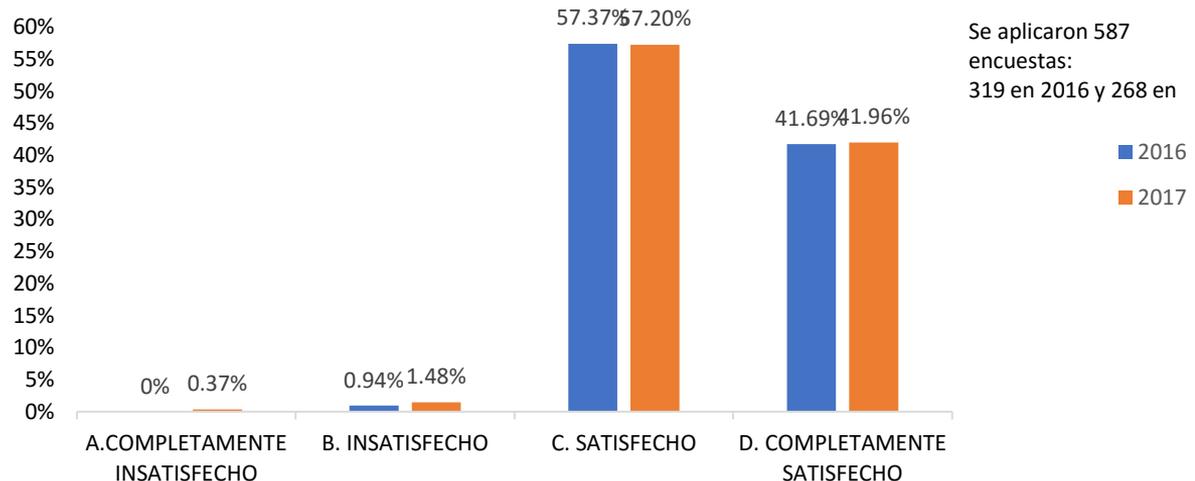
Selección de aspirantes Coordinación Sistema de Educación Media Superior

Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

Objetivo: Lograr anualmente un índice de satisfacción del 96%, entre satisfecho y completamente satisfecho en el Proceso de Selección de Aspirantes al Bachillerato.

Para el 2016 se logró alcanzar **99.06%** en el nivel de excelente y bueno, para el 2017 se logró un **98.15%** en el nivel de excelente y bueno.

Resultados de satisfacción 2016-2017



Quejas, comentarios y sugerencias

En el proceso 2016 se registraron un total de 4 quejas, 0 sugerencia y 0 felicitación.

En el proceso 2017 se registraron un total de 2 quejas, 1 sugerencia y 1 felicitación.

Entre las más significativas se encuentran:

	Proceso 2016	Proceso 2017
Quejas	Tiempos de respuesta del CADE y la solicitud de información clara.	No hubo claridad en los criterios de selección de UABIC.
Sugerencias	N/A	Aumentar cupo disponible.
Felicitaciones	N/A	Las respuestas del CADE fueron claras.

La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Selección de aspirantes

Coordinación del Sistema de Licenciatura

Objetivo de calidad: Alcanzar el nivel de 45% en la categoría de “Muy satisfecho”.

Categorías	Resultado	
	2016	2017
Muy satisfecho	62.22%	59%

- En el 2017 el número de encuestas aplicadas fueron 525. En 2016, fueron 493.
- La disminución de la satisfacción de los usuarios entre un año y otro no es alta; sin embargo, se espera que los resultados en 2018, tengan un repunte.

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

Las áreas que conforman el SGC cuentan con su objetivo de calidad que es lograr la satisfacción de los usuarios.
Esta información se presentó en el apartado anterior.

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

Provisión de servicios financieros y materiales (CGDF) Área de adquisiciones y patrimonio

Procedimiento	Indicador	Formula del Indicador	Meta	Resultados	
				2016	2017
Procedimiento para la Adquisición de Materiales y Equipos de Presupuesto General e Ingresos y Egresos Dependencia P-DGFA-CGDF-01	Adquisición de Artículos Solicitados por el Subsistema	Total de Artículos adquiridos / Total de Artículos Solicitados * 100	Igual o mayor al 80%	88%	88%
Procedimiento para la Selección y Evaluación de Proveedores P-DGFA-CGDF-02	Porcentaje de Proveedores Confiables registrados en el padrón	Total de Proveedores que obtienen calificación Confiable / Total de proveedores Evaluados * 100	Igual o mayor a 80 %	88%	90.4%

El Procedimiento **01 (Procedimiento para la Adquisición de Materiales y Equipos de Presupuesto General e Ingresos y Egresos Dependencia)**, pese a encontrarse en desviación, ha mantenido los porcentajes del indicador de un año a otro, lo cual indica que el personal del área ha podido manejar adecuadamente la inestabilidad operativa que se ha dado por el apego a los cambios externos.

Respecto al **Procedimiento 02 (Procedimiento para la Selección y Evaluación de Proveedores)**, se ha mantenido por arriba de la meta del 80%, lo que indica que los proveedores entregaron los artículos cumpliendo con la calidad y los tiempos de entrega solicitados por la UADY, pese a la desviación que presentan los procesos de Adquisiciones.

