



UADY

# Universidad Autónoma de Yucatán

Segunda reunión para la revisión del  
Sistema de Gestión de la Calidad  
por parte de la alta dirección

Mérida, Yucatán.  
10 de Julio de 2007



# UADY

## AGENDA

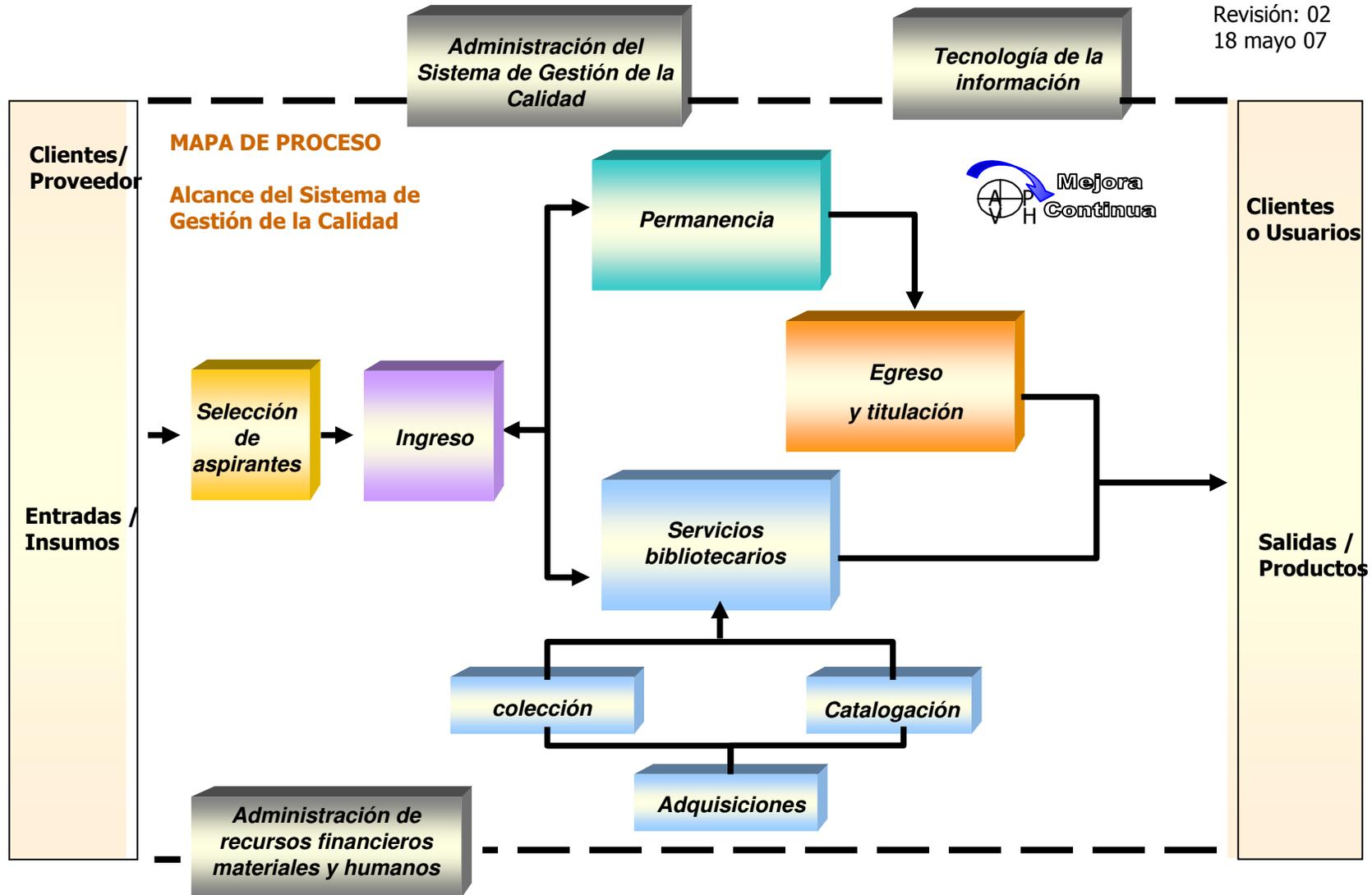
- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Resultados de auditoria interna
- Retroalimentación del usuario
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Desempeño de los servicios respecto a los objetivos de calidad
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,
- Recomendaciones para la mejora



# UADY

## Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Revisión: 02  
18 mayo 07





**UADY**

## **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**

**ATENTAMENTE**

**Alfredo F. J. Dájer Abimerhi, MVZ. Mphil.**

**RECTOR DE LA UADY**



# 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

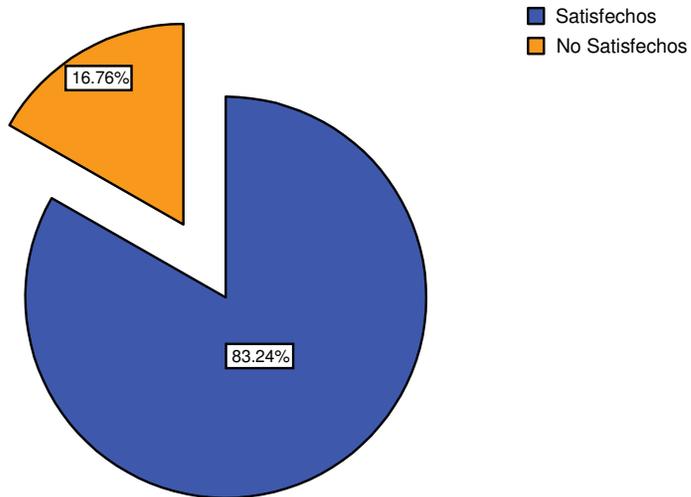
Número de No conformidades	No Conformidad Mayor	No Conformidad menor	Estado
11	7	4	4 cerradas 7 abiertas



UADY

## SELECCIÓN DE ASPIRANTES (Educación media superior y superior)

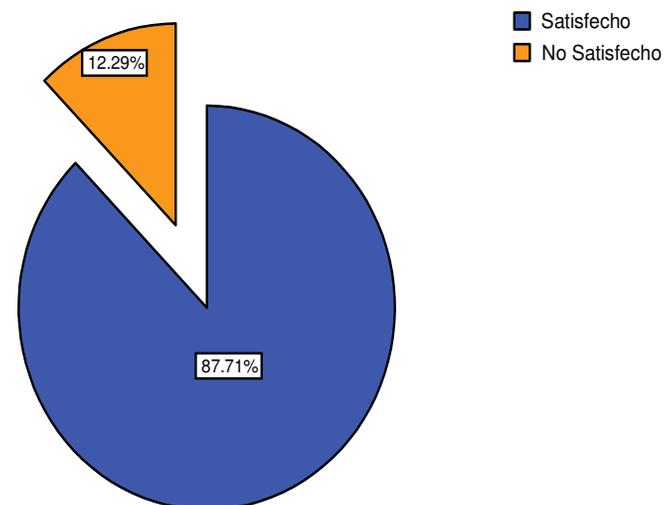
### Criterios de Selección



claridad de la explicación con respecto a los criterios de selección, el 83.2 % manifestó estar satisfecho y únicamente el 16.8 % contestó no estar satisfecho con la misma.

