



Universidad Autónoma de Yucatán

2009: 3ª Reunión para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la alta dirección

07 de octubre de 2009



AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Resultado de auditorías internas
- 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

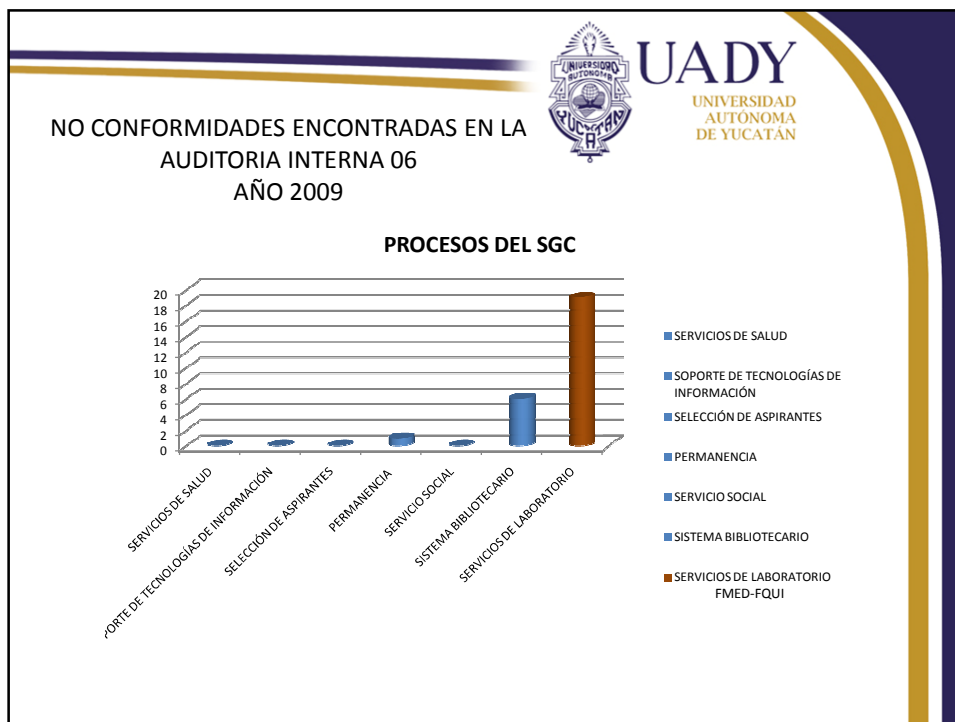
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS





PRÓXIMAS AUDITORÍAS





AUDITORÍA EXTERNA 20 Y 21 DE OCTUBRE

SEGUIMIENTO POR PARTE DEL ORGANISMO
CERTIFICADOR ABS GROUP

- Dos laboratorios de la FMED
- Tres bibliotecas ARQ-PSIC-ECON



ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



 **UADY**
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Mayo-septiembre 2009


Folio	Proceso (Área)	Estado	Mes de registro
AC-93	INGRESO	Cerrada	mayo
AC-94	Servicios bibliotecarios (FQUI)	En proceso	-
AC-95	Servicios bibliotecarios (FICIV)	Abierta	junio
AC-96	Servicios bibliotecarios (Central)	En proceso	-
AC-97	Servicios bibliotecarios (FQUI)	En proceso	-
AC-98	Servicios bibliotecarios (FQUI)	En proceso	-
AC-99	PERMANENCIA	Abierta	junio
AC-100	Servicios bibliotecarios (FQUI)	En proceso	-
AC-101	Revalidación Externa de Estudios	Cerrada	julio
AC-102	Selección de Aspirantes	Abierta	julio
AC-103	Selección de Aspirantes	Abierta	julio
AC-104	Selección de Aspirantes	Abierta	julio
AC-105	Administración de Recursos Financieros y Materiales	Abierta	septiembre
AC-106	Administración de Recursos Financieros y Materiales	Cerrada	septiembre
AP-38	Revalidación Externa de Estudios	Cerrada	julio
AP-39	Revalidación Externa de Estudios	Cerrada	julio
AP-40	Selección de Aspirantes	Cerrada	julio
AM-78	Administración de Recursos Financieros y Materiales	Cerrada	Junio
AM-79	Administración de Recursos Financieros y Materiales	Cerrada	Junio
AM-80	Revalidación Externa de Estudios	Abierta	Julio
AM-81	Revalidación Externa de Estudios	Cerrada	julio
AM-82	Revalidación Externa de Estudios	Abierta	julio
AM-83	Administración de Recursos Financieros y Materiales	Abierta	septiembre
AM-84	Departamento de Salud	Abierta	septiembre

Totales SGC AC160 AP46 AM88

 **UADY**
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

SEGUIMIENTO DE LAS REUNIONES PREVIAS DE REVISIONES DIRECTIVAS




UADY
 UNIVERSIDAD
 AUTÓNOMA
 DE YUCATÁN

Acuerdos de la Reunión 21 de mayo de 2009

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
Nombrar un responsable de calidad por proceso para facilitar la coordinación de esfuerzos y enviar oficio de nombramiento a la CGPEGI.	Responsables de área y procesos	Junio	En proceso
Ampliar los canales de comunicación (avisos, acuerdos y nuevas disposiciones del SGC).	Área operativa SGC	Junio	En proceso
Estudiar la posibilidad del uso de la red social "Twitter" para la red de Información Jurídica "Benito Juárez García".	Oficina del Abogado General	Julio	En proceso
Coordinar acciones con la comisión de seguridad e higiene para la supervisión de infraestructura.	Coordinación General de Planeación Álvaro King	Junio	OK
Reestructurar los horarios de las reuniones directivas del SGC.	Área operativa SGC	Un mes previo a la siguiente reunión de revisiones directivas	OK