Procedimiento	Indicador	Formula del Indicador	Meta	Resultados	
				2016	2017
Procedimiento para la Administración de Bienes Muebles P-DGFA-CGDF-06	Resguardos de Bienes Muebles Autorizados en tiempo	Resguardos de Bienes Muebles Autorizados entre 0 a 2 días / Total de Resguardos de Bienes Muebles autorizados durante el mes * 100	Mayor o igual a 80%	98%	99.6% VER GRAFICO 1
	Resguardos de Bienes Muebles Autorizados durante el mes	Total de Resguardos de Bienes Muebles Autorizados durante el mes / Total de Resguardos de Bienes Muebles recepcionados durante el mes * 100	Mayor o igual a 80%	100%	98.1% VER GRÁFICO 2

GRAFICO 1. % DE RESGUARDOS AUTORIZADOS A TIEMPO (2 DÍAS) 2017

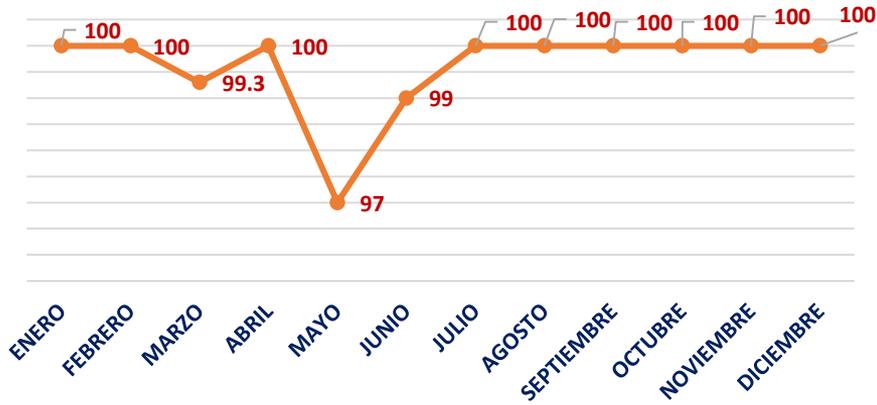
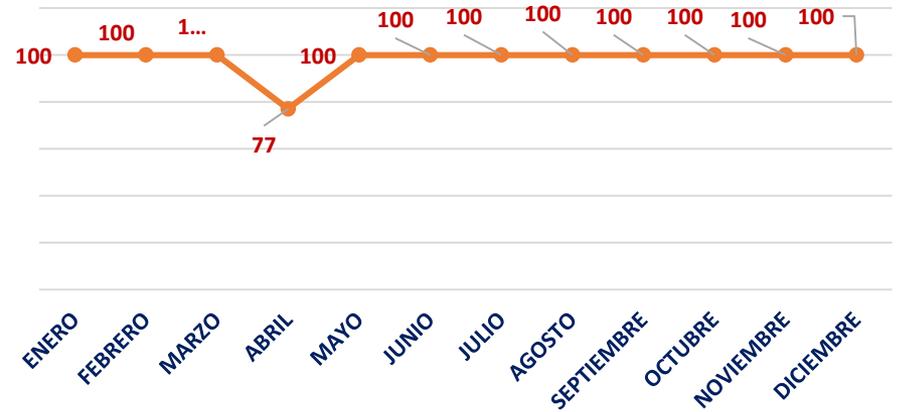


GRÁFICO 2. % DE SOLICITUDES DE RESGUARDO AUTORIZADAS AL MES 2017



Los indicadores del procedimiento de Administración de Bienes Muebles, se han mantenido con resultados por encima de la meta del 80%, lo cual indica que el registro de los bienes muebles adquiridos por la UADY al mes, se realiza casi siempre, en su totalidad y que los resguardos correspondientes se generan en dos o menos días, lo cual implica un adecuado registro e identificación de los bienes muebles del patrimonio universitario.

Procedimiento	Indicador	Formula del Indicador	Meta	Resultados	
				2016	2017
Adquisiciones por Licitación Pública P-DGFA-CGDF-07	No. de artículos adjudicados en las Licitaciones Publicas	El Total de los Artículos Adjudicados / Total de artículos licitados * 100	Número de artículos adjudicados mayor o igual a 80 %	86%	84%

Durante el año 2017, se realizaron 23 licitaciones públicas, es decir que esta forma de adquisición se incrementó considerablemente (se hacían en promedio 5 al año), debido al apego a la normativa vigente (Leyes de Adquisiciones a nivel Federal y Estatal), por lo que gran parte de los requerimientos de las dependencias tales como equipos audiovisuales, laboratorio, cómputo y servicios de mantenimiento y vigilancia entre otros, se adquirieron por esta vía permitiendo cumplir satisfactoriamente con las disposiciones normativas y obtener mejores precios al encontrarse agrupados.