En cuanto a la claridad de la explicación con respecto a los elementos del reporte individual, el 87.7 % manifestó estar satisfecho y un 12.3 % no estarlo

### Reporte individual

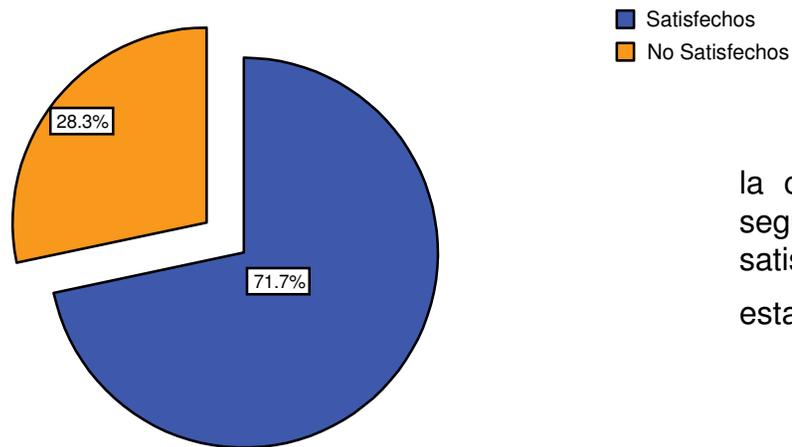




# UADY

## SELECCIÓN DE ASPIRANTES (Educación media superior y superior)

### Segundas Opciones

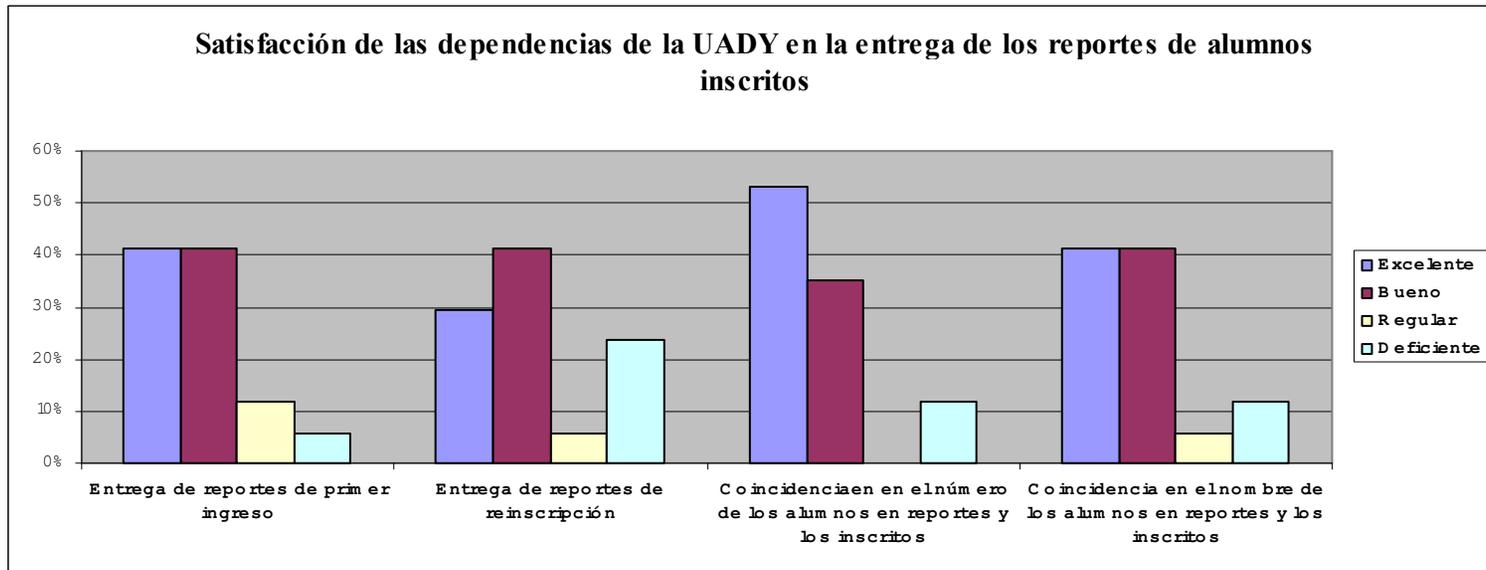


la claridad de la explicación con respecto a las segundas opciones, el 71.6% manifestaron estar satisfechos, mientras que el 28.3 % manifestaron no estar satisfechos



# UADY

## INGRESO

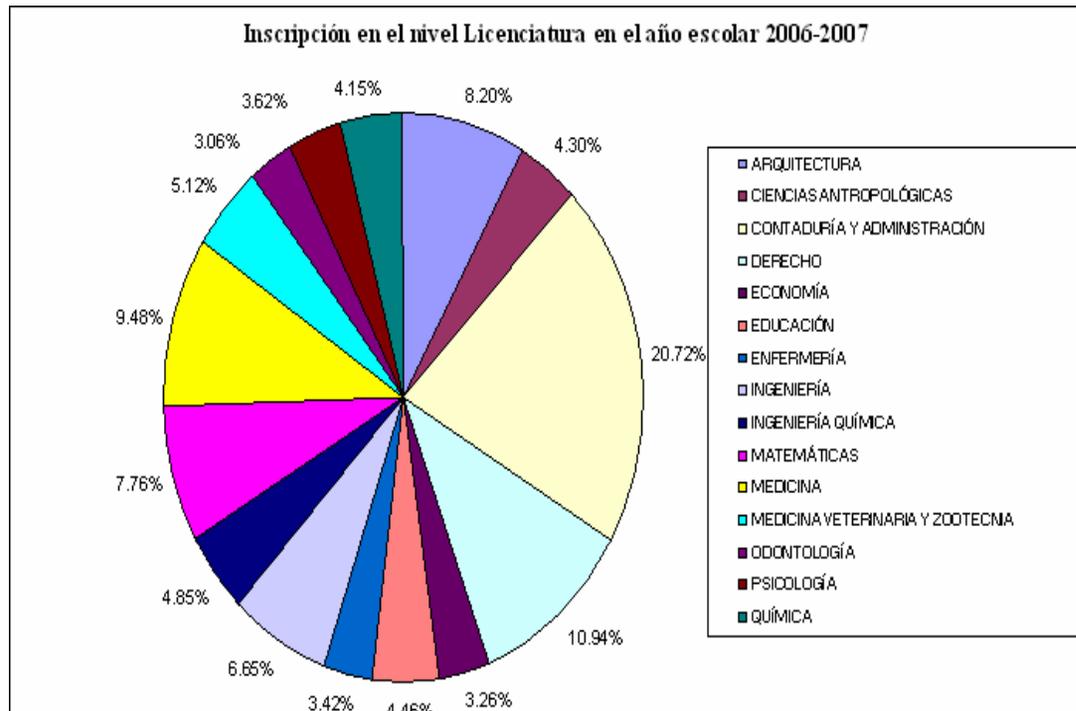


Resultado de las encuestas aplicadas a las 17 dependencias para conocer la eficiencia acerca del servicio de entrega de los reportes de alumnos inscritos. La división de las barras indica el 3% de aumento en el nivel de satisfacción del cliente. Con relación al tiempo de entrega, de los reportes de primer ingreso la satisfacción se encuentra entre excelente y bueno. Con relación al tiempo de entrega de los reportes de reinscripción la satisfacción es bueno. Con relación en la coincidencia en el número de los alumnos en los reportes y los inscritos, la satisfacción es excelente. Con relación al nombre de los alumnos en los reportes y los inscritos la satisfacción se encuentra entre excelente y bueno.



# UADY

## INGRESO

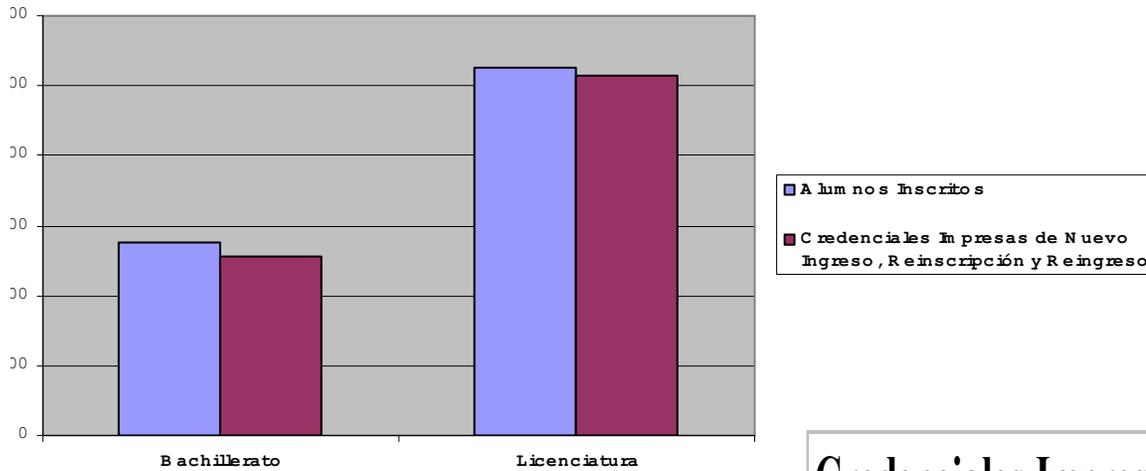


Esta gráfica muestra la distribución en porcentajes de alumnos inscritos a nivel licenciatura en el curso escolar 2006-2007, siendo el PE de Contaduría y Administración el que mayor número de alumnos inscritos obtuvo.