UADY
 UNIVERSIDAD
 AUTÓNOMA
 DE YUCATÁN

RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

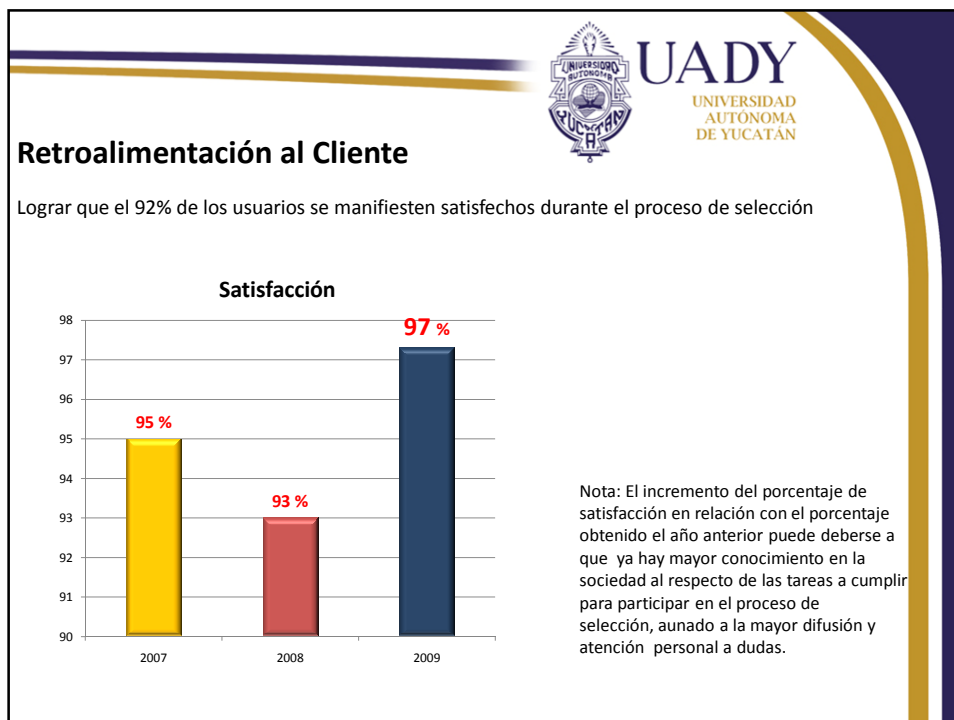


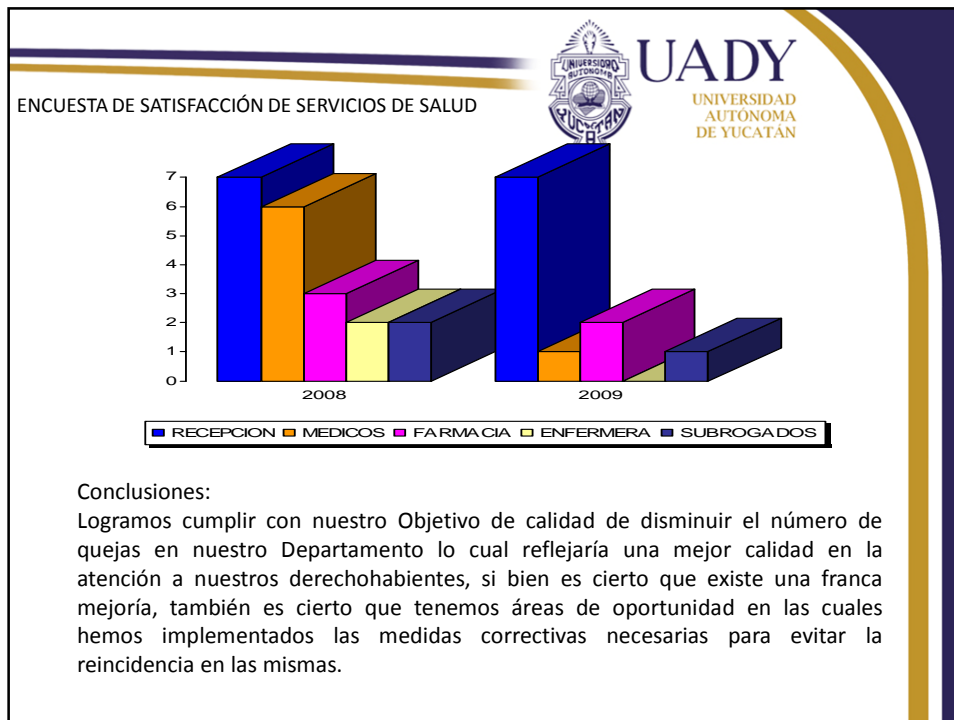
Satisfacción del usuario
Periodicidad de la medición