Si bien de un año a otro bajó el promedio del indicador dos puntos, se considera un desempeño muy favorable considerando el aumento de los procesos de licitación que incrementaron el trabajo en el área.

Área de Presupuestos y Contabilidad

Procedimiento	Indicador	Fórmula del Indicador	Meta	Resultados	
				2016	2017
Control del Ingreso y Ejercicio Presupuestal P-DGFA-CGDF-04	Distribución de recursos anual asignado del Fondo de Operación Genérico	Subsidio Público Autorizado / Partidas Asignadas	Menor o igual a 1	1.00	1.00
	Distribución de recursos destinados a los proyectos y programas del Fondo de Operación Especifico en tiempo.	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.	100%	100%
	Realizar las transferencias e incrementos presupuestales autorizados en tiempo	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.	100%	100%

Los indicadores se han mantenido en control y en rangos óptimos respecto a las metas definidas.

Análisis de Salidas No Conformes (SNC)

Provisión de servicios financieros y materiales (CGDF)

En ambas áreas se encuentra por debajo del límite establecido del 10%.

Existe la tendencia a conservar un rango entre el 5 y 7% en el caso de contabilidad y presupuesto y en el caso del área de patrimonio una tendencia ha llegado a 0% por segundo año.

Se puede concluir que los procedimientos se encuentran en un nivel óptimo de control.

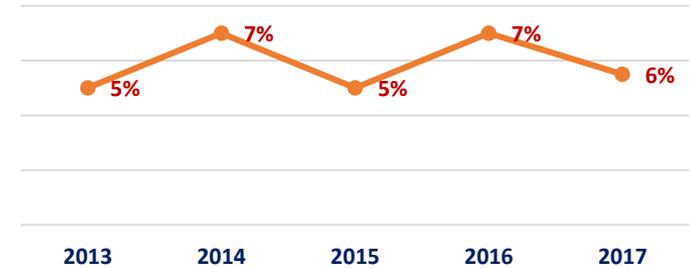
ÁREA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO SNC 2017



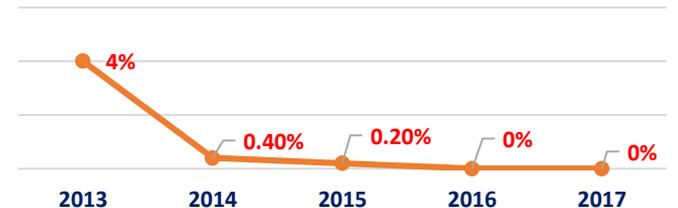
ÁREA DE PATRIMONIO SNC 2017



TENDENCIA DEL SNC ÁREA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO



TENDENCIA DEL SNC ÁREA DE PATRIMONIO



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

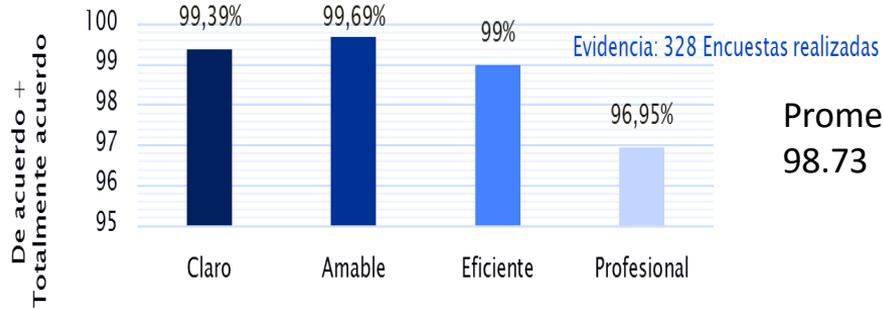
Selección de Aspirantes

Coordinación Sistema de Educación Media Superior

Proceso	Área	Resultados 2017		
		Objetivo 2	Resultado 2016	Resultado 2017
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	2. Lograr anualmente un 93% de desempeño excelente en los administradores de prueba (EXANI I).	98.86%	97.05%
		Evidencia: IDA%= $\mu\%$ de Sustentantes que están totalmente de acuerdo o de acuerdo que el administrador es Claro, Amable, Eficiente y Profesional /4		