## INGRESO

**Credenciales Impresas del curso escolar 2006-2007**



**Credenciales Impresas del curso escolar 2006-2007**

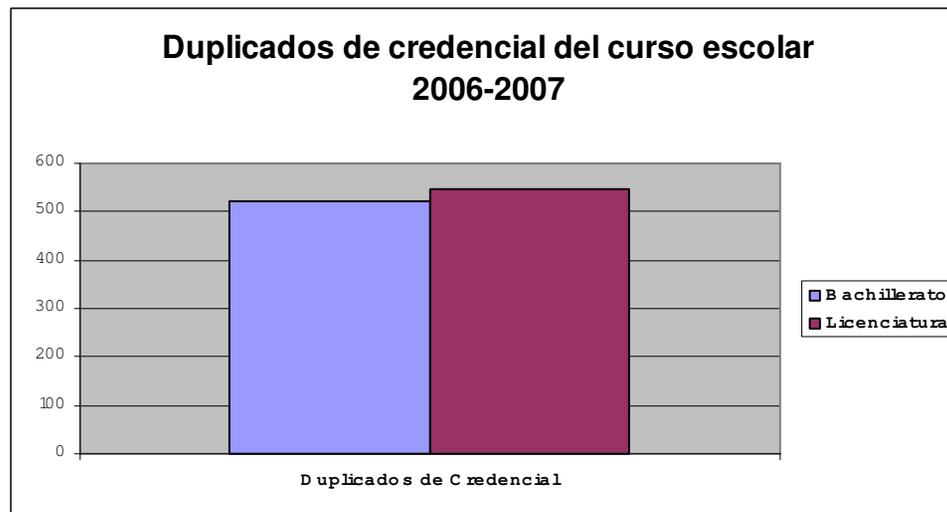
	Bachillerato	Licenciatura
Alumnos Inscritos	5503	10524
Credenciales Impresas de Nuevo Ingreso, Reinscripción y Reingreso	5121	10278
Duplicados de Credencial	521	546

Esta gráfica nos muestra que del número total de alumnos inscritos al nivel bachillerato del curso escolar 2006-2007 a un 93% se le entrega credencial; y respecto a los alumnos de nivel licenciatura del mismo curso escolar aún 97% se le entrega su credencial de estudiante.



UADY

## INGRESO

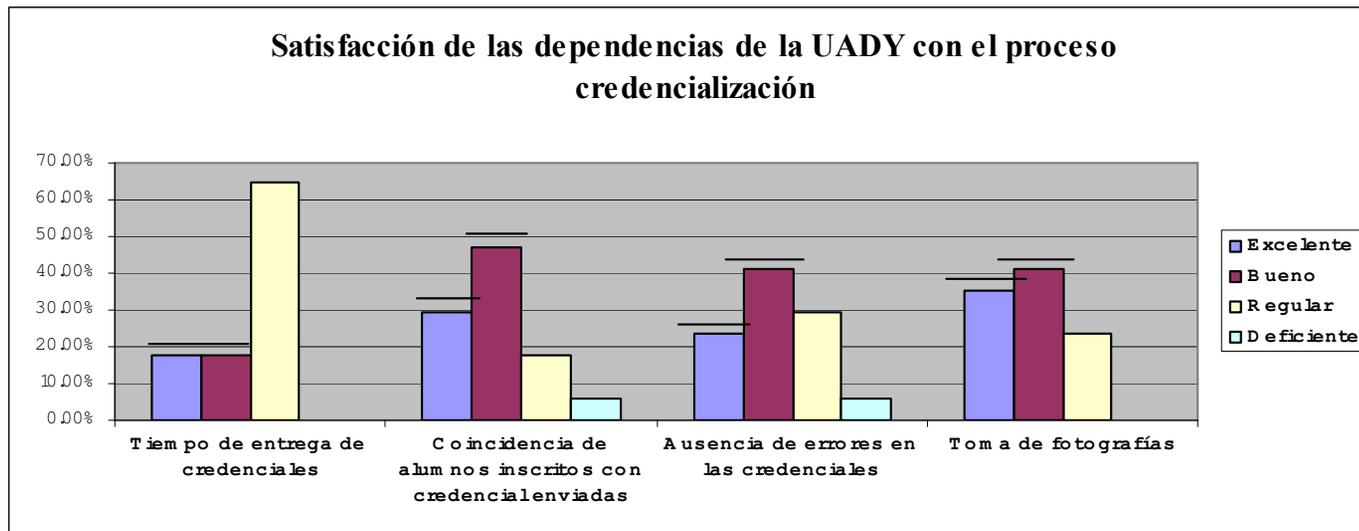


En la gráfica se muestra el número de duplicados emitidos en el curso escolar 2006-2007 de los niveles de bachillerato y licenciatura



# UADY

## PERMANENCIA



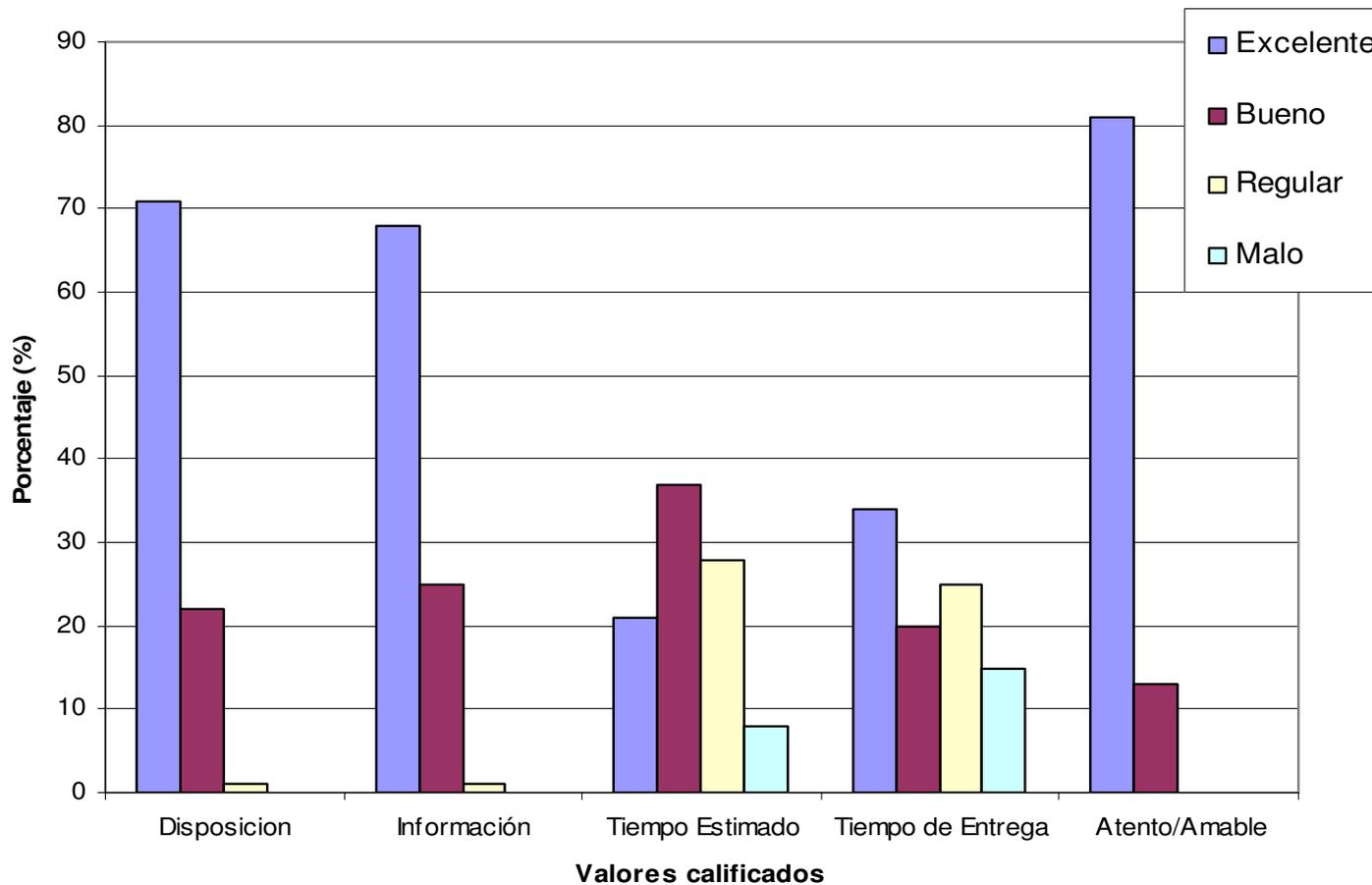
La división de las barras indica el 3% de aumento en el nivel de satisfacción del cliente, esta gráfica demuestra el resultado de las encuestas aplicadas a las 17 dependencias para conocer la opinión acerca del servicio de credencialización en el semestre pasado. Con relación al tiempo de entrega, la satisfacción es regular. Con relación a la coincidencia de alumnos inscritos con el número de credenciales enviadas, la satisfacción es buena. Con relación a la ausencia de errores en las credenciales, la satisfacción es buena. Con relación al proceso de toma de fotografía, la satisfacción es buena.