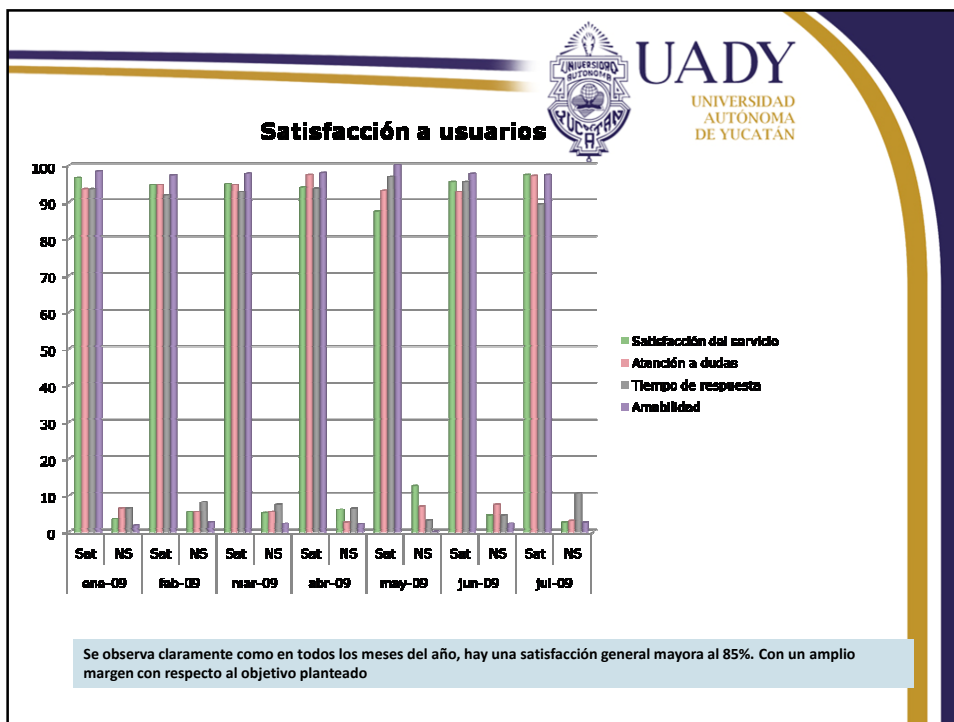


CODIGO	Nombre del instrumento	Proceso	Periodicidad de la medición
F-DGDA-CGES-18	Encuesta de satisfacción (Bachillerato y Licenciatura)	Selección de Aspirantes	anual (el día del examen)
F-SG-CGSE-26	Cuestionario aplicado al personal de control escolar_catálogos	Ingreso	anual (nov)
F-SG-CGSE-25	Cuestionario aplicado al personal de control escolar_credenciales	Ingreso	anual (nov)
F-SG-CGSE-30	Cuestionario aplicado al alumno	Permanencia	anual (nov)
F-DGF-CGDF-54	Evaluación por parte de los proveedores	Financieros y materiales	anual (nov)
F-DGF-CGDF-55	Evaluación del proceso de Administración de Recursos Financieros y Materiales (a las facultades)	Admon. de recursos	anual (julio)
F-DGADP-CGDH-09	Evaluación del curso	Financieros y Materiales Admon. Integral de Recursos Humanos Egreso y Titulación	Al término de cada curso
F-SG-CGSE-22	Cuestionario para evaluar los servicios (Oficina de Titulación)	Egreso y Titulación	Mensual
F-SG-CGSE-35	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario	Revalidación externa	Mensual
F-DGDA-CSB-20	Cuestionario para evaluar los servicios	Servicios Bibliotecarios	Mensual
F-SG-CATI-10	Encuesta de satisfacción a clientes	Tecnologías de Información	Mensual
F-SG-CATI-14	Encuesta de satisfacción a usuarios	Tecnologías de Información	Mensual
F-DGDADP-DS-28	Encuesta Consulta Externa	Servicio de Salud	Trimestral
F-DGDADP-DS-29	Encuesta Enfermería	servicio de Salud	Trimestral
F-DGDADP-DS-30	Encuesta Farmacia	Servicio de Salud	Trimestral
F-DGDA-CAADE-08	Encuesta de servicios que ofrece el Depto. de Apoyo al Servicio Social (DASS) para usuarios del Sistema Institucional de Información (SII).	Servicio Social	Semestral
F-DGDA-CAADE-09	Encuesta de servicios que ofrece el Depto. de Apoyo al Servicio Social (DASS).	Servicio Social	Semestral