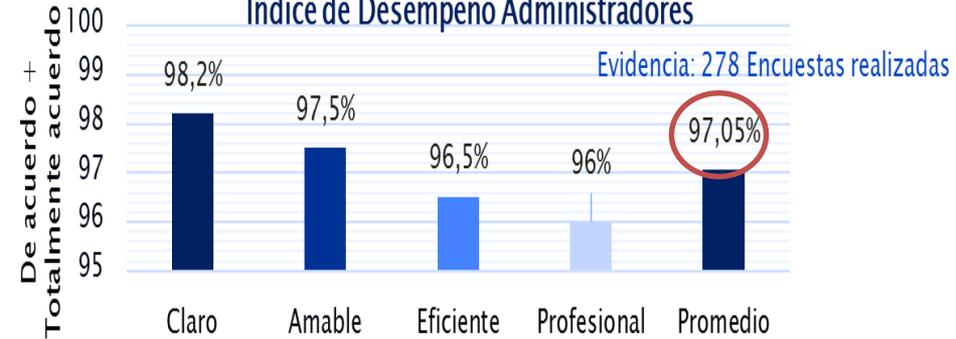
2016

Índice de Desempeño Administradores



2017

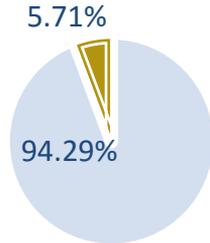
Índice de Desempeño Administradores



Proceso	Área	Resultados 2016-2017		
		Objetivo 3	Resultado 2016	Resultado 2017
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	3. Lograr anualmente un 98% de desempeño de bueno a excelente en los coordinadores de sede durante el proceso de selección de ingreso a bachillerato.	100%	100%
		Evidencia del responsable operativo y de logística que evalúan al coordinador de sede con Excelente o bueno en Puntualidad, Seriedad, Imagen, Apego a las instrucciones, Disponibilidad de trabajo grupal, Trato al sustentante, Apoyo a los administradores, Apoyo a sede, Apoyo a CSEMS, Distribución a aulas, Supervisar salida/5		

Proceso	Área	Resultados 2016-2017		
		Objetivo 4	Resultado 2016	Resultado 2017
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	4. Alcanzar anualmente un 90% de respuestas afirmativas en el instrumento de indicadores de evaluación del sitio web en el Proceso de Selección al Bachillerato.	94.29%	94.28%
		Evidencia: Evidencia: RS= Resultado de evaluación del sitio		

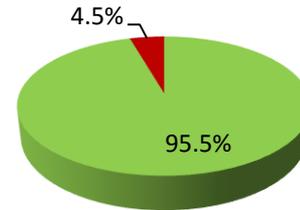
Evaluación al SIPS y página web



- Respuestas Afirmativas
- Respuestas Negativas

	Formato verificación SIPS	Evaluación Sitios Web	Resultado global (Media)
Respuestas afirmativas	33 100%	31 88.57%	64 94.29%
Respuestas negativas	0 0.00%	4 11.43%	4 5.71%
Total ítems	33	35	68

	Evaluación Sitios Web
Respuestas afirmativas	31 94.28%
Respuestas negativas	2 5.71%
Total ítems	35



- Usuarios atendidos dentro del plazo de 48 hrs.

Proceso	Área	Resultados 2016-2017		
		Objetivo 5	Resultado 2016	Resultado 2017
Proceso de Selección al Bachillerato	CSEMS	5. Mantener anualmente un 90% de atención a dudas o demandas (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas.	95.5%	99.9%
		Evidencia: Evidencia: RS= Resultado de evaluación del sitio		

Incidentes atendidos	
No cumple con el plazo	19
Cumple con el plazo	983
Total	1002

El 98.10% de los usuarios fueron atendidos en un plazo no mayor de 48 horas.

**No se consideran días inhábiles ni periodo vacacional.

Tipo de atención	
TELEFÓNICA	554
PERSONAL	188
ELECTRÓNICA	260
	TOTAL=1002

Durante la etapa 1 se registraron 4 quejas en el SAUPS relacionadas con una atención tardía e información no clara.



El 99.9% de los Usuarios fueron atendidos en un plazo no mayor de 48 horas.

El promedio de tiempo de respuesta es de 9 horas.

**No se consideran días inhábiles ni periodo vacacional.

	%	Fr
No cumple con el plazo	0.1%	2
Cumple con el plazo	99.99%	1164

	%	Fr
No cumple con el plazo	0.1%	2
Cumple con el plazo	99.99%	1164

El 99.9% de los Usuarios fueron atendidos en un plazo no mayor de 48 horas.

El promedio de tiempo de respuesta es de 9 horas.

**No se consideran días inhábiles ni periodo vacacional.

Análisis de Salidas No Conformes (SNC)

No se tienen Salidas No Conformes

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

Selección de aspirantes Coordinación del Sistema de Licenciatura

Objetivo de calidad	Resultados		
	2015	2016	2017
Mantener por debajo del 15% anual, el número de incidentes relacionados con la etapa de registro de aspirantes a licenciatura.	7.02	14.16%	1.63 %
Mantener anualmente el 90% de atención a dudas o incidentes (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas hábiles.	97.2%	97.7%	99.80%
Mantener anualmente el 80% de Administradores de Pruebas calificados con el nivel de desempeño de "Excelente".	86%	82%	82%