# UADY

## EGRESO Y TITULACIÓN

Percepción de Egresados a la Oficina



La gráfica demuestra que la mayor parte de los egresados percibe como excelente los servicios de la oficina de titulación.



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### 1.- Solicitar en préstamo libros u otros materiales a domicilio

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	Total
Ciencias Salud	80	35	16	14	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	5	12	6	1	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	5	1	0	1	7
Ciencias Antropológicas	36	30	4	9	79
Facultad Contaduría y Administración	3	2	0	2	7
Facultad Derecho	1	1	1	0	3
Facultad Economía	3	2	0	0	5
Facultad Psicología	3	3	1	2	9
Facultad Educación	0	2	0	0	2
Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias	6	2	0	0	8
Unidad Tizimín	7	1	2	0	10
Central (Edificio Central)	22	16	7	6	51
Escuela Preparatoria 1	3	5	2	1	11
Escuela Preparatoria 2	36	39	9	10	94
Facultad Química	0	1	0	1	2
Facultad Ingeniería Química	3	4	2	0	9
Facultad Arquitectura	2	1	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>215</b>	<b>157</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>2.- Facilidad para encontrar libros u otros materiales en estantería</b>					
	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	59	50	20	16	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	3	14	7	0	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	1	3	2	1	7
Ciencias Antropológicas	43	31	2	3	79
Facultad Contaduría y Administración	4	2	0	1	7
Facultad Derecho	1	2	0	0	3
Facultad Economía	1	3	1	0	5
Facultad Psicología	3	3	2	1	9
Facultad Educación	1	1	0	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	6	2	0	0	8
Unidad Tizimín	3	5	1	1	10
Central (Edificio Central)	16	25	8	2	51
Escuela Preparatoria 1	2	6	3	0	11
Escuela Preparatoria 2	21	41	21	11	94
Facultad Química	0	1	1	0	2
Facultad Ingeniería Química	2	1	4	2	9
Facultad Arquitectura	1	0	2	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>167</b>	<b>190</b>	<b>74</b>	<b>38</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>3.- Sa Lectura</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	79	38	15	13	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	4	12	5	3	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	1	4	1	1	7
Ciencias Antropológicas	42	21	9	7	79
Facultad Contaduría y Administración	5	0	1	1	7
Facultad Derecho	2	1	0	0	3
Facultad Economía	0	3	1	1	5
Facultad Psicología	2	3	3	1	9
Facultad Educación	0	0	0	2	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	4	3	1	0	8
Unidad Tizimín	3	3	2	2	10
Central (Edificio Central)	21	19	9	2	51
Escue Preparatoria 1	2	3	4	2	11
Escue Preparatoria 2	29	41	19	5	94
Facultad Química	0	1	0	1	2
Facultad Ingeniería Química	3	4	2	0	9
Facultad Arquitectura	1	2	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>198</b>	<b>158</b>	<b>72</b>	<b>41</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>4.- Cubículos para trabajo grupal / individual</b>					
	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	80	34	16	15	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	9	7	7	1	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	0	4	2	1	7
Ciencias Antropológicas	35	29	14	1	79
Facultad Contaduría y Administración	3	3	0	1	7
Facultad Derecho	2	1	0	0	3
Facultad Economía	2	2	0	1	5
Facultad Psicología	0	2	5	2	9
Facultad Educación	1	1	0	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	3	1	2	2	8
Unidad Tizimín	3	5	1	1	10
Central (Edificio Central)	25	18	6	2	51
Escuela Preparatoria 1	3	3	2	3	11
Escuela Preparatoria 2	37	36	9	12	94
Facultad Química	0	0	1	1	2
Facultad Ingeniería Química	2	3	4	0	9
Facultad Arquitectura	1	0	2	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>206</b>	<b>149</b>	<b>71</b>	<b>43</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>4.- Cubículos para trabajo grupal / individual</b>					
	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	80	34	16	15	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	9	7	7	1	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	0	4	2	1	7
Ciencias Antropológicas	35	29	14	1	79
Facultad Contaduría y Administración	3	3	0	1	7
Facultad Derecho	2	1	0	0	3
Facultad Economía	2	2	0	1	5
Facultad Psicología	0	2	5	2	9
Facultad Educación	1	1	0	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	3	1	2	2	8
Unidad Tizimín	3	5	1	1	10
Central (Edificio Central)	25	18	6	2	51
Escuela Preparatoria 1	3	3	2	3	11
Escuela Preparatoria 2	37	36	9	12	94
Facultad Química	0	0	1	1	2
Facultad Ingeniería Química	2	3	4	0	9
Facultad Arquitectura	1	0	2	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>206</b>	<b>149</b>	<b>71</b>	<b>43</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>5.- Consulta a s revistas electrónicas en línea</b>					
	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	53	50	25	17	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	1	6	10	7	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	0	4	1	2	7
Ciencias Antropológicas	12	37	15	15	79
Facultad Contaduría y Administración	4	2	0	1	7
Facultad recho	2	1	0	0	3
Facultad Economía	1	1	3	0	5
Facultad Psicología	0	4	4	1	9
Facultad Educación	0	1	1	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	3	4	0	1	8
Unidad Tizimín	4	3	2	1	10
Central (Edificio Central)	14	19	11	7	51
Escue Preparatoria 1	1	3	2	5	11
Escue Preparatoria 2	29	29	18	18	94
Facultad Química	0	1	0	1	2
Facultad Ingeniería Química	0	2	5	2	9
Facultad Arquitectura	0	3	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>124</b>	<b>170</b>	<b>97</b>	<b>78</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>6.- Facilidad para usar el catálogo</b>					
	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	57	45	30	13	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	4	14	2	4	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	3	1	1	2	7
Ciencias Antropológicas	40	27	9	3	79
Facultad Contaduría y Administración	5	1	0	1	7
Facultad Derecho	1	1	0	1	3
Facultad Economía	1	1	3	0	5
Facultad Psicología	2	5	1	1	9
Facultad Educación	1	0	1	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	4	3	0	1	8
Unidad Tizimín	8	2	0	0	10
Central (Edificio Central)	15	20	12	4	51
Escuela Preparatoria 1	1	3	5	2	11
Escuela Preparatoria 2	23	31	25	15	94
Facultad Química	0	1	0	1	2
Facultad Ingeniería Química	0	3	4	2	9
Facultad Arquitectura	0	3	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>165</b>	<b>161</b>	<b>93</b>	<b>50</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>7.- Fotocopiado documentos</b>					
	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	81	35	20	9	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	7	8	7	2	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	3	2	1	1	7
Ciencias Antropológicas	33	25	14	7	79
Facultad Contaduría y Administración	2	2	0	3	7
Facultad Derecho	1	1	1	0	3
Facultad Economía	0	0	3	2	5
Facultad Psicología	2	2	0	5	9
Facultad Educación	0	0	0	2	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	3	0	2	3	8
Unidad Tizimín	4	2	1	3	10
Central (Edificio Central)	12	26	9	4	51
Escuela Preparatoria 1	0	5	2	4	11
Escuela Preparatoria 2	12	19	26	37	94
Facultad Química	1	0	1	0	2
Facultad Ingeniería Química	0	4	4	1	9
Facultad Arquitectura	1	2	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>162</b>	<b>133</b>	<b>91</b>	<b>83</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

