



UADY

Universidad Autónoma de Yucatán

Tercera reunión de la alta dirección
para la revisión del Sistema de
Gestión de la Calidad

Mérida, Yucatán.
10 de octubre de 2007



UADY

AGENDA

- Recomendaciones de la auditoría de certificación.
- Procesos que se integrarán en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (propuesta de Mapa de Procesos).
- Resultados de auditorías internas.
- Retroalimentación del usuario.
- Desempeño de los procesos y cumplimiento a objetivos de la calidad
- Mejora continua.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.
- Asuntos generales.



UADY

AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN 16 al 20 de julio de 2007

- 0 No conformidades
- Áreas de mejora:
 - Tiempos para a re-evaluación de los proveedores.
 - Objetivos de calidad del proceso de ingreso
 - Forma de invitar a los usuarios a responder a encuestas (servicios bibliotecarios)



UADY

Nuevos procesos

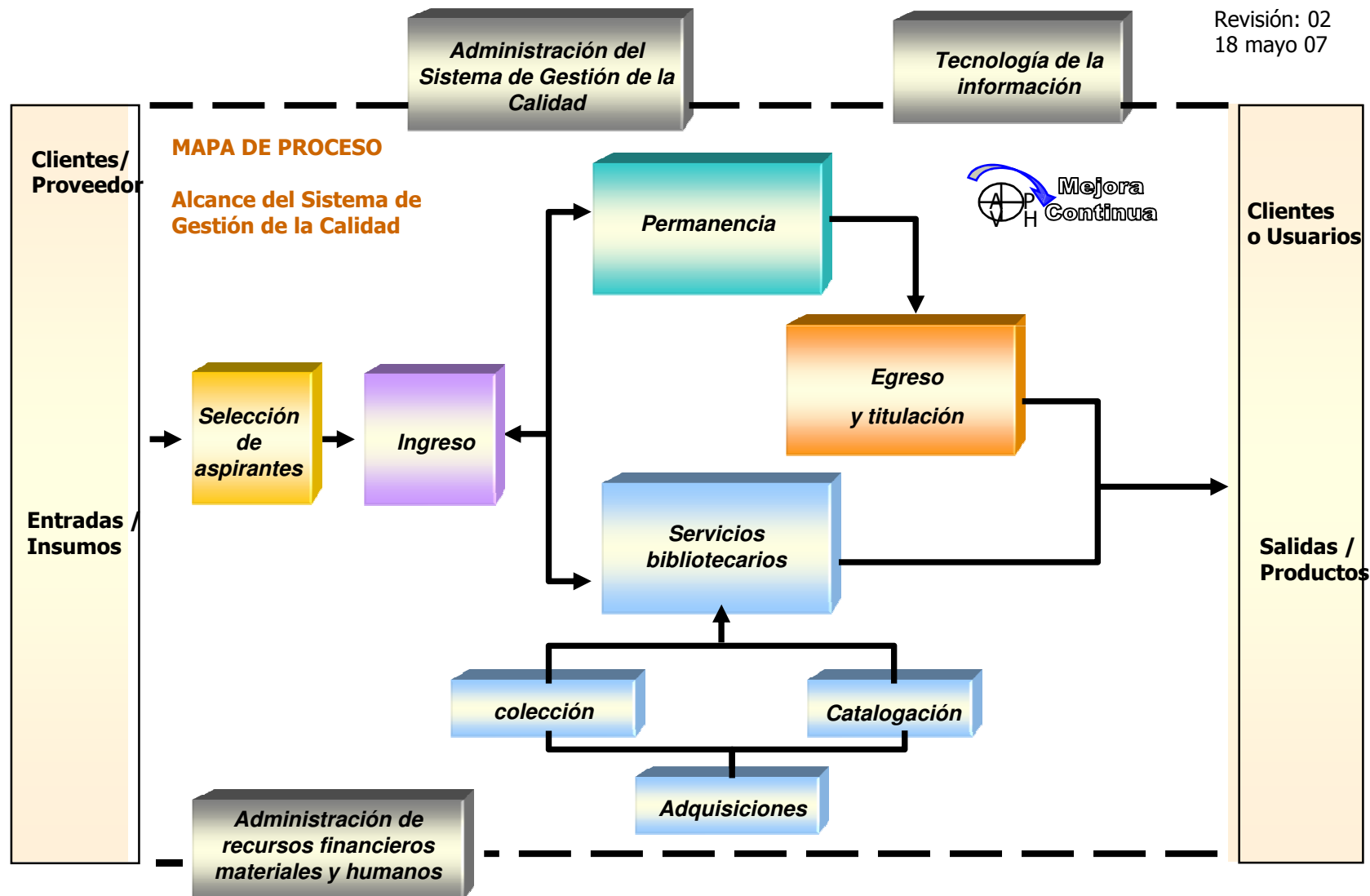
NUEVOS PROCESOS	RELACIÓN CON PROCESO
Atención al desarrollo integral de estudiantes *	Ingreso, permanencia, egreso y titulación
Administración de recursos financieros, materiales y humanos - Administración de bienes muebles. - Compras por licitación	
Revalidación de estudios	Ingreso
Incorporación de estudios	--
Atención a dirigentes estudiantiles *	
Desarrollo de personal administrativo y manual	Todos
Tecnologías de Información Mejora de servicios**	
Movilidad estudiantil*	Ingreso, permanencia, egreso y titulación
Programa Institucional de inglés ¿?	Permanencia, egreso y titulación
Nómina	Procedimiento del proceso de Administración de recursos financieros
Prestaciones laborales	
Servicios de salud (servicio médico)	Procedimiento de prestaciones laborales