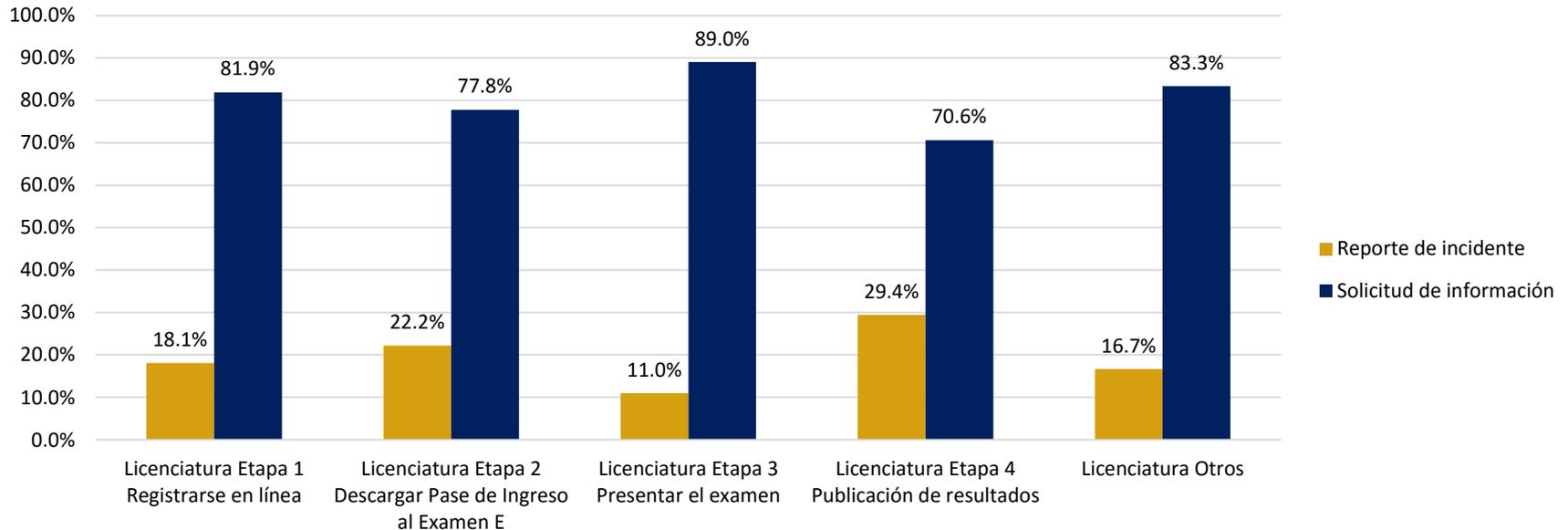
Para 2017 en los incidentes relacionados con la etapa de registro, se reclasificaron los requerimientos de atención entre "incidente" y "solicitudes de información". Ocurre que al ser el registro, la actividad inicial de los aspirantes, si no se ocupan de informarse, tienen muchas DUDAS y éstas no necesariamente implican una situación de "complicación".

Para la atención de dudas se hace un ajuste sumamente importante, respecto a la atención brindada en el CADE. Se divide la atención brindada, de acuerdo con la naturaleza del mismo, solicitudes de información e incidentes. Los primeros son aquellas situaciones en que el usuario se comunica para solicitar información o aclaración de dudas. Los incidentes son situaciones en las que el usuario requiere de algún apoyo.

No se cuentan con salidas no conformes 2016 y 2017.

Indicadores

Atención del CADE en 2017



Atención del CADE en 2017

Tipo de solicitud	
	Licenciatura
Solicitud de información	2075
Reporte de incidente	447
Total	2522

Tipo de atención	
	Licenciatura
Electrónica	1227
Telefónica	948
Personal	347
Total	2522

Durante el periodo de agosto 2016 – julio 2017 se observó que 6,023 usuarios de Facebook indicaron que les gusta la página, teniendo a julio de 2017, 14,015 usuarios.

Sin embargo, se registró también un total de 14,039 usuarios de Facebook que siguen las publicaciones sin necesariamente haberle dado “Me gusta” a la página, siendo esto otro indicador del alcance de las publicaciones a través de Facebook.

Las publicaciones más populares en Facebook, estuvieron relacionadas con:

Temática	Número de personas alcanzadas
Publicación de la Convocatoria	1113,002
Recomendaciones para carga de fotografía	83,035
Publicación de resultados	149,455

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

Provisión de servicios escolares (CGSE)

No se recibió la información.

Las no conformidades y acciones correctivas



* Corte al 13 de junio de 2018

Los resultados del seguimiento y medición

De **2017-2018** se han realizado **6** cursos, lo que ha beneficiado a **286** personas



Número de actividades de capacitación realizadas

Para el **2do semestre** de **2018** se tiene programado el curso de **Audidores Internos**

En el **1er semestre de 2018** se formaron **37** Auditores Internos

Número de auditores formados en ISO 9001:2015



En el mes de **Julio** de **2018** será realizar la segunda capacitación, en el cual se espera la participación de **25** auditores

En enero de **2018** se formaron **2** **Auditores Líderes**



Número de auditores formados como líderes en ISO 9001:2015

Para el **2do semestre** de **2018** se tiene contemplado a la formación de **6** **Auditores Líderes**

Resultados de las auditorías

DEPENDENCIA	AUDITORIA EXTERNA		AUDITORÍA INTERNA	
	No. de auditorías	No. de No Conformidades	No. de auditorías	No. de No Conformidades
Coordinación del Sistema de Educación Medio Superior*	0	0	1	0
Coordinación del Sistema de Licenciatura	1	0	1	0
Coordinación General de Desarrollo Financiero*	0	0	1	0
Coordinación General de Servicios Escolares* (**)	0	0	0	0

* Estas áreas no entraron en el muestreo de Auditoría Externa

** La auditoría de ésta área se programó para junio 2018

Resultados de las auditorías internas



En 2017 y 2018 no se reportan acciones correctivas, debido a que no se detectaron No Conformidades en las auditorías internas.