8.- Horario y días servicio	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	Total
Ciencias Salud	85	36	13	11	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	10	11	2	1	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	5	0	1	1	7
Ciencias Antropológicas	37	28	10	4	79
Facultad Contaduría y Administración	4	1	0	2	7
Facultad recho	1	2	0	0	3
Facultad Economía	2	2	1	0	5
Facultad Psicología	3	1	2	3	9
Facultad Educación	2	0	0	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	3	1	4	0	8
Unidad Tizimín	7	2	1	0	10
Central (Edificio Central)	23	11	7	10	51
Escue Preparatoria 1	4	3	2	2	11
Escue Preparatoria 2	38	32	17	7	94
Facultad Química	0	1	0	1	2
Facultad Ingeniería Química	3	4	2	0	9
Facultad Arquitectura	1	2	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>228</b>	<b>137</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

9.- Período préstamo materiales a domicilio					
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	Total
Ciencias Salud	81	29	20	15	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	9	9	4	2	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	3	2	1	1	7
Ciencias Antropológicas	34	22	13	10	79
Facultad Contaduría y Administración	4	0	1	2	7
Facultad Derecho	1	1	1	0	3
Facultad Economía	1	4	0	0	5
Facultad Psicología	3	3	1	2	9
Facultad Educación	2	0	0	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	5	1	2	0	8
Unidad Tizimín	6	3	1	0	10
Central (Edificio Central)	18	20	8	5	51
Escuela Preparatoria 1	4	3	2	2	11
Escuela Preparatoria 2	44	27	12	11	94
Facultad Química	0	1	0	1	2
Facultad Ingeniería Química	3	4	1	1	9
Facultad Arquitectura	2	0	1	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>220</b>	<b>129</b>	<b>68</b>	<b>52</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Ciencias Salud	77	33	16	19	145
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	10	8	1	5	24
Ingeniería y Ciencias Exactas	5	1	0	1	7
Ciencias Antropológicas	32	23	12	12	79
Facultad Contaduría y Administración	5	1	0	1	7
Facultad Derecho	2	1	0	0	3
Facultad Economía	2	2	1	0	5
Facultad Psicología	3	1	3	2	9
Facultad Educación	2	0	0	0	2
I Centro Investigaciones Regionales Unidad Ciencias Sociales	6	0	2	0	8
Unidad Tizimín	6	3	1	0	10
Central (Edificio Central)	16	17	12	6	51
Escuela Preparatoria 1	2	5	3	1	11
Escuela Preparatoria 2	36	33	18	7	94
Facultad Química	0	1	0	1	2
Facultad Ingeniería Química	3	3	1	2	9
Facultad Arquitectura	2	1	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>209</b>	<b>133</b>	<b>70</b>	<b>57</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>11.- Ambiente de estudio y de trabajo</b>					
<b>Biblioteca</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Biblioteca de Ciencias de la Salud	89	31	15	10	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	4	12	7	1	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	3	1	2	1	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	40	29	4	6	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	6	0	0	1	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	2	1	0	0	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	1	2	2	0	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	1	7	0	1	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	0	1	1	0	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	4	3	1	0	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	5	4	0	1	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	23	22	3	3	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	1	5	2	3	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	31	36	16	11	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	0	0	2	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	2	5	2	0	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	2	0	1	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>214</b>	<b>159</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### 12.- Accesibilidad y disponibilidad de los recursos materiales

Biblioteca	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	Total
Biblioteca de Ciencias de la Salud	69	45	23	8	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	2	15	5	2	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	3	1	1	2	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	32	34	8	5	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	3	3	0	1	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	2	1	0	0	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	1	4	0	0	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	3	5	0	1	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	0	0	1	1	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	4	3	0	1	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	4	5	0	1	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	16	25	8	2	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	2	5	2	2	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	32	37	17	8	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	1	0	1	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	2	3	4	0	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	1	1	1	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>176</b>	<b>188</b>	<b>70</b>	<b>35</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>13.- Facilidad para renovar los préstamos</b>					
<b>Biblioteca</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Biblioteca de Ciencias de la Salud	89	26	17	13	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	6	14	3	1	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	4	2	0	1	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	33	27	10	9	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	3	2	0	2	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	2	1	0	0	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	1	3	1	0	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	3	3	0	3	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	1	1	0	0	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	7	1	0	0	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	6	2	1	1	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	21	19	5	6	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	1	6	3	1	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	50	21	11	12	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	1	0	1	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	3	2	2	2	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	1	1	1	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>231</b>	<b>132</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>14.- Medios y recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)</b>					
<b>Biblioteca</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Biblioteca de Ciencias de la Salud	50	42	32	21	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	0	10	10	4	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	3	1	2	1	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	20	28	18	13	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	2	2	1	2	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	1	1	0	1	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	0	2	2	1	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	0	3	4	2	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	0	0	1	1	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	6	1	1	0	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	0	3	1	6	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	17	17	12	5	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	1	3	5	2	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	18	29	28	19	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	0	0	2	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	1	4	1	3	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	2	0	0	1	3
<b>TOTALES</b>	<b>121</b>	<b>146</b>	<b>118</b>	<b>84</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### 15.- Tiene disposición para conocer sus solicitudes y sugerencias

Biblioteca	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	Total
Biblioteca de Ciencias de la Salud	61	46	22	16	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	5	10	7	2	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	2	2	3	0	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	50	22	4	3	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	3	2	0	2	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	1	2	0	0	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	3	1	1	0	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	3	3	1	2	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	0	1	0	1	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	7	0	0	1	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	6	4	0	0	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	20	21	8	2	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	0	6	4	1	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	32	30	15	17	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	1	1	0	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	1	4	3	1	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	1	1	0	1	3
<b>TOTALES</b>	<b>195</b>	<b>156</b>	<b>69</b>	<b>49</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### - Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio

Biblioteca	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho	Total
Biblioteca de Ciencias de la Salud	56	53	21	15	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	5	10	5	4	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	3	3	1	0	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	42	27	8	2	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	0	5	1	1	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	2	1	0	0	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	2	1	2	0	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	1	5	2	1	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	0	0	1	1	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	6	2	0	0	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	6	3	1	0	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	20	19	9	3	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	1	4	6	0	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	37	31	14	12	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	1	1	0	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	1	5	2	1	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	1	2	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>183</b>	<b>172</b>	<b>74</b>	<b>40</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>17.- Orienta y ayuda a localizar y obtener información</b>					
<b>Biblioteca</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Biblioteca de Ciencias de la Salud	70	41	21	13	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	7	10	5	2	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	3	2	2	0	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	58	14	4	3	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	3	2	0	2	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	2	1	0	0	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	2	2	1	0	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	3	4	1	1	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	0	1	1	0	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	6	2	0	0	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	9	1	0	0	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	24	21	5	1	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	3	5	2	1	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	34	29	18	13	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	1	1	0	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	1	5	2	1	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	1	2	0	0	9
<b>TOTALES</b>	<b>226</b>	<b>143</b>	<b>63</b>	<b>37</b>	<b>469</b>