UADY

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Revisión: 02
18 mayo 07

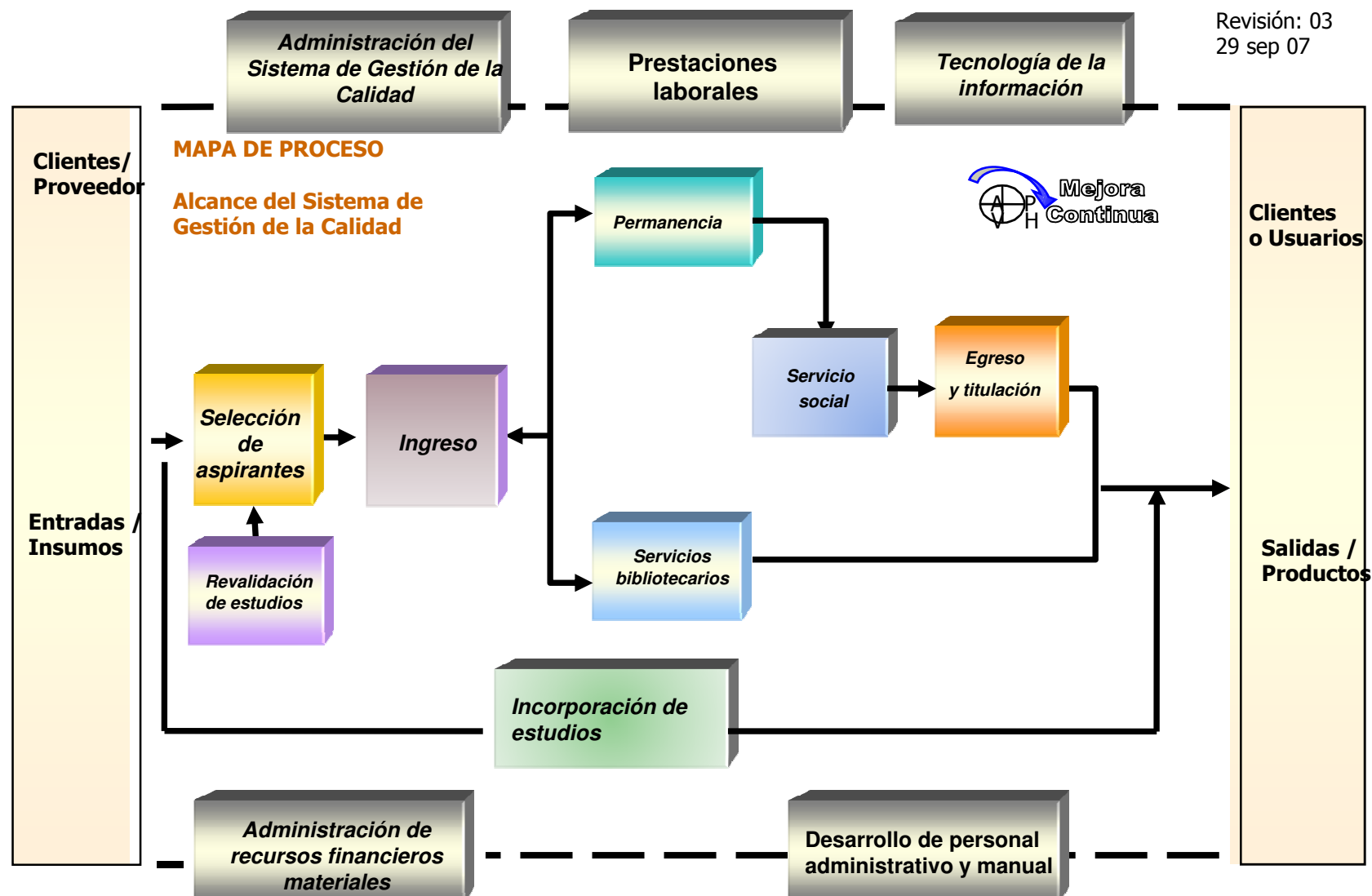




UADY

Alcance del Sistema de Gestión de la
Calidad ampliado

Revisión: 03
29 sep 07





UADY

Auditorías
internas



UADY

Planeación de la auditoria interna

Programa de Auditorias

Tiene como objetivo establecer las auditorias que se llevarán a cabo para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000 y de los establecidos en los documentos que forman parte de los procesos, así como para establecer el grado de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

Plan de Auditorías

Tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, así como establecer la agenda a seguir durante el proceso de auditoria.



UADY

Programa de Auditorias

PERIODO: Segundo Semestre del 2007.

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de mayo 2007.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000, para obtener la certificación de los procesos administrativos que se llevan a cabo en el área central de la UADY. Así como revisar el cumplimiento a los documentos vigentes (procedimientos, instructivos, entre otros) para identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

AUDITOR LIDER: Carmen Díaz Novelo



UADY

NÚMERO Y TIPO DE AUDITORÍA	OBJETIVO ESPECÍFICO	ALCANCE	CRITERIOS DE AUDITORÍA	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN
Auditoria Interna 01	Verificar el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, y de los establecidos en los documentos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Involucra a todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad. Selección de aspirantes Ingreso Permanencia Egreso y titulación Servicios bibliotecarios Colección Catalogación Tecnología de la información Administración de recursos financieros materiales y humanos	Cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000 y los documentos que forman parte de los procesos del sistema de calidad.	Cumplir con lo establecido en la cláusula 8.2.2 de la norma ISO 9001: 2000.	18 al 22 de junio
Auditoria de certificación	Verificar el cumplimiento del SGC con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.	Involucra a todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad de la UADY	Cláusulas de la Norma ISO 9001:2000	Auditoria de tercera parte para obtener el certificado de la calidad conforme a la norma ISO 9001: 2000	16 al 20 de julio



UADY

NÚMERO Y TIPO DE AUDITORÍA	OBJETIVO ESPECÍFICO	ALCANCE	CRITERIOS DE AUDITORÍA	JUSTIFICACIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN
Auditoria Interna 02	Verificar el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, y de los establecidos en los documentos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Involucra a los procesos conforme al estado e importancia de los mismos y que formen parte del sistema de gestión de la calidad.	Cláusulas de la Norma ISO 9001: 2000 y los documentos que forman parte de los procesos del sistema de calidad.	Dar cumplimiento con las políticas establecidas en el procedimiento para llevar a cabo las auditorias internas	Noviembre del 2007.



UADY

RESULTADO DE AUDITORIA

Auditoría Interna que se llevó a cabo los días 18 al 22 de junio.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, y de los establecidos en los documentos que forman parte del alcance del sistema de gestión de la calidad así como establecer la agenda a seguir durante el proceso de auditoría.