Además de las acciones correctivas resultantes de las auditorías internas, se detectaron Oportunidades de Mejora:

AÑO	No. DE OPORTUNIDADES DE MEJORA
2016	9
2017	3
2018*	2

Selección de Aspirantes

Coordinación Sistema de Educación Media Superior

- No se realiza evaluación a proveedores, se seleccionan con base en lo siguiente:

Necesidades de proveedores externos
<ul style="list-style-type: none">• Calidad en el producto y/o servicio del producto• Profesionalismo y amabilidad en la atención y trato• Mejorar costos de proveedor del año previo• Puntualidad en entrega del producto y/o servicio• Puntualidad en facturación• Entrega a domicilio del producto

Selección de Aspirantes

Coordinación del Sistema de Licenciatura

Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL):

- Se realizó reunión con el CENEVAL y se acordaron detalles relacionado con la aplicación de 2017.
- Sin contratiempos con respecto a la preparación de materiales, administración de la prueba y entrega de resultados.
- Con respecto a la administración de la prueba para disminuidos visuales, se inicio la gestión para aplicarla en el 2015 y finalizo en abril 2017; sin embargo por el tiempo de margen entre la administración de la prueba y la fecha de la recepción, no fue posible desarrollarla.

Provisión de servicios escolares (CGSE)

No se recibió la información.

La adecuación de los recursos

Provisión de servicios financieros y materiales (CGDF)

Actualmente la CGDF, ha contado con los recursos necesarios para mantener y mejorar el ambiente de operación de los procedimientos pese al entorno cambiante al que han estado sometidos.

Una de las oportunidades de mejora detectadas en años pasados, fue la necesidad de adecuar mejor los espacios físicos donde se prestan los servicios, lo cual pronto se verá solucionado pues a la fecha de este reporte de resultados la CGDF se encuentra efectuando un cambio de ubicación de sus oficinas a un espacio que le permitirá atender dicha oportunidad.

La adecuación de los recursos

Selección de Aspirantes

Coordinación Sistema de Educación Media Superior

Temática	Limitante	Atención y beneficios esperados
Personas	El personal que labora en algunas de las actividades tiene otras funciones y actividades dentro de la coordinación.	Se pretende involucrar a más personal de la Coordinación en el proceso de selección para agilizar las actividades a realizar.
	Algunas personas les cuesta trabajo el registro en línea del personal por falta de conocimiento en tecnologías de la información.	Se diseñarán tutoriales para el registro del personal, para disminuir el número de personas que se les dificulta registrarse en línea.
Infraestructura	En algunos casos las sedes no cumplen al cien por ciento con los acuerdos establecidos para la misma.	Se establecerán fechas para confirmar los acuerdos establecidos y en el caso de que se requiera hacer alguna actualización se realice con anticipación, de tal forma, que no se afecte la logística del proceso de selección.
Conocimiento de la organización	Necesidad de actualizar en próximos años la difusión alineada al Manual de Identidad Universitaria.	Se diseñarán materiales de difusión alineados al Manual de Identidad Universitaria para que el Proceso de Selección tenga la misma imagen de la Universidad y mejor reconocimiento visual.
Recursos de seguimiento y medición	La necesidad de actualizar objetivos de calidad y establecer en los mismos mayores retos para la organización.	Se actualizarán los objetivos para mejora de la calidad del proceso de selección.

Selección de Aspirantes

Coordinación del Sistema de Licenciatura

Temática	Limitantes
Personas	<ul style="list-style-type: none">• Cambio de adscripción de la Responsable de Selección de Personal, sin embargo no se sabe de manera oficial si la persona que estuvo acompañando durante la parte final del proceso permanecerá.• Se requiere de apoyo de becarios.• Se requiere apoyo en diseño gráfico.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• En el proceso 2018, se ocupó prácticamente toda la capacidad instalada de la universidad y la creciente demanda para 2019, no alcanzará a cubrirse con instalaciones propias.

La adecuación de los recursos

Provisión de servicios escolares (CGSE)

Actualmente se está trabajando con el proceso de titulación debido a los nuevos lineamientos de la DGP lo que lleva a adecuar los recursos en:

- En el método de trabajo (proceso).
- En el manejo de información (software).
- En la competencia del personal (capacitación).