# UADY

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

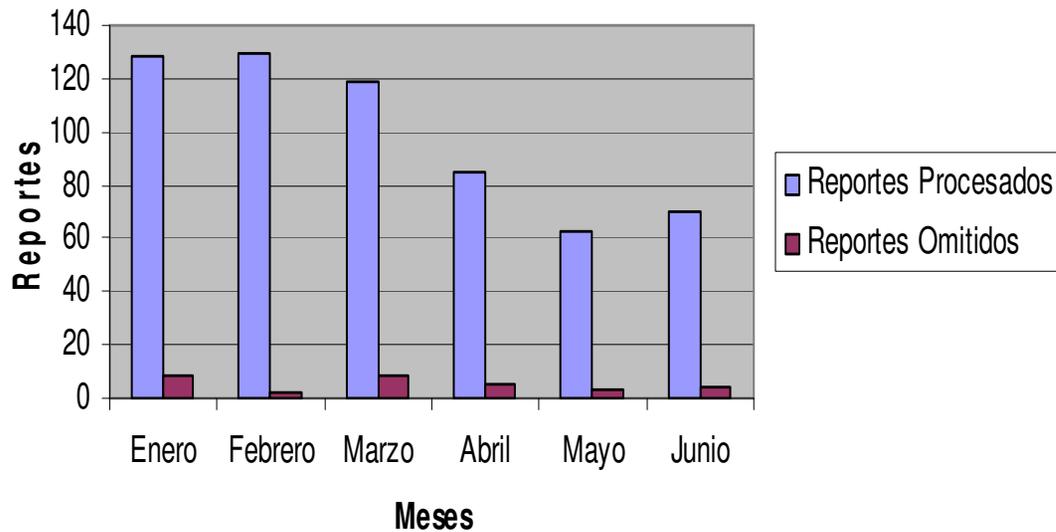
<b>18.- Atento y amable en el trato</b>					
<b>Biblioteca</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>	<b>Total</b>
Biblioteca de Ciencias de la Salud	75	44	11	15	145
Biblioteca de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	5	10	2	7	24
Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Exactas	4	2	1	0	7
Biblioteca de Ciencias Antropológicas	54	18	4	3	79
Biblioteca de la Facultad de Contaduría y Administración	4	1	0	2	7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	1	1	1	0	3
Biblioteca de la Facultad de Economía	3	0	1	1	5
Biblioteca de la Facultad de Psicología	3	5	1	0	9
Biblioteca de la Facultad de Educación	0	1	0	1	2
Biblioteca del Centro de Investigaciones Regionales Unidad de Ciencias Sociales	5	3	0	0	8
Biblioteca de la Unidad Tizimín	7	1	1	1	10
Biblioteca Central (Edificio Central)	28	13	6	4	51
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 1	3	6	1	1	11
Biblioteca de la Escuela Preparatoria 2	33	30	11	20	94
Biblioteca de la Facultad de Química	0	0	0	2	2
Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Química	2	3	4	0	9
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura	1	2	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>228</b>	<b>140</b>	<b>44</b>	<b>57</b>	<b>469</b>



# UADY

## SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

### Satisfacción de Usuario



Meses	Reportes Procesados	Reportes Omitidos
Enero	128	8
Febrero	129	2
Marzo	119	8
Abril	85	5
Mayo	63	3
Junio	70	4

Esta gráfica muestra que de todos los reportes de satisfacción de los usuarios, la gran mayoría son procesados y una mínima parte son omitidos, además de que de enero a junio la cantidad de reportes disminuyó de 136 a 74.



# UADY

## SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Se ha respondido de enero a junio **660** encuestas de satisfacción por los usuarios de la RIUADY. Se presentan las preguntas realizadas al usuario:

**Pregunta 1.** ¿Se proporcionó el servicio solicitado de manera satisfactoria?

**Pregunta 2.** ¿La información proporcionada despejó tus dudas satisfactoriamente?

**Pregunta 3.** ¿El tiempo de respuesta a tu reporte o solicitud fue adecuado?

**Pregunta 4.** ¿La atención proporcionada fue amable?

Así observamos que los resultados del nivel de satisfacción de enero a la fecha son los siguientes:

La pregunta 1 ha oscilado entre un 81% y un 92%, siendo en junio del 81%

La pregunta 2 entre un 74% y un 89%, siendo en junio del 76%

La pregunta 3 entre 76% y un 83% , siendo en junio del 81%

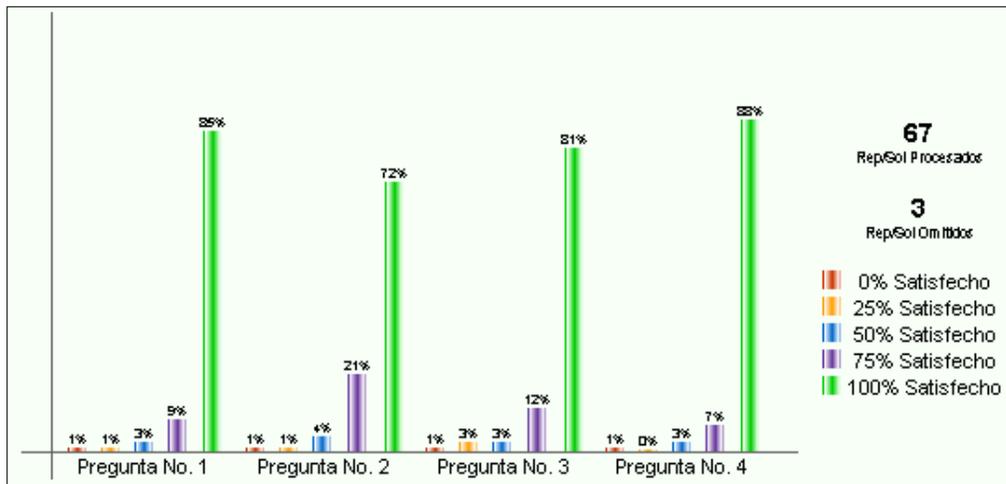
La pregunta 4 entre un 97% y un 93%, siendo en junio del 90%



# UADY

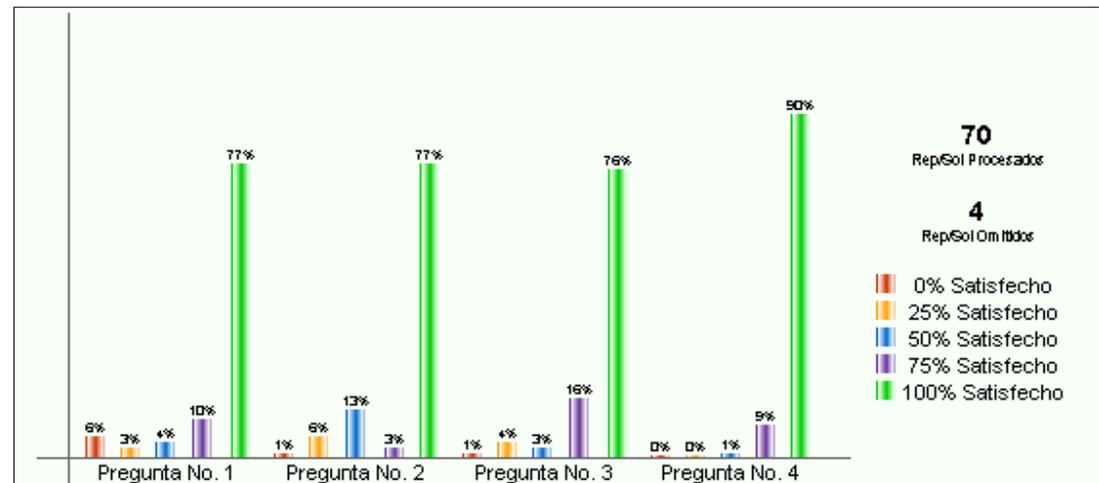
## SOPORTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

### Mayo



La mayor parte de los usuarios de la RIUADY encuestados se sienten 100% satisfechos con el procesamiento de sus reportes emitidos en mayo y junio de este año.