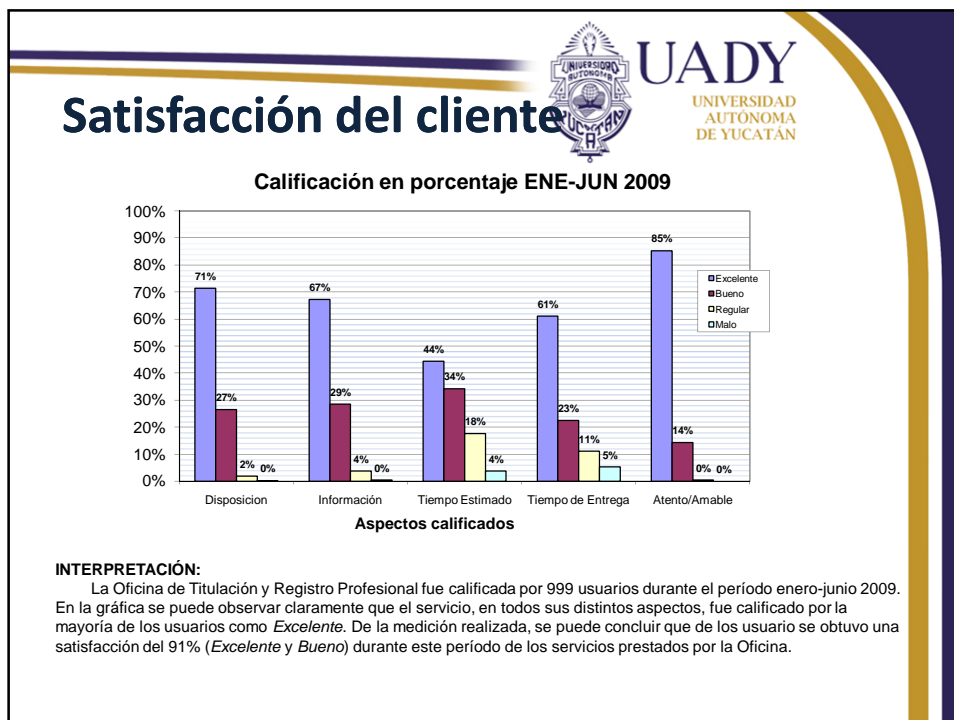


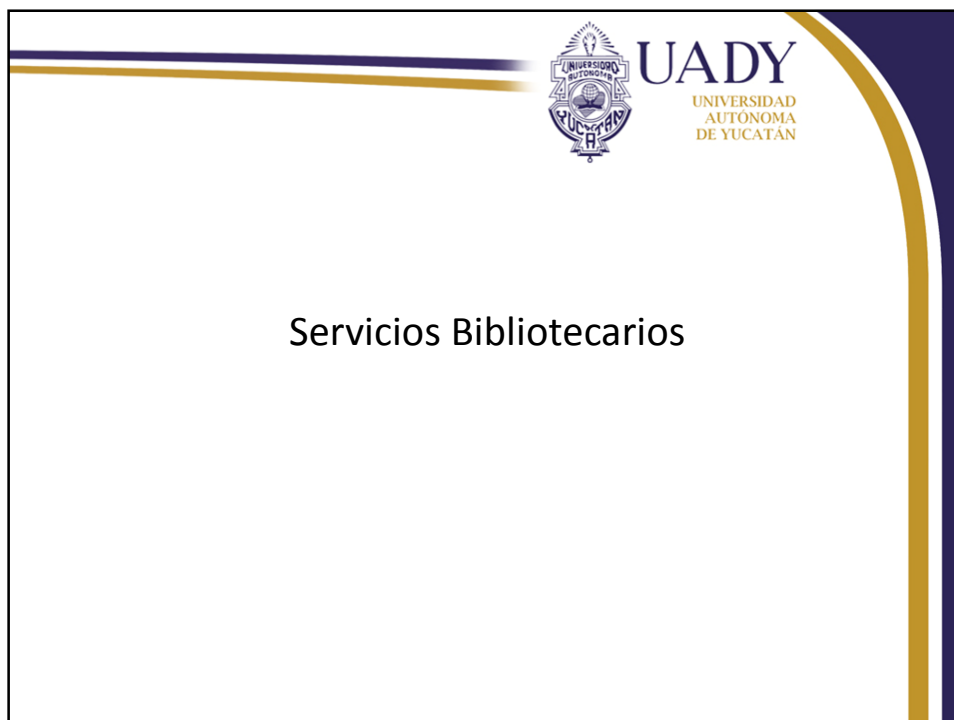
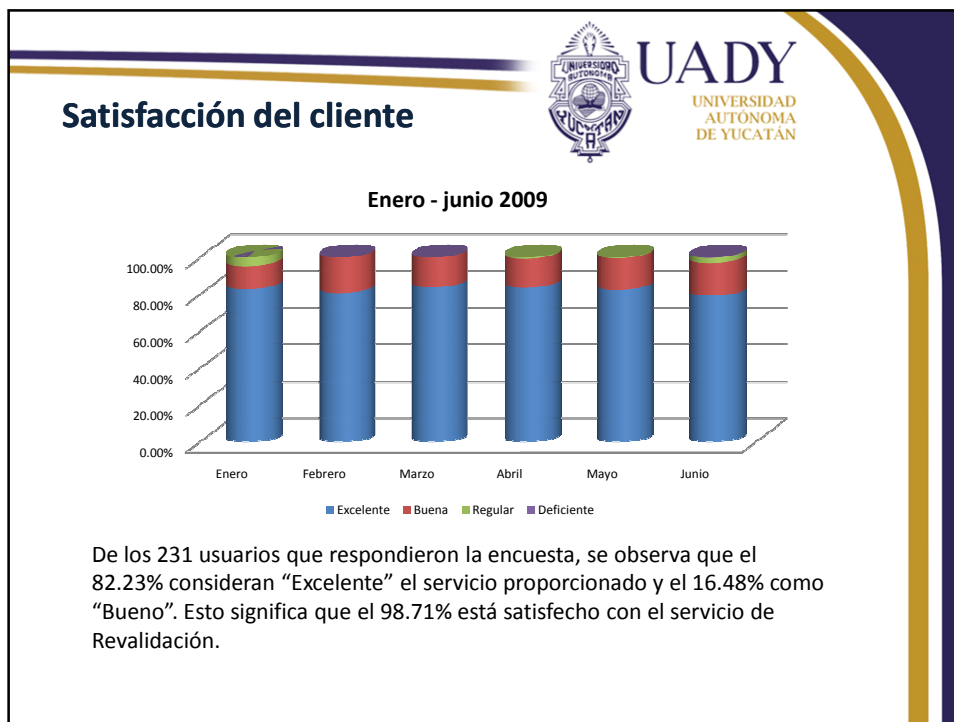