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Involucra a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad

Número de No conformidades	No Conformidad Mayor	No Conformidad menor	Estado
11	7	4	7 cerradas 2 canceladas 2 abiertas



UADY

Retroalimentación
del usuario

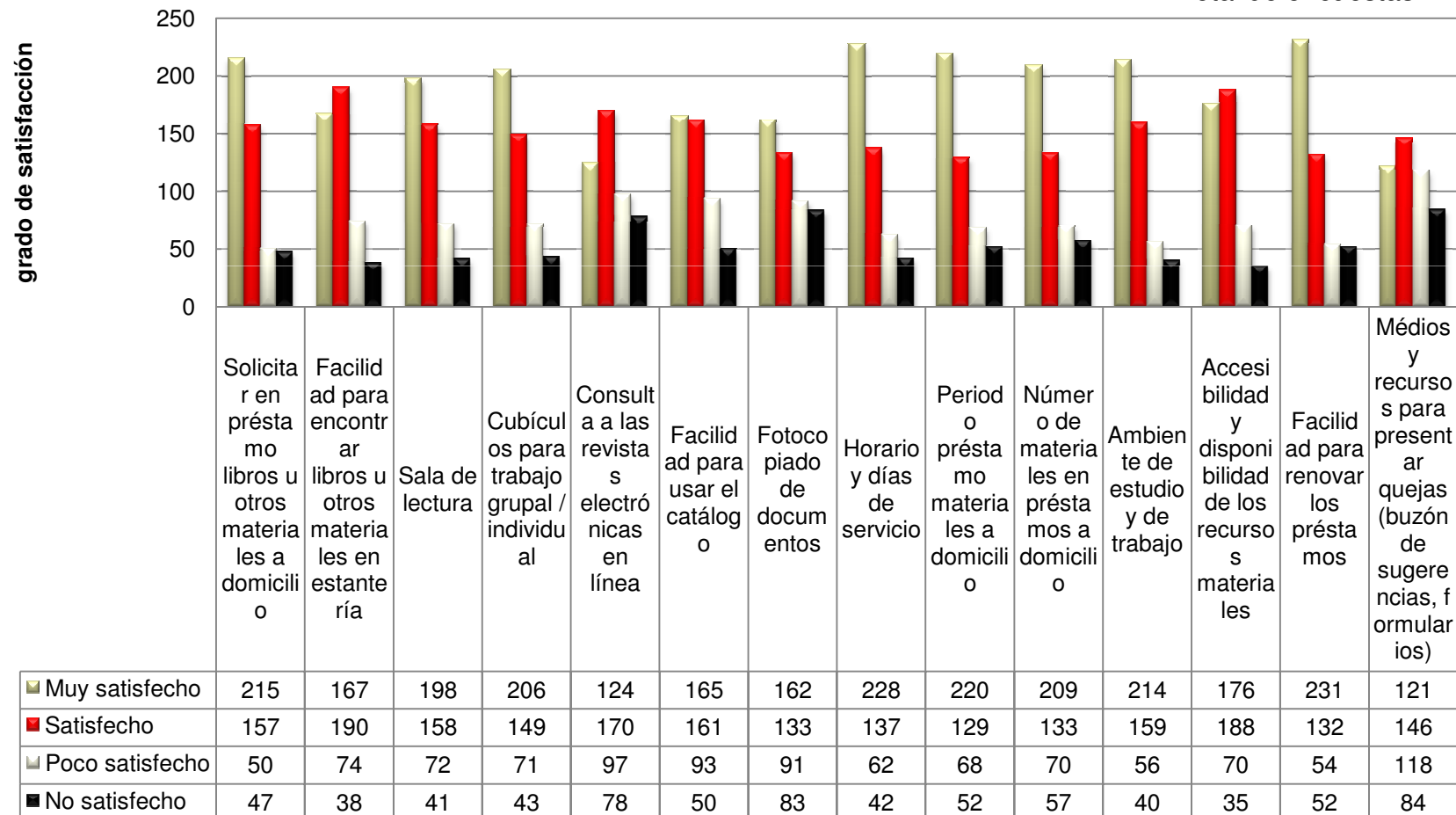


UADY

Encuesta de satisfacción del usuario del Sistema Bibliotecario

En cuanto al servicio

Total de encuestas 469