### Junio





UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### Acciones realizadas para medir la percepción del usuario

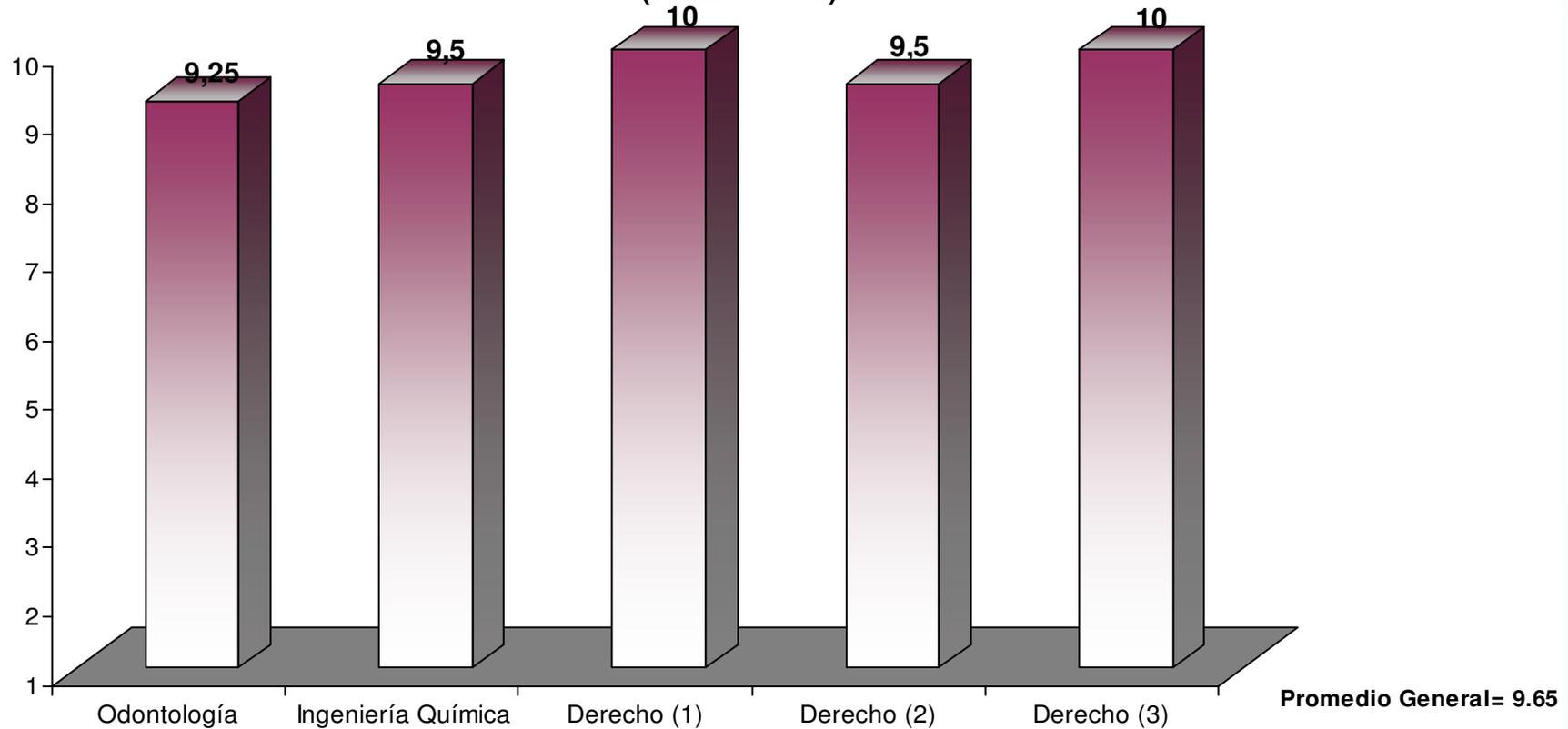
- Diseño una encuesta de satisfacción del servicio, con la finalidad de validar y comparar si los resultados del análisis causa-efecto realizado en la Coordinación, coinciden con la percepción de los usuarios o existen otros motivos.
- Aplicación de la encuesta de satisfacción durante el mes de junio.
- Análisis de los resultados para definir acciones de mejora para alcanzar el objetivo estratégico.



UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

CALIFICACIÓN OBTENIDA POR DEPENDENCIA (DIRECTIVOS)

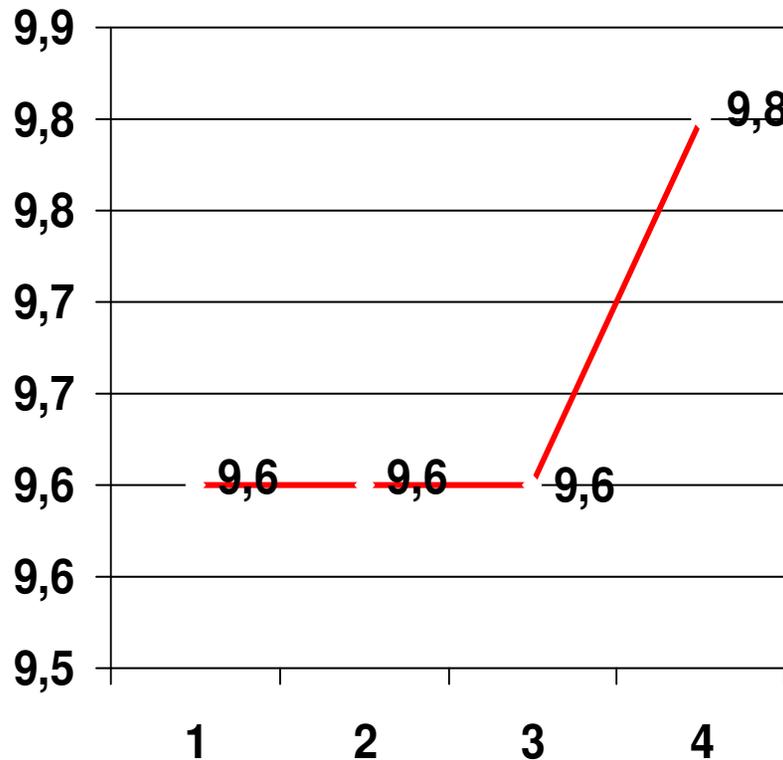




UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

CALIFICACIÓN OBTENIDA POR REACTIVO (DIRECTIVOS)



1. En general ¿Cómo califica los servicios prestados por la Dirección General de Finanzas

2. Como califica la atención a sus dudas o problemas expuestos respecto al ejercicio de su presupuesto ordinario, techos financieros, asignaciones adicionales y proyectos y programas?

3. Los reportes que proporciona el subsistema Gerencial, ¿Son de utilidad para la toma de decisiones?

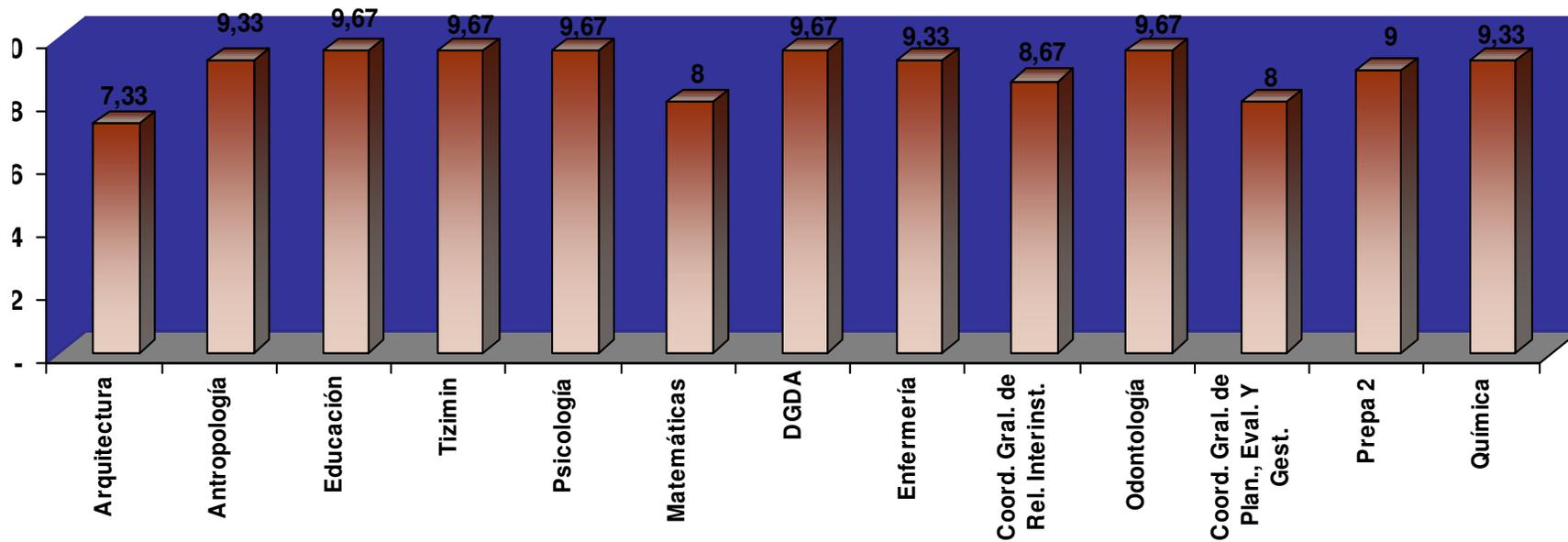
4. Los reportes que proporcionan los subsistemas operativos para el ejercicio presupuestal ¿Son de utilidad para el trabajo que se realiza?



UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

CALIFICACIÓN OBTENIDA POR DEPENDENCIA (ADMINISTRATIVOS)

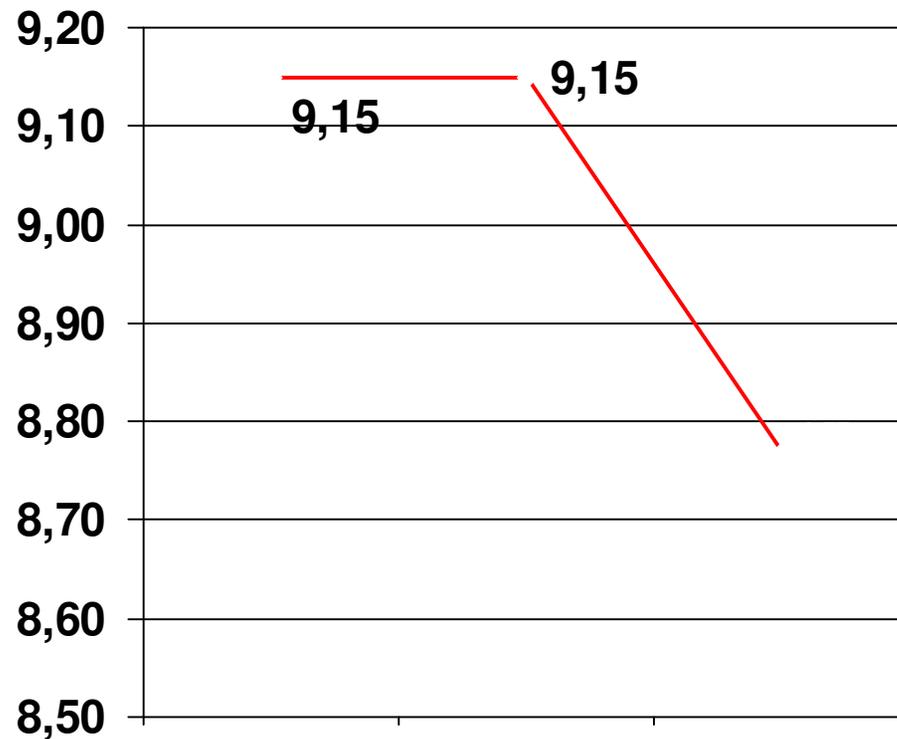




# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

CALIFICACIÓN C



1. En general ¿Cómo califica los servicios prestados por la Dirección General de Finanzas

2. Como califica la atención a sus dudas o problemas expuestos respecto al ejercicio de su presupuesto ordinario, techos financieros, asignaciones adicionales y proyectos y programas?



# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### Directivos:

- Se obtuvo una calificación general de 9.65 (en una escala de 1 a 10), por parte del grupo Directivo, sin embargo llama la atención que solo los directores de 3 dependencias respondieron el cuestionario.
- Los tres primeros reactivos cuentan con una calificación de 9.6, lo cual nos ubica en un buen nivel de atención y servicios.
- Cabe destacar que la calificación más alta ( 9.8), se obtuvo en el cuarto reactivo, mismo que se refiere a la utilidad de los reportes que generan los Subsistemas operativos.



# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### Administradores:

- Se obtuvo una calificación general de 9.03 (en una escala de 1 a 10), con una mayor respuesta que el grupo directivo, obteniéndose retroalimentación del 45% de los usuarios.
- Es importante mencionar que en este grupo el reactivo tres fue anulado pues no aplica, ya que no tienen acceso al Subsistema Gerencial.
- Los dos primeros reactivos tienen una calificación de 9.15 lo cual nos ubica en un buen nivel de atención y servicio, al igual que con el grupo directivo, destacándose que la diferencia de satisfacción en los rubros evaluados es mínima.
- Cabe destacar que la calificación más baja ( 8.77), se obtuvo en el cuarto reactivo, mismo que se refiere a la utilidad de los reportes que generan los Subsistemas Operativos, lo que contrasta con el grupo directivo pues en dicho grupo fue el mejor calificado.



UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### SUGERENCIAS DE MEJORA REGISTRADAS EN LAS ENCUESTAS

- Articularse mejor entre las áreas de la Coordinación para no proporcionar información diferente a los usuarios sobre un mismo asunto.
- Actualizar los saldos en sistema con oportunidad.
- Establecer un canal de comunicación adecuado para transmitir los cambios en los procesos administrativos.
- Eliminar las fallas técnicas que impiden el ingreso al sistema.

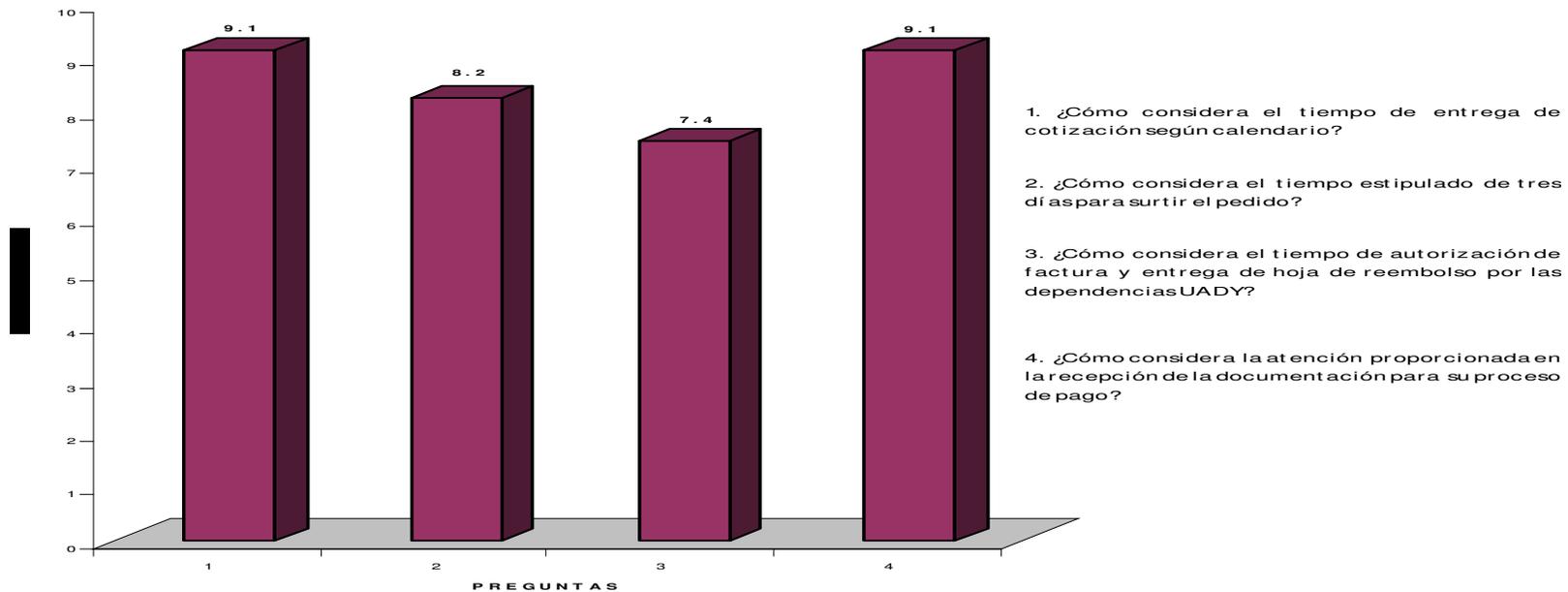


# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### RESULTADO DE EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR AL PROCESO DE COTIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE CONSUMIBLES Y EQUIPOS

#### CALIFICACIÓN





UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### Análisis de Resultados