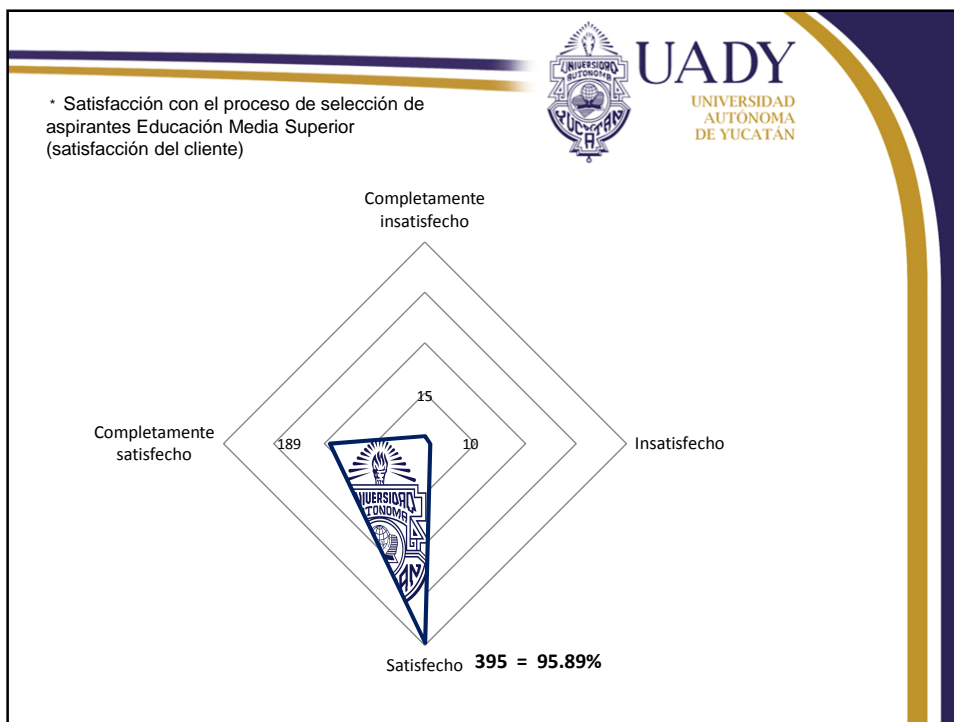
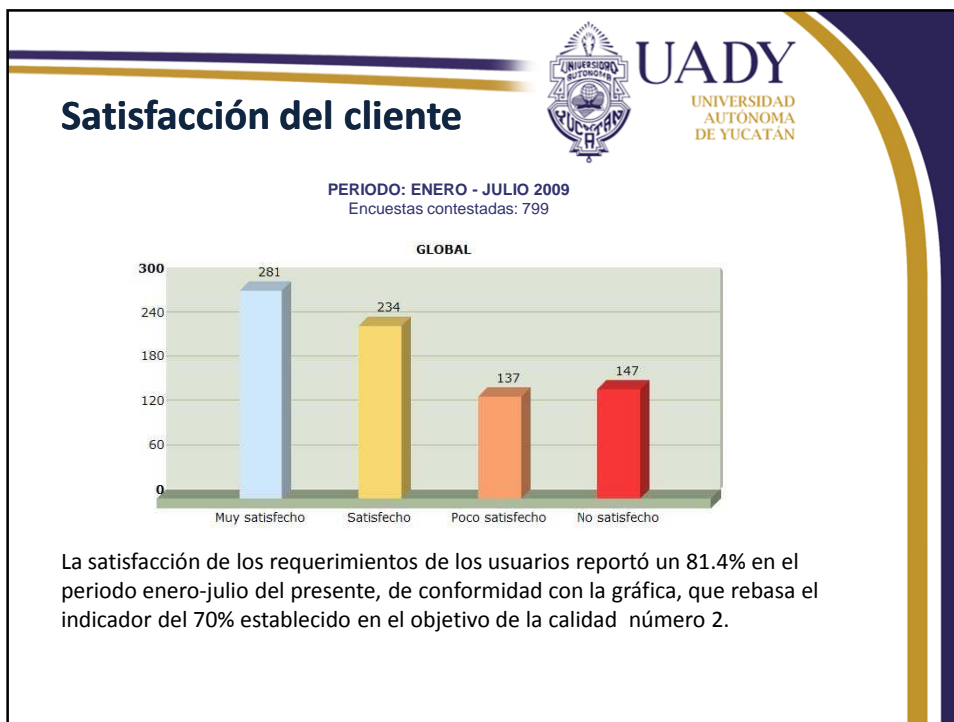


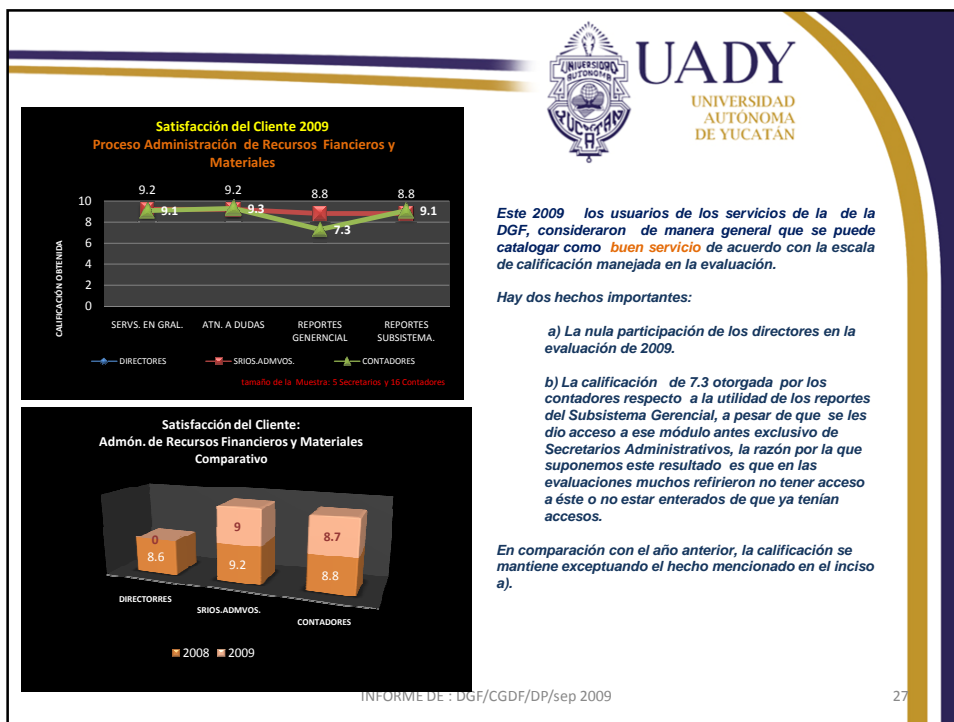
UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Egreso y titulación