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

Provisión de servicios financieros y materiales (CGDF) Adquisiciones

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
10	<u>Recibir</u> de programa anual de adquisiciones y calendarios	Falta de autorización para llevar a cabo los procesos de licitación.	Se adquiere la obligación sin el recurso, con un problema legal para la institución.	P(3) X IM(5) = 15	Quando se autorice un proceso de adquisición antes de que sea autorizado el programa anual de adquisiciones, se deberá contar con la documentación que establece la ley.	Área de licitaciones	jun-18	P(2) X IM(5) = 10
20	<u>Recibir y capturar</u> solicitudes de adquisición.	Falta de firmas en los formatos o formatos erróneos	Adquisición de bienes o servicios incorrectos	P(3) X IM(4) = 12	Verificar las solicitudes contra el sistema de Adquisiciones por Licitación Pública	Área de licitaciones	jun-18	P(2) X IM(4) = 8
30	<u>Elaborar y difundir</u> de convocatoria y las bases	Incumplimiento del marco legal	Inconformidades por parte de proveedores	P(3)XIM(5)=15	Verificar que la convocatoria se elabore de acuerdo al marco legal vigente	Área de licitaciones	jun-18	P(2)XIM(5)=10

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
40	<u>Realizar</u> el proceso de licitación.	incumplimiento de fechas establecidas en bases de licitación	Sanciones económicas para la UADY	P(3)XIM(3)=9	Notificar modificaciones al calendario de acuerdo a marco legal aplicable.	Área de licitaciones	jun-18	P(2)XIM(3)=6
50	<u>Elaborar y firmar</u> contratos	Elaboración y firma de contratos sin la documentación de soporte	Falta de elementos para ejecutar acciones legales por incumplimiento de contrato	P(3)XIM(5)=15	Cotejar información contra requisitos de las bases	Área de licitaciones	jun-18	P(2)XIM(5)=10

Selección y evaluación de proveedores

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
10	Recibir solicitud de alta en el padrón de proveedores.	Solicitud incompleta	Se le puede adjudicar un pedido y no surte (no existe la empresa).	$P(2) \times IM(4) = 8$	Revisar antes de la firma de contrato.	Área de adquisiciones	Oct 2018	$P(1) \times IM(4) = 4$
20	Registrar en el Padrón de Proveedores	No darle de alta en el subsistema	Pérdida de ofertas	$P(1) \times IM(4) = 4$	Verificar que al formalizarse el contrato se le otorgue la clave	Área de adquisiciones	Oct 2018	$P(1) \times IM(4) = 4$
30	Iniciar proceso de evaluación de proveedores	Error en el envío de formato de eval a una diferente dependencia	Retraso del proceso de evaluación,	$P(2) \times IM(2) = 4$	Asegurarse que los controles actuales se apliquen	Área de adquisiciones	jul-18	$P(1) \times IM(2) = 2$
			sesgo en los resultados de la evaluación	$P(2) \times IM(4) = 8$	Verificar que el formato de eval. Tenga el formato de pedido correcto	Área de adquisiciones	jul-18	$P(1) \times IM(4) = 4$

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
40	<u>Analizar</u> las evaluaciones a proveedores.	Mal análisis de los resultados	no tener un padron de proveedores confiable	P(2)XIM(4)=8	Análisis comparativo del desempeño del proveedor con respecto a años anteriores.	Área de adquisiciones	jul-18	P(1)XIM(4)=4
50	<u>Comunicar</u> resultados de evaluación a los proveedores	Falta de retroalimentación al proveedor	Incumplimiento normativo	P(2)XIM(3)=6	Verificar que sean firmados de recibido de los resultados por cada proveedor	Área de adquisiciones	jul-18	P(1) XIM(3)=3

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

Provisión de servicios escolares (CGSE): Titulación

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
10	Recibir solicitud de títulos.	Solicitud con datos incompletos	No se procesa no se hace y no se realiza el trámite.	P(3) X I(4) = 12	Revisar la información y colocar el sello de recibido. Sistema de titulación interno.	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
20	Realizar el proceso de elaboración del título.	Elaboración del título con datos incorrectos.	Demora en el tiempo de elaboración. Reproceso por la devolución de la DGP. Insatisfacción del solicitante.	P(3) X I(4) = 12	Revisar el registro en la base de datos sistema de control	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
30	Enviar los títulos a las facultades para firma del director correspondiente.	Datos incorrectos y/o incompletos	Demora en el proceso de elaboración de títulos. Insatisfacción del solicitante.	P(3) X I(3) = 9	Revisar antes de enviar a las facultades (Oficio de envío)	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(3) = 6
40	Recibir título de las facultades	Títulos sin firmas	Demora en el proceso de elaboración de títulos. Insatisfacción del solicitante.	P(3) X I(3) = 9	Revisar antes de enviar a las facultades. Base de datos.	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(3) = 6

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
50	Enviar títulos al Rector y Secretario General para firmar.	Título sin firmas	Demora en el tiempo de elaboración. Reproceso por reenvío nuevamente a firmas. Expediente detenido.	P(3) X I(4) = 12	Revisar los títulos antes de enviar a firmas (verificar en el sistema informático interno).	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
60	Enviar documentos a la DGP.	Títulos incompletos o con datos incorrectos.	Devolución de los documentos. Cancelar y realizar nuevamente el proceso. Demora en el tiempo de elaboración del título.	P(3) X I(4) = 12	Validar electrónicamente en el sistema de DGP (Número de control).	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(4) = 8
70	Recibir documentos de la DGP	Faltante de documentos	Demora en el proceso. Insatisfacción del egresado	P(3) X I(4) = 12	Revisar los documentos que los documentos están completos.	Gestor	jun-18	P(2) X I(4) = 8
80	Entregar el título al solicitante	Entregar el título a otra persona.	Demanda por parte del egresado	P(3) X I(5) = 15	Solicitud de firma de recibido. Sistema electrónico de titulación	Oficina de titulación	jun-18	P(2) X I(5) = 10