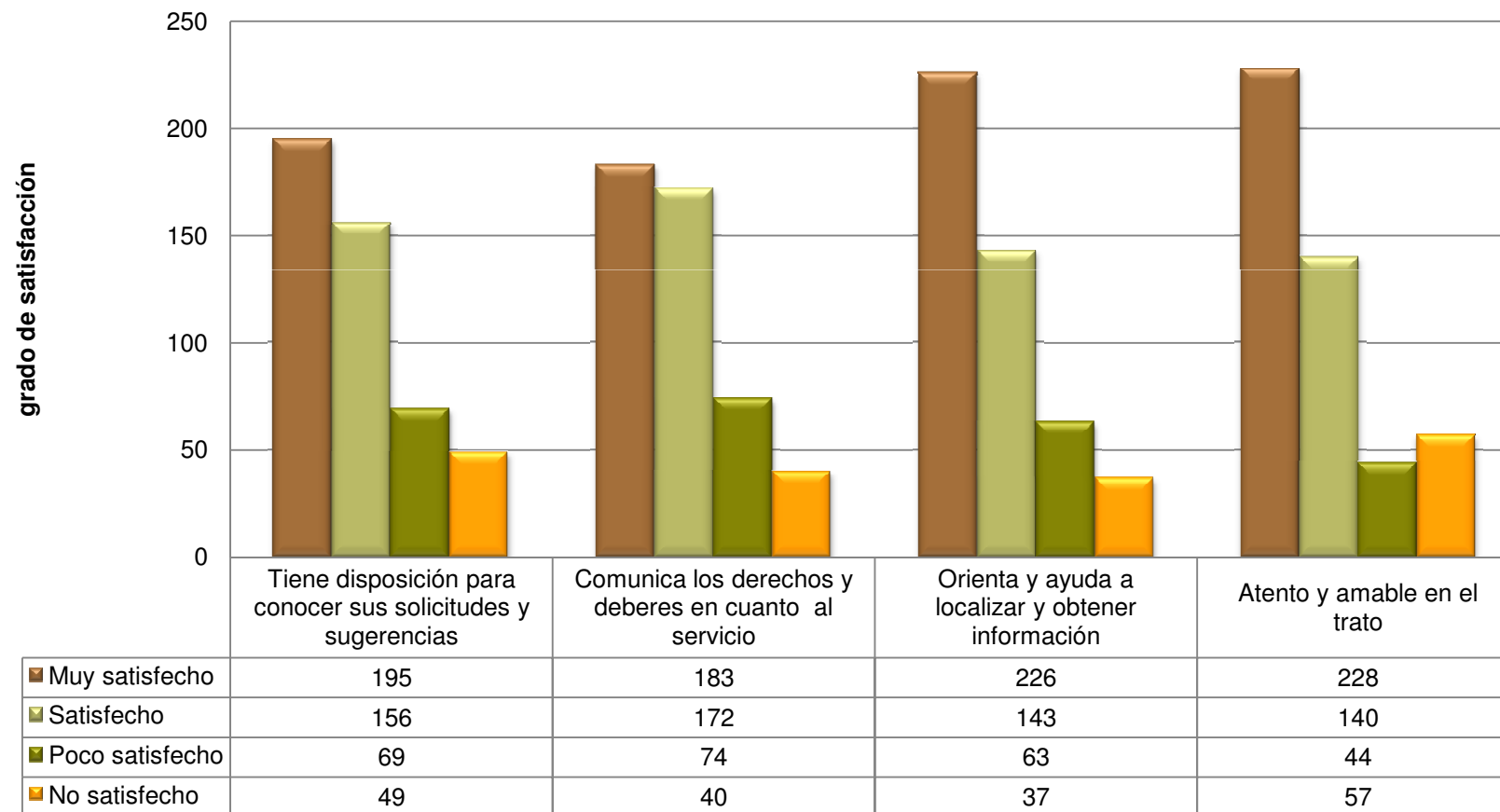


UADY

Encuesta de satisfacción del usuario del Sistema Bibliotecario

En cuanto al personal

Total de encuestas 469

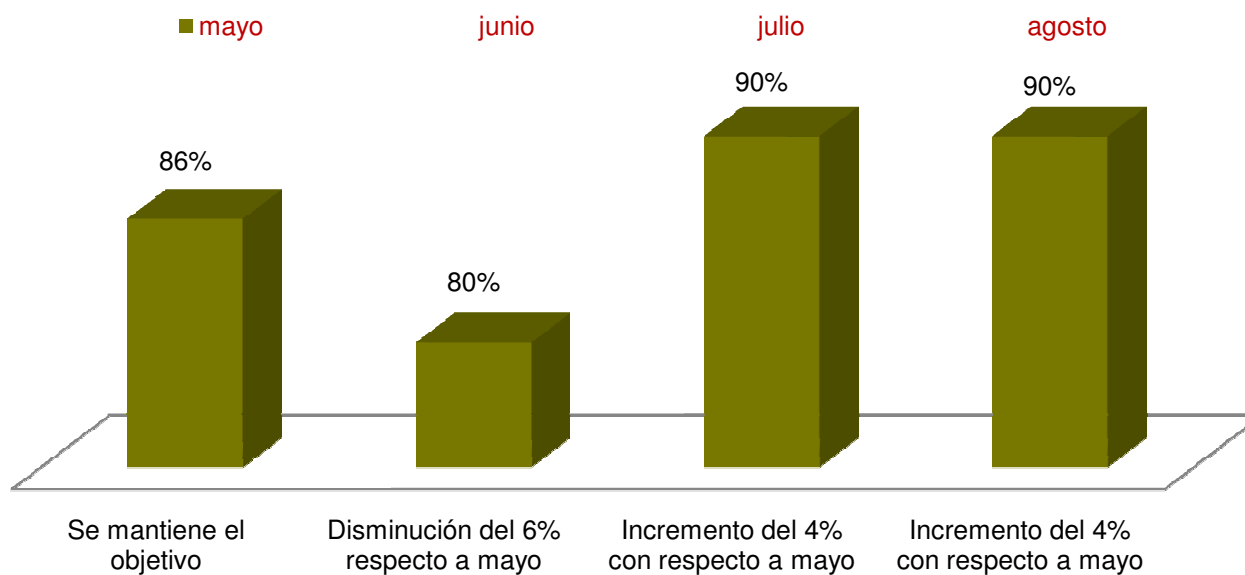




UADY

Tecnologías de Información

¿Se proporcionó el servicio solicitado de manera satisfactoria?

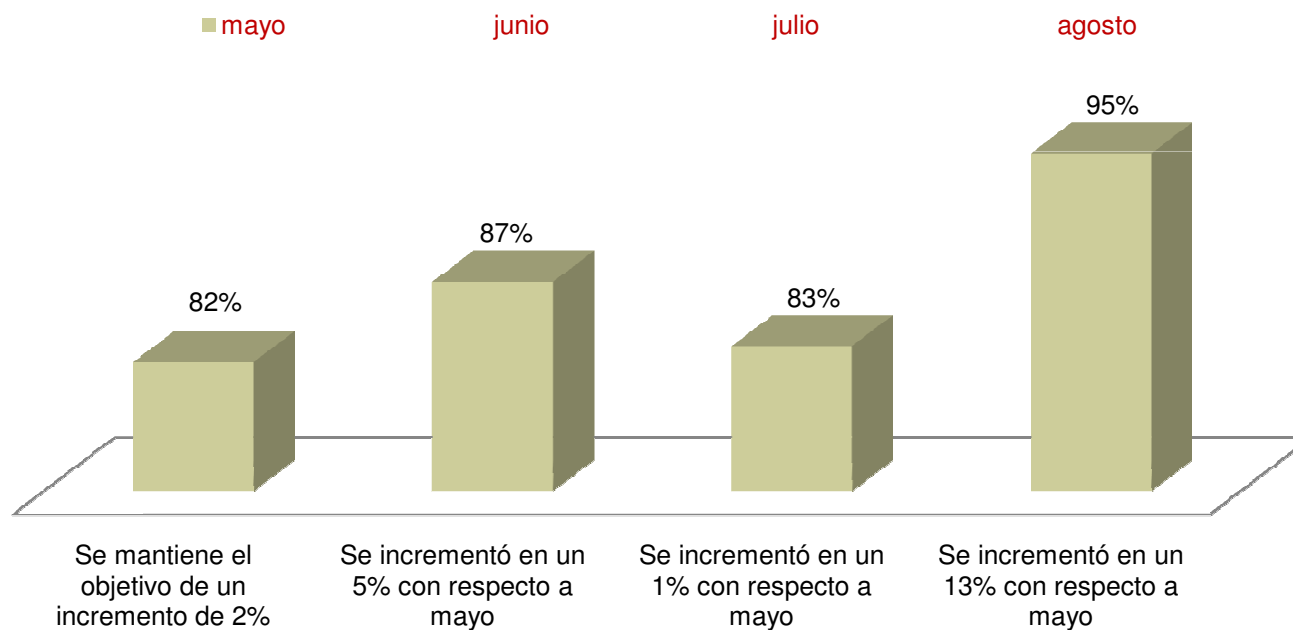




UADY

Tecnologías de Información

¿El tiempo de respuesta de tu reporte o solicitud fue adecuado?

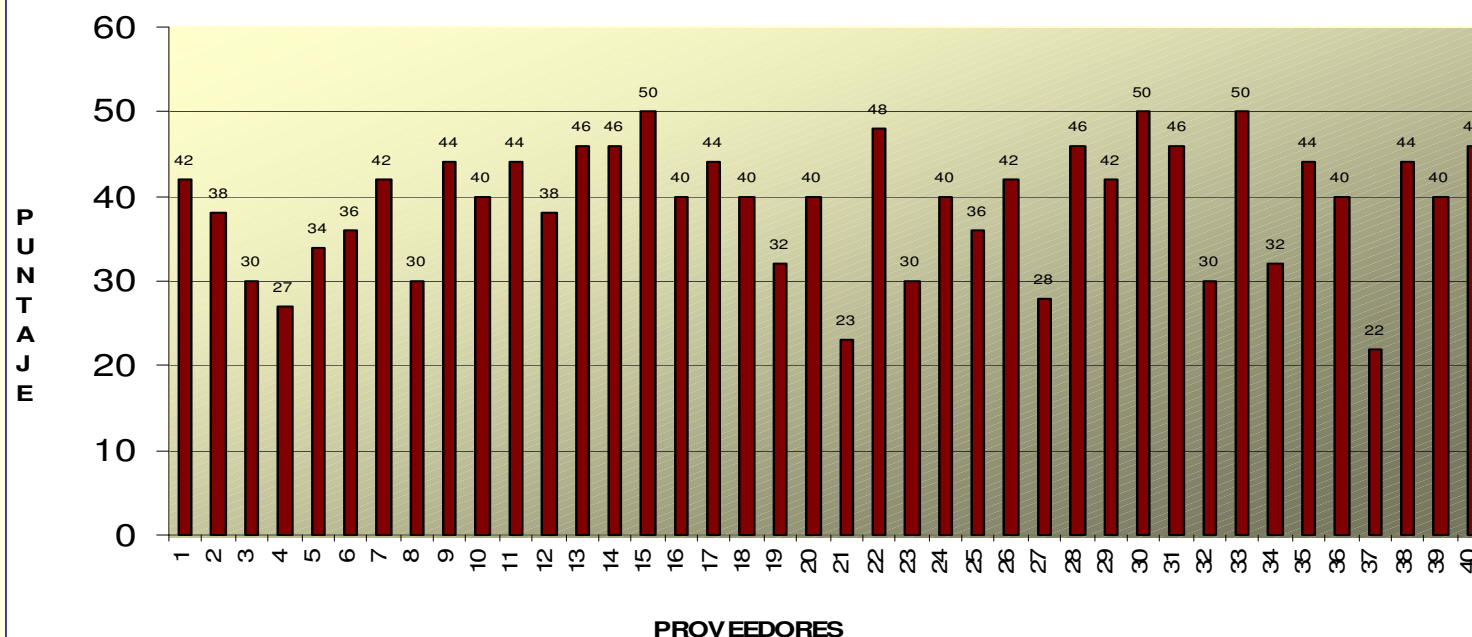




UADY

INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN AL PADRON DE PROVEEDORES



Escala de
evaluación:

40 A 50 = E/CONFIABLE

30 A 39 =MB/ CONDICIONADO

20 A 29= B NO CONFIABLE

MENOS DE 20= R NO SE CONTRATA



UADY

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES:

De 40 proveedores entrevistados el 63 % resultó con puntuación en el rango de 40 a 50 (excelente confiable)

27 % de los entrevistados obtuvo el puntaje en el rango comprendido de 30 a 39 puntos (muy bueno condicionado)

El 10% (4 proveedores) obtuvo el puntaje en el rango de 20 a 29 puntos (bueno no confiable).

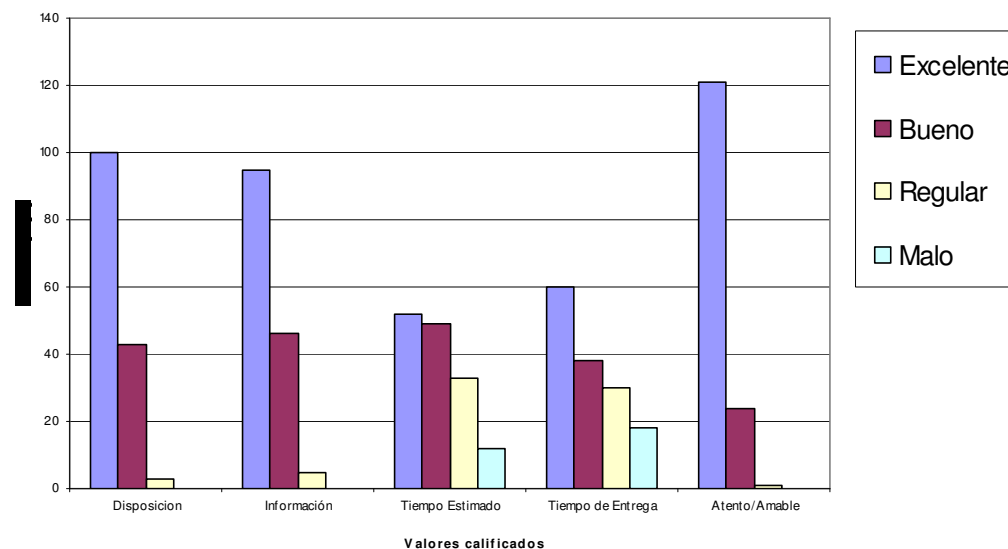
De los 40 proveedores evaluados ninguno obtuvo un puntaje inferior a 20 puntos que significaría baja del padrón de proveedores.

NOTA: Estos resultados son los obtenidos de la evaluación correspondiente al primer semestre de 2007. (La evaluación se realiza cada semestre).



UADY

Oficina de Titulación y Registro Profesional
Medición de la satisfacción del usuario
Julio 2007



INTERPRETACIÓN:

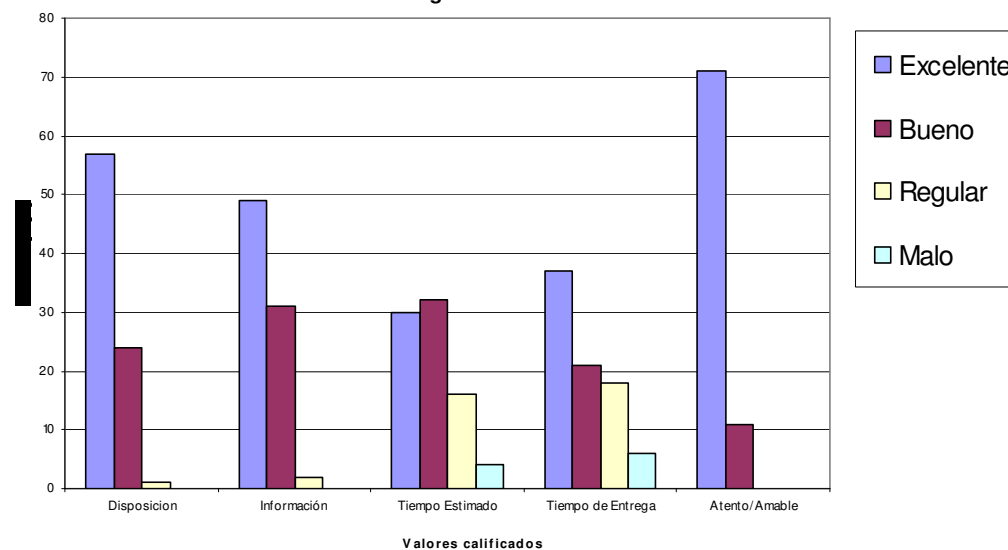
La Oficina de Titulación y Registro Profesional fue calificada por sus usuarios durante el mes de julio de 2007 de la siguiente manera:

Disposición del personal fue *Excelente*, Información requerida para el trámite fue *Excelente*, El Tiempo Estimado de entrega fue *Bueno*, Tiempo de Entrega real fue *Excelente* y la Atención del personal fue *Excelente*. De la medición



UADY

Oficina de Titulación y Registro Profesional
Medición de la satisfacción del usuario
Agosto 2007



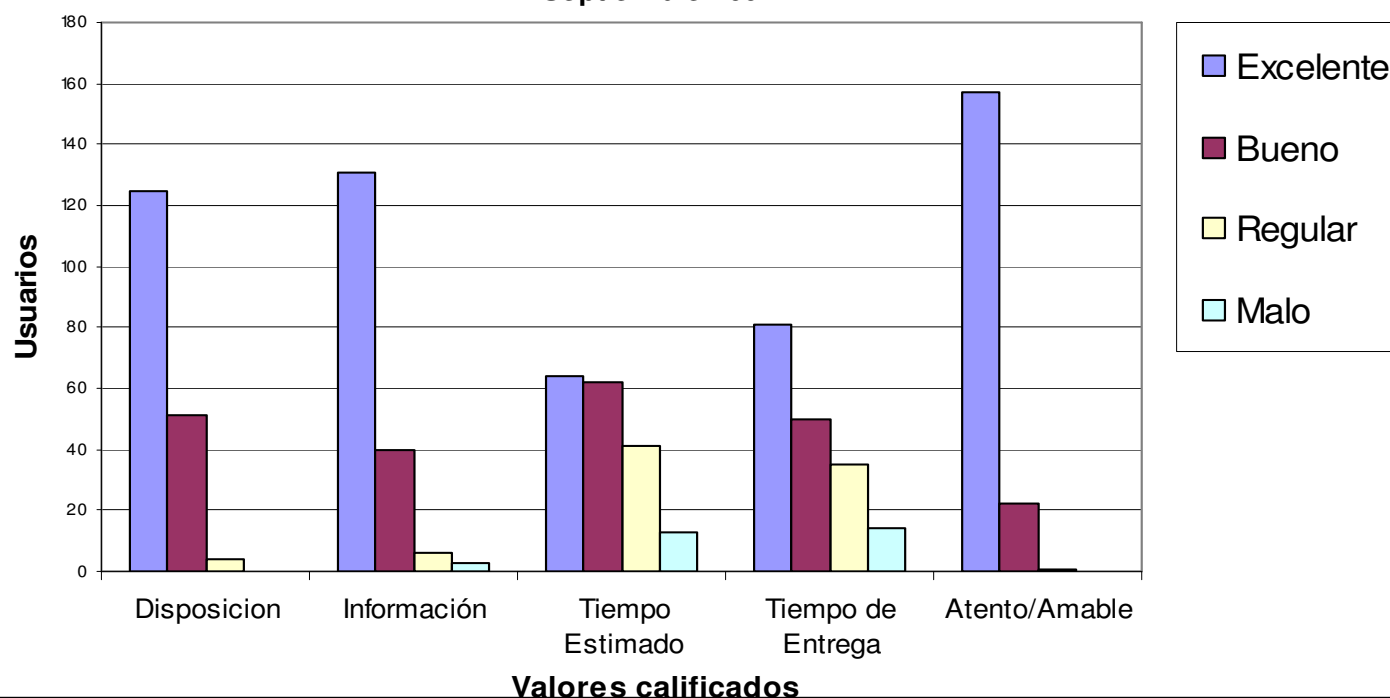
INTERPRETACIÓN:

La Oficina de Titulación y Registro Profesional fue calificada por sus usuarios durante el mes de agosto de 2007 de la siguiente manera:
Disposición del personal fue *Excelente*, Información requerida para el trámite fue *Excelente*, El Tiempo Estimado de entrega fue *Bueno*, Tiempo de Entrega real fue *Excelente* y la Atención del personal fue *Excelente*. De la medición



UADY

Oficina de Titulación y Registro Profesional
Medición de la satisfacción del usuario
Septiembre 2007



INTERPRETACIÓN:

La Oficina de Titulación y Registro Profesional fue calificada por sus usuarios durante el mes de septiembre de 2007 de la siguiente manera: Disposición del personal fue *Excelente*, Información requerida para el trámite fue *Excelente*, El Tiempo Estimado de entrega fue *Excelente*, Tiempo de Entrega real fue *Excelente* y la Atención del personal fue *Excelente*. De la medición realizada, se puede concluir que el usuario obtuvo satisfacción durante este período de los servicios prestados por la Oficina.



UADY

Desempeño de los
procesos

Cumplimiento a
objetivos de calidad

Oficina de Titulación y Registro Profesional

Informe del Objetivo de Calidad

De acuerdo al Objetivo de Calidad documentado en el proceso de “Egreso y Titulación” durante el proceso de Certificación ISO, se analizaron los formatos de diversos trámites que se realizan en esta oficina y se elaboraron nuevos formatos, dando como resultado la reducción de veintún formatos ya existentes a cinco.

De esta manera se dio cumplimiento al Objetivo de Calidad.

Mérida, Yucatán, 13 de septiembre de 2007



UADY

(Objetivo 3).- Incrementar la seguridad en cómputo en la UADY, disminuyendo en un 1% semestralmente los incidentes de seguridad, a partir de Mayo de 2007.

Tabla 1.- Ataques detectados y prevenidos por los equipos de seguridad de la Universidad Autónoma de Yucatán en el período Mayo 2007 – Agosto 2007.

Mes	Clases	Variedad	Total	Crítico	Mayor	Menor	Bajo
Mayo	12	91	33,710	4,098	9,031	3,417	17,164
Junio	11	88	25,370	2,165	8,020	2,248	12,937
Julio	10	77	36,338	2,710	5,991	1,825	25,812
Agosto	11	63	42,884	1,932	5,753	3,691	31,508

Mes	Total	Crecimiento	Descripción
Mayo	33,710	0.00%	
Junio	25,370	-24.74%	Disminución en el intento de replicación
Julio	36,338	43.23%	Aumento en la prevención de ataques
Agosto	42,884	18.01%	Aumento en la prevención de ataques

Nota: Se tiene un aumento en la prevención de ataques del 27.21% con respecto al mes de mayo de 2007

Nota: Se tiene una disminución en la variedad de tipo de ataques del 30.77% con respecto al mes de mayo de 2007

Mes	Tipos	Crecimiento	Descripción
Mayo	91	0.00%	
Junio	88	-3.30%	Disminución en la variedad de tipos de ataques
Julio	77	-12.50%	Disminución en la variedad de tipos de ataques
Agosto	63	-18.18%	Disminución en la variedad de tipos de ataques



UADY

(Objetivo 4) Incrementar en 1% (sic) semestralmente, el número de servicios en línea, a través del portal web institucional, a partir de Mayo de 2007.

Los servicios existentes en el portal antes de contar con el Sistema de Gestión de calidad eran:

- 1.Sistema Institucional de Información
- 2.Sistema de Educación en línea
- 3.Sistema de Videoconferencia
- 4.Foros
- 5.Nutre y mueve tu vida
- 6.Extensión universitaria
- 7.Transferencia de archivos
- 8.Postales virtuales
- 9.Becas
- 10.Radio Universidad
- 11.Identidad y Cultura Maya

A partir de Mayo de 2007, se han incrementado los siguientes servicios:

- 1.Sistema de gestión de la calidad
- 2.Hojas estadísticas en línea
- 3.Solicitudes de exención.
- 4.Sistema de atención a usuarios.
- 5.Citrix
- 6.Netscaler

Número de servicio antes de mayo: 11

Número de servicios posteriores al mes de mayo: 6

TOTAL DE SERVICIOS ACTUALES: 17, incremento de 6 servicios. (54.5%)



UADY

OBJETIVO DE CALIDAD:

INCREMENTAR TRIMESTRALMENTE EL
USO DEL SUBSISTEMA GERENCIAL
POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN
DE LAS DEPENDENCIAS DE LA UADY.



UADY

Porcentaje de cumplimiento de acciones:

Acciones	Fecha de término	% de Cumplimiento	Observaciones
Integrar la información estadística de uso del subsistema del último semestre	02/07/07	100%	
Difusión y Capacitación del Subsistema Gerencial.	Pendiente	90%	Se concluirá durante el mes de septiembre tal y como está programado.

Seguimiento de Indicador:

- Se sigue manteniendo el resultado del indicador del informe pasado(33% de uso durante el último trimestre de 2006 al segundo de 2007), debido a que la medición para el próximo trimestre debe ser de julio a septiembre.
- Se estima que el indicador del tercer semestre será por debajo del pasado, debido al período vacacional de la institución.

	1 ER. TRIMESTRE	%	2do. TRIMESTRE	%	3ER. TRIMESTRE	%	PROMEDIO DE CONSULTA
DEPENDENCIA	8	29	17	61	11	39	43
USUARIO	12	22	25	46	16	30	33

No. de usuarios autorizados: 54

No. de Dependencias: 28



UADY

OBJETIVO DE CALIDAD:

DISMINUIR EN UN 5% LOS ERRORES
DE LA AFECTACIÓN CONTABLE Y POR
FUNCIÓN DE LOS EGRESOS DURANTE
EL 2DO. SEMESTRE DE 2007.



UADY

Seguimiento de Acciones:

ACCIONES	FECHA DE TÉRMINO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Actualizar el instructivo de cuentas contables de ingresos y egresos.	29/06/07	100%	
Difundir el instructivo de cuentas contables de ingresos y egresos y catálogos por función.	Septiembre	50%	Falta difundir el catálogo por función, lo cual está programado durante septiembre.
Capacitar al Personal de la Dirección General de Finanzas en el uso e interpretación de los catálogos de cuentas contables y de función.	5/07/07	100%	
Capacitar a las dependencias en el uso e interpretación de los catálogos de cuentas contables y de función.	Septiembre	50%	Se concluirá durante el mes de septiembre tal y como está programado.



UADY

Seguimiento de Indicador:

PERIODO	TOTAL DE MOVIMIENTOS REALIZADOS	TOTAL DE MOVIMIENTOS RECHAZADOS	PORCENTAJE DE RECHAZO
Primer semestre de 2007	27,395	1,953	7.13
Julio -Agosto	14,500	1,241	8.55

Observaciones: Se incrementó el porcentaje de rechazo, a pesar de ser un tiempo breve manteniéndose los errores en la afectación por función y subfunción, en la afectación contable, falta de cumplimiento de los requisitos de control interno y falta de requisitos fiscales. Dicho porcentaje disminuirá después de la capacitación programada para septiembre.



UADY

OBJETIVO DE CALIDAD:

AMPLIAR EL ALCANCE DEL SGC, PARA LA SEGUNDA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO POR PARTE DEL ORGANISMO CERTIFICADOR, INCLUYENDO EL PROCESO DE BIENES Y MUEBLES.

De acuerdo con la Ficha de Objetivo de Calidad todas las acciones contempladas para alcanzarlo, están programadas para el período Septiembre 2007-Julio 2008, por lo que a la fecha de solicitud de informe no han iniciado formalmente.



UADY

Informe de Avances del Programa Anual de Capacitación del Personal Administrativo y Manual 2007

a) Planeación e impartición de cursos de capacitación

Como resultado del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, se elabora el programa de capacitación 2007 que esta integrado por 20 cursos de los cuales:

- 15 que promueven el desarrollo profesional
- 5 que promueven el desarrollo personal

Estos cursos reflejan el interés de la Universidad Autónoma de Yucatán en promover el desarrollo personal de sus empleados, ***atendiéndolos de manera integral a través de su desarrollo personal, profesional y en la Institución***, desde su ingreso a la UADY, durante su trayectoria y en su jubilación.

Durante el período de mayo a julio se impartieron un total de 6 cursos (4 de desarrollo profesional y 2 de desarrollo profesional), asistiendo un total de 149 empleados.

Capacitación para el Desarrollo Profesional				
Nombre del curso	Dirigido a	Duración	Fecha	Número de asistentes
Redacción Razonada	Personal Administrativo	15 horas	Del 9 al 13 de julio	22
Manejo del Estrés	Personal Administrativo	12 horas	Los días 7, 8, 9 y 11 de mayo	19
Mantenimiento de Equipo de Cómputo II	Personal responsable del mantenimiento de equipos de cómputo	20 horas	Del 28 de mayo al 5 de junio	12
Word Avanzado	Personal Administrativo	15 horas	Del 2 al 6 de julio	21
TOTAL DE ASISTENTES				74



UADY

Capacitación para el Desarrollo Personal				
Nombre del curso	Dirigido a	Duración	Fecha	Número de asistentes
Escuela para Padres	Todo el personal de la UADY	12 horas	Los días 16, 23 y 30 de mayo y 6 de junio	19
Escuela para Padres	Todo el personal de la UADY	12 horas	Del 3 al 25 de julio	26
Iniciación en Tai Ji Quan y Qi Gong	Todo el personal de la UADY	24 horas	Del 11 de septiembre al 6 de diciembre	30
TOTAL DE ASISTENTES				75

Actualmente se esta llevando a cabo el curso de Tai Ji Quan y Qi Gong, que fue organizado a petición directa del personal de la Administración Central.



UADY

b) Evaluación y seguimiento de la capacitación.

En cuanto a la evaluación de la satisfacción de los clientes se realiza en 3 momentos:

● **Evaluación al término del curso:** Al final el curso se mide el aprendizaje del participante y la satisfacción con el servicio ofrecido. En términos generales, los 6 cursos han obtenido calificaciones satisfactorias y las observaciones han sido tomadas en cuenta en la realización de los siguientes cursos.

● **Evaluación de seguimiento:** Esta evaluación se realiza 3 meses después del curso, en la cual se mide el nivel de mejora en el desempeño del personal y la satisfacción de la necesidad identificada. Hasta este momento existen el reporte de las evaluaciones de los cursos de Manejo de Estrés y Mantenimiento de Equipos de Cómputo II. Con respecto a los cursos de desarrollo de personal se están elaborando los instrumentos de medición, a fin de cubrir todos los aspectos del proceso.

Programa “Diagnóstico Organizacional de la UADY en función de su Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Manual

Actualmente el Programa: “se encuentra en su Fase 1 habiendo realizado las actividades:

- Se impartió el **curso de inducción** para personal directivo (**Rector, Director General, Director de Escuela, Facultad y Centro de Investigaciones Regionales**) y para **Funcionarios y Coordinadores de Escuelas, Facultades, Centro de Investigaciones Regionales y dependencias de la Administración Central.**
- Se aplicó la **técnica de redes semánticas** con los estímulos conceptuales “**Clima Organizacional**” y “**Satisfacción Laboral**” al personal administrativo y manual de la UADY.
- Se elaboró la “**Escala, preliminar, de Clima Organizacional**” y la “**Escala, preliminar, de Satisfacción Laboral**”, propias y exclusivas para el personal administrativo y manual en conjunto.

Así mismo se planean realizar las siguientes actividades pertenecientes a esta misma fase:

- Aplicación de los **instrumentos preliminares** de “**Clima Organizacional**” y “**Satisfacción Laboral**” al personal administrativo y manual de la UADY.
- **Análisis y validación psicométrica** la “**Escala de Clima Organizacional**” y la “**Escala de Satisfacción Laboral**”
- **Revisión y análisis de documentos oficiales** para identificar la antigüedad laboral, las inasistencias, accidentes de trabajo y productividad del personal según el grupo o área enfoque
- **Codificación, proceso, análisis e interpretación de datos y resultados.**
- **Observación sistemáticamente** del acontecer diario de la vida laboral en la UADY.
- **Entrevistas formal y/o informalmente** a los empleados de manera individual y/o grupal para obtener información necesaria y complementaria que coadyuve a establecer el prediagnóstico de cada uno de los grupos o áreas enfoque (personal administrativo, manual, directivo y no directivo; Facultad, Escuela, Centro de Investigaciones, Campus por Área de Conocimiento, Dependencia Administrativa Central).



UADY

Mejora continua



UADY

Revisión de la política de calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios con eficacia, competitividad, y mejora continua de sus procesos internos, permitiendo un mayor acercamiento con la sociedad, para ser una Universidad con trascendencia social, con presencia y reconocimiento local, regional y nacional.

Revisión: 00
Fecha: junio-2007



UADY

Seguimiento a acciones
documentadas

Acciones preventivas	Acciones correctivas	Acciones de mejora
16	21	23

SEGUIMIENTO A REUNIONES PREVIAS



UADY

Acuerdos de la alta dirección		
Acción	Estado	Observaciones
3. Proponer reunión con los directores de las DES y los responsables de las bibliotecas.	50%	Se realizó la visita a cada una de las bibliotecas, sin embargo, la reunión con los directores quedó pendiente.
Afinación del formato de la encuesta, análisis y encuadernación.	77%	Falta revisar la parte de encuadernación.
Aumentar la vigilancia en el edificio central de la UADY.	0%	No se han contratado nuevos vigilantes
Establecer criterios de restricción para el acceso a las diferentes áreas del edificio central.	0%	No existen señalamientos suficientes para evitar el paso a personas externas.
Actualizar el directorio general de la UADY que se encuentra en la entrada principal.	0%	No se ha actualizado
Subir a la página el archivo vigente del Manual de Identidad.	0%	No se ha subido el archivo

CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR AL SGC



UADY

- Fortalecimiento de la comunicación con el cliente
- Fortalecimiento de la comunicación intra UADY
- Cambios en los procedimientos certificados
- Acciones para la mejora del ambiente laboral (programa de mantenimiento)

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA



UADY

ASUNTOS GENERALES



UADY