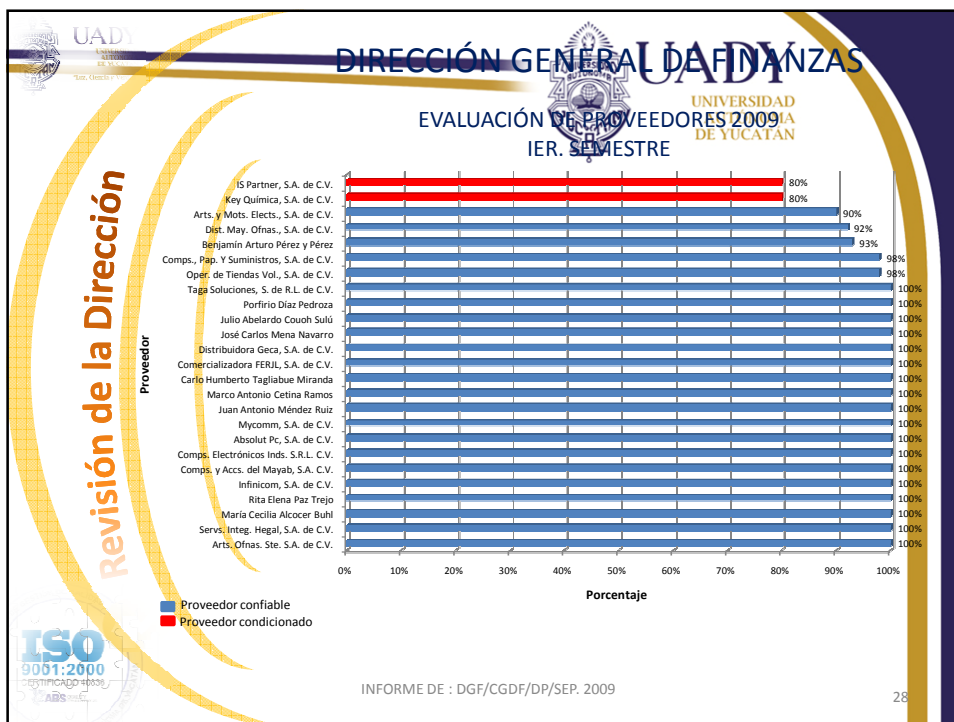
Este 2009 los usuarios de los servicios de la de la DGF, consideraron de manera general que se puede catalogar como **buen servicio** de acuerdo con la escala de calificación manejada en la evaluación.

Hay dos hechos importantes:

a) La nula participación de los directores en la evaluación de 2009.

b) La calificación de 7.3 otorgada por los contadores respecto a la utilidad de los reportes del Subsistema Gerencial, a pesar de que se les dio acceso a ese módulo antes exclusivo de Secretarios Administrativos, la razón por la que suponemos este resultado es que en las evaluaciones muchos refirieron no tener acceso a éste o no estar enterados de que ya tenían accesos.

En comparación con el año anterior, la calificación se mantiene exceptuando el hecho mencionado en el inciso a).






UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

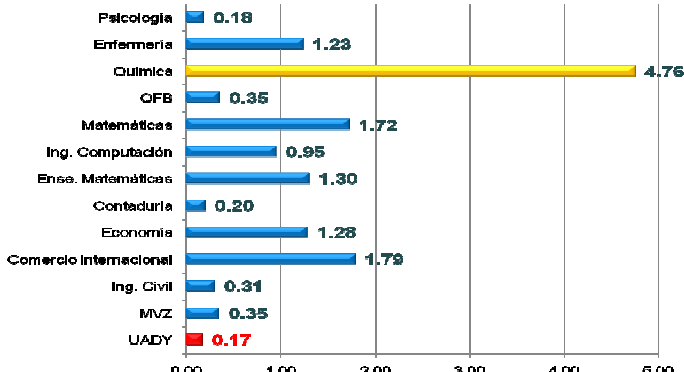
Selección de Aspirantes

UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

**Desempeño de los procesos
y conformidad con el producto.**
--INDICADORES DE PROCEDIMIENTOS--

Meta 1. a) Error en el registro



Programa	Valor
Psicología	0.18
Enfermería	1.23
Química	4.76
QFB	0.35
Matemáticas	1.72
Ing. Computación	0.95
Ense. Matemáticas	1.30
Contaduría	0.20
Economía	1.28
Comercio Internacional	1.79
Ing. Civil	0.31
MVZ	0.35
UADY	0.17


Por programa, no mayor al 5%
Por institución, no mayor al 4%



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

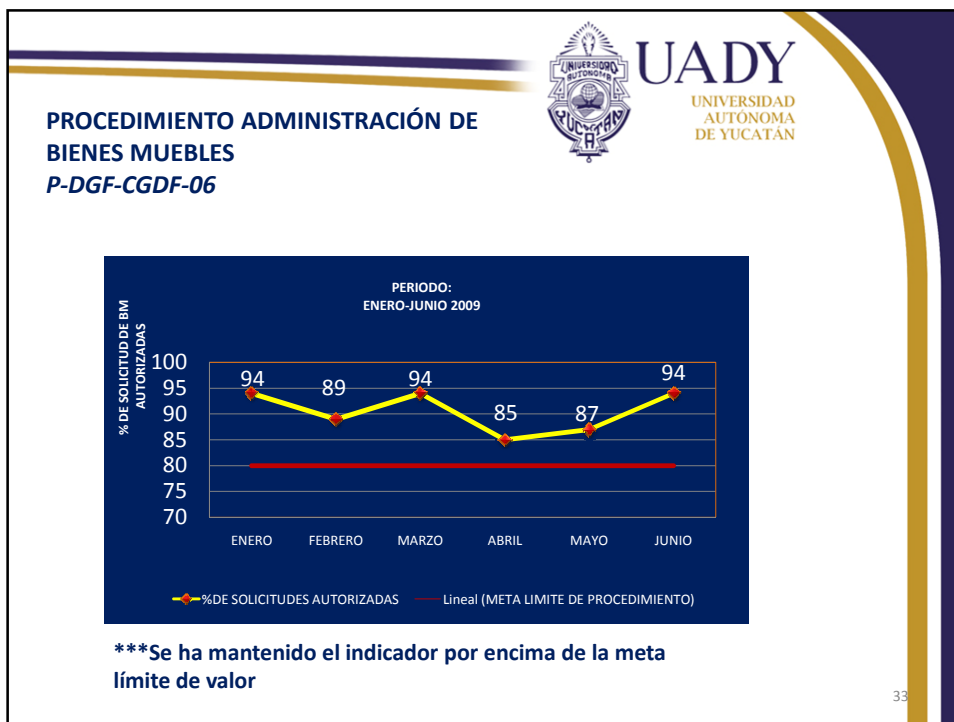
Administración de Recursos
Financieros, Materiales y Humanos

UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

PROCEDIMIENTO	Fórmula	Meta/limites de valor
P-DGF-CGDF-03 Elaboración del Presupuesto Anual	Presupuesto Autorizado/Presupuesto Solicitado *100 Medición Anual	Mayor o igual al 90% 100% RESULTADO 2009
P-DGF-CGDF-04 Control del Ingreso y del Ejercicio Presupuestal	Subsidio Público Autorizado/ Partidas Asignadas ANUAL	Menor o igual a 1 RESULTADO DE 2009: .99
	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 2009: 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 JUNIO 2009: 1 DÍA DE DIFERENCIA

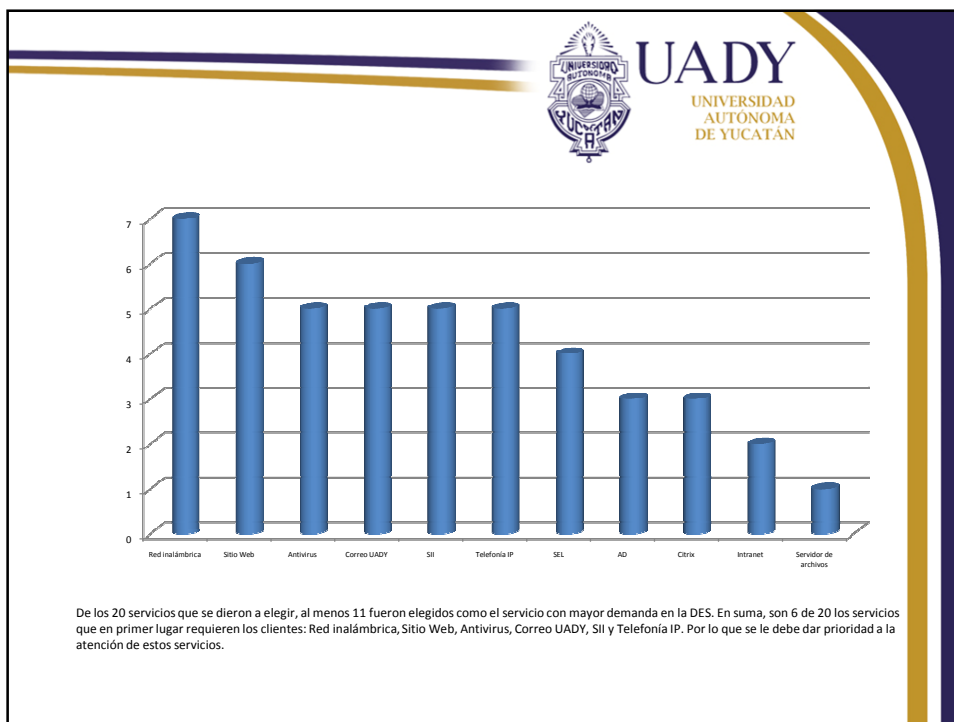
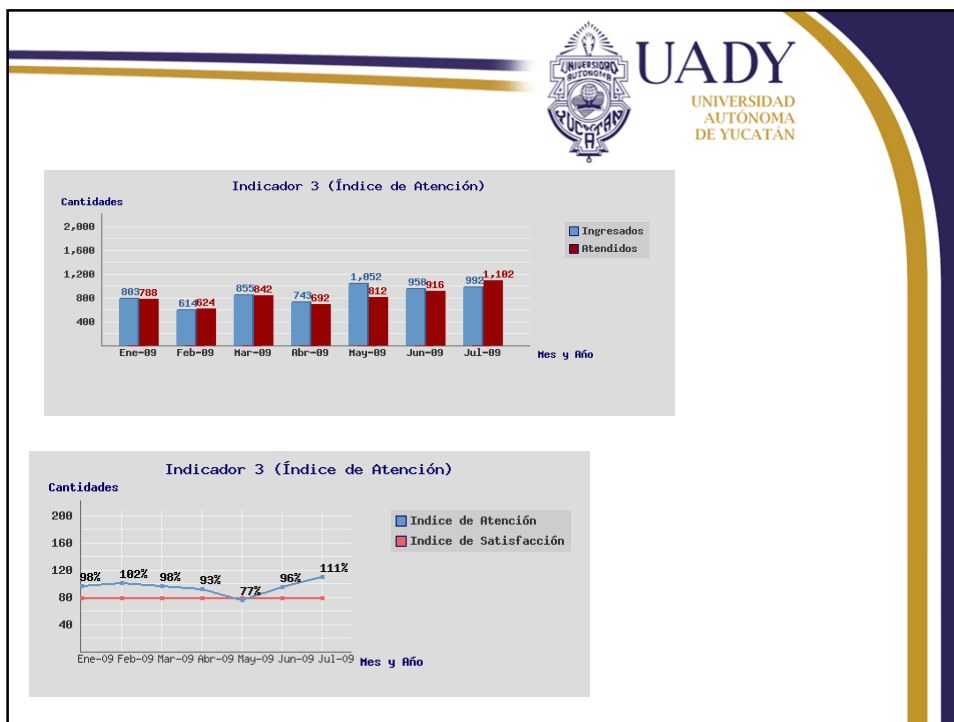
INFORME DE : DGF/CGDF/DP/Junio 2009



33

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Soporte de Tecnologías de la Información





2009 (nuevos servicios)

1. Adopta a un amigo	8. SAR
2. Apauady	9. Servicios de la Coordinación General de Recursos Humanos
3. Coordinación de arte y cultura	10. SIISE
4. Contraloría Social	11. Sinco
5. CUM	12. Sitio de Influenza.
6. Horarios Preparatoria No 2	13. SICEI
7. Priori	Reestructuración del portal Institucional (13)

A julio de 2009, 43

- Número de servicio antes de Ene-08: 17
- Número de servicios ingresados en 2008: 13
- Número de servicios integrados en 2009: 13
- **TOTAL DE SERVICIOS ACTUALES: 43, incremento de 13 servicios.**
- Se ha superado de manera significativa el objetivo de aumentar los servicios en línea.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Revalidación Externa





UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Desempeño del proceso

- **Servicios proporcionados:**
 - Trámite de revalidación de estudios en el área correspondiente (bachillerato, licenciatura o posgrado).

Mes	Revalidaciones expedidas
Enero	26
Febrero	14
Marzo	17
Abril	24
Mayo	50
Junio	110
Julio	420
Total	661



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Egreso y Titulación





- En lo que va del año se han hecho cuatro viajes:

29 DE ENERO		4 DE MARZO		2 DE ABRIL		22 DE MAYO	
LICENCIATURA	200	LICENCIATURA	321	LICENCIATURA	170	LICENCIATURA	288
GRADOS	33	GRADOS	35	GRADOS	17	GRADOS	39
ESPECIALIDAD	22	ESPECIALIDAD	15	ESPECIALIDAD	3	ESPECIALIDAD	22
DUPLICADO	-	DUPLICADO	1	DUPLICADO	1	DUPLICADO	6
REPOSICIÓN	-	REPOSICIÓN	-	REPOSICIÓN	-	REPOSICIÓN	-
REINGRESO	-	REINGRESO	-	REINGRESO	-	REINGRESO	-
TOTAL	255	TOTAL	372	TOTAL	191	TOTAL	355

- Durante el período enero-junio 2009, se han recogido un total 1173 documentos en la Dirección General de Profesiones (DGP).

De enero a junio del 2009 se expidieron 984 "productos", entre Títulos, Diplomas y Grados, de los cuales 8 resultaron como productos "no conformes":

7 fueron error en el nombre de la autoridad detectados en el mes de febrero.

1 por error en la captura de cédula detectado en el mes de abril.

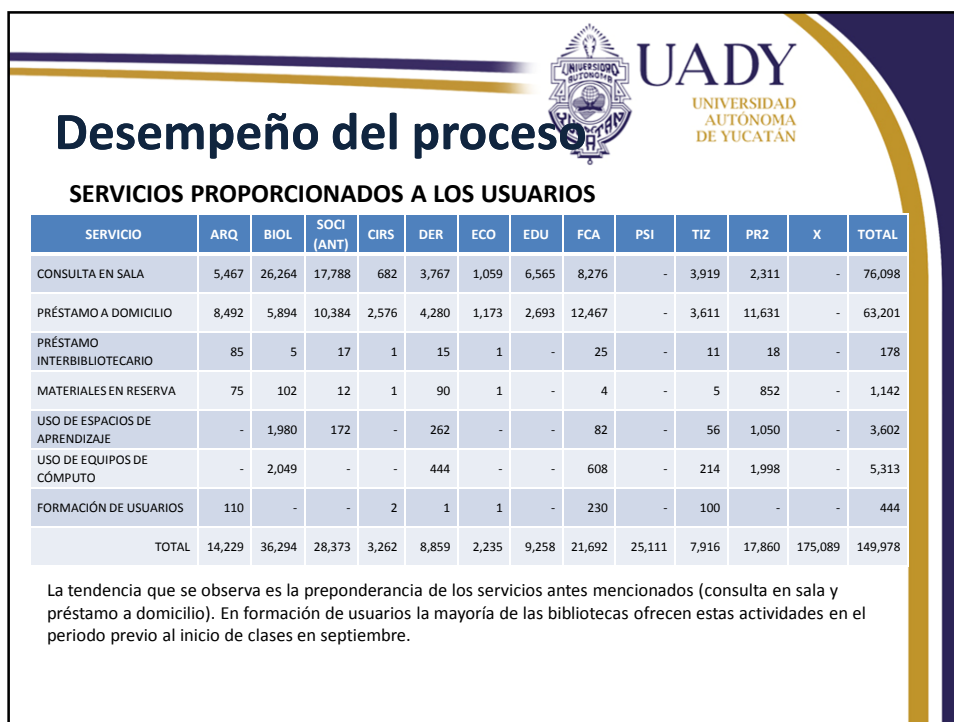
Todos ya se solucionaron por lo que el 99.2% del trabajo resultó satisfactorio a los usuarios.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios Bibliotecarios





• Objetivo de la calidad :

Asistir anualmente al menos a tres eventos de intercambio y cooperación de información bibliotecaria a nivel nacional.

- **Indicador:** Número de eventos asistidos.
- **Seguimiento:** Trimestral.
- **Medición de la eficacia.** Respecto de la asistencia a eventos de intercambio y cooperación de información bibliotecaria a nivel nacional se participó en:

21ª SEMANA DE CIENCIAS DE LA INFORMACION” auspiciada por la Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, con la conferencia “Oportunidades Laborales y de Desempeño en el Sistema Bibliotecario de la UADY”.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- El uso de las redes para provisión de servicios.
- Demora en el cumplimiento de los acuerdos.
- Falta de una cultura de prevención.
- Comunicación interna



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Capacitación del personal
- Sensibilización del SGC al personal
- Gestión de recursos