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

Selección de aspirantes (CSEMS-CSL)

Nº	Función / operación	Percepción del Riesgo	Consecuencia potencial del riesgo	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Resp.	Fecha	Re-evaluación de Riesgo
10	Planear y difundir el proceso de selección.	No se respeten los espacios autorizados.	Demora en el proceso. Queja de los sustentantes. Desprestigio a la institución.	P(2) X I(5) = 10	Validación previa con el Director con copia para responsables.	Responsable operativo	abr-18	P(1) X I(5) = 5
		Solicitud errónea y/o incompleta. No contar con los materiales completos.	Costos adicionales.	P(2) X I(5) = 10	Revisión adicional previo al envío.	Responsable operativo	mar-18	P(1) X I(5) = 5
20	Gestionar información sobre el proceso.	Pérdida de la información.	No se brinda el servicio correcto al aspirante.	P(3) X I(5) = 15	Mantener actualización de los protocolos de seguridad informática.	IATII y Responsables Técnicos	feb-18	P(2) X I(5) = 10
30	Resguardar y administrar pruebas	Falla en los protocolos	Pérdida de materiales	P(3) X I(5) = 15	Definir rutas, elaborar un check list de verificación de vehículos de traslado y espacios para resguardo.	Responsable operativo	may-18	P(2) X I(5) = 10
40	Seleccionar sustentantes y socializar resultados.	Demora de la publicación.	Insatisfacción del cliente, incumplimiento de la convocatoria, desprestigio de la Institución.	P(2) X I(5) = 10	Documentar el check list para verificar la publicación.	Responsable técnico	jun-18	P(1) X I(5) = 5

Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios financieros y materiales (CGDF)

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Realizar un plan para la revisión y mejora integral de los procedimientos de adquisiciones de la UADY.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de la DGFA • Coordinadora Gral. de la CGDF. • Jefa del Depto. de Adquisiciones y Patrimonio • Responsable de Calidad de la CGDF. 	Asegurar que las adquisiciones de la UADY se realicen de forma ágil y obteniendo los mejores precios, calidad y apego al marco normativo que se establece para las adquisiciones del sector público	Personal del Departamento y la Coordinación. Capacitación Especializada.	De agosto de 2018 a agosto de 2019.

Las oportunidades de mejora

Selección de Aspirantes

Coordinación Sistema de Educación Media Superior

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Fecha de realización
Actualizar la etapa uno del proceso de selección para el ingreso a la Unidad Académica.	Sistema de Educación Media Superior	Agilizar la recepción y revisión de documentos de los aspirantes a la Unidad Académica. Mayor satisfacción del usuario.	Personal requerido para la implementación de los acuerdos tomados por el Sistema de Educación Media Superior.	Diciembre de 2018
Diseñar un protocolo de acciones a realizar en caso de pérdida de un instrumento de evaluación.	Responsable Operativo Equipo de logística del Proceso de Selección	Disminuir el tiempo de recuperación del instrumento y tener el respaldo legal de cada actividad realizada.	Abogado	Agosto de 2018
Uniformar la logística de acceso y salida de las sedes donde se administra el examen de selección considerando las estrategias que han tenido mayor funcionalidad.	Responsable Operativo Equipo de logística del Proceso de Selección	Agilizar el acceso y salida de las sedes y mantener la seguridad en ambas.	Insumos para organizar a los aspirantes: cintas reflejantes, megáfonos, conos, personal de accesos y salidas.	Enero 2019

Las oportunidades de mejora

Selección de Aspirantes

Coordinación del Sistema de Licenciatura

- La Coordinación no ha detectado oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora

Provisión de servicios escolares (CGSE)

No se recibió la información.

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Saturación de la página web donde se publicaron los resultados del proceso de selección de aspirantes 2018	Reunión para revisar el problema técnico para tomar las medidas necesarias para el proceso de selección 2019	Informes del monitoreo de los servidores	Mtra. Edith Coello Mtra. Edith Díaz Dra. Vanessa Patrón	Septiembre 2018
En el proceso 2018, se dio el extravío temporal de un material de aplicación	Análisis del procedimiento de resguardo de material de aplicación	Revisión de los manuales	Mtra. Edith Díaz Dra. Vanessa Patrón	Noviembre 2018
Insuficiencia de la capacidad instalada para las sedes en donde se aplicará el examen del proceso de selección de aspirantes	Revisión de la infraestructura para considerar un plan de contingencia para las sedes	Análisis de la capacidad instalada contra la proyección de la demanda para el proceso 2019	Dra. Vanessa Patrón	Noviembre 2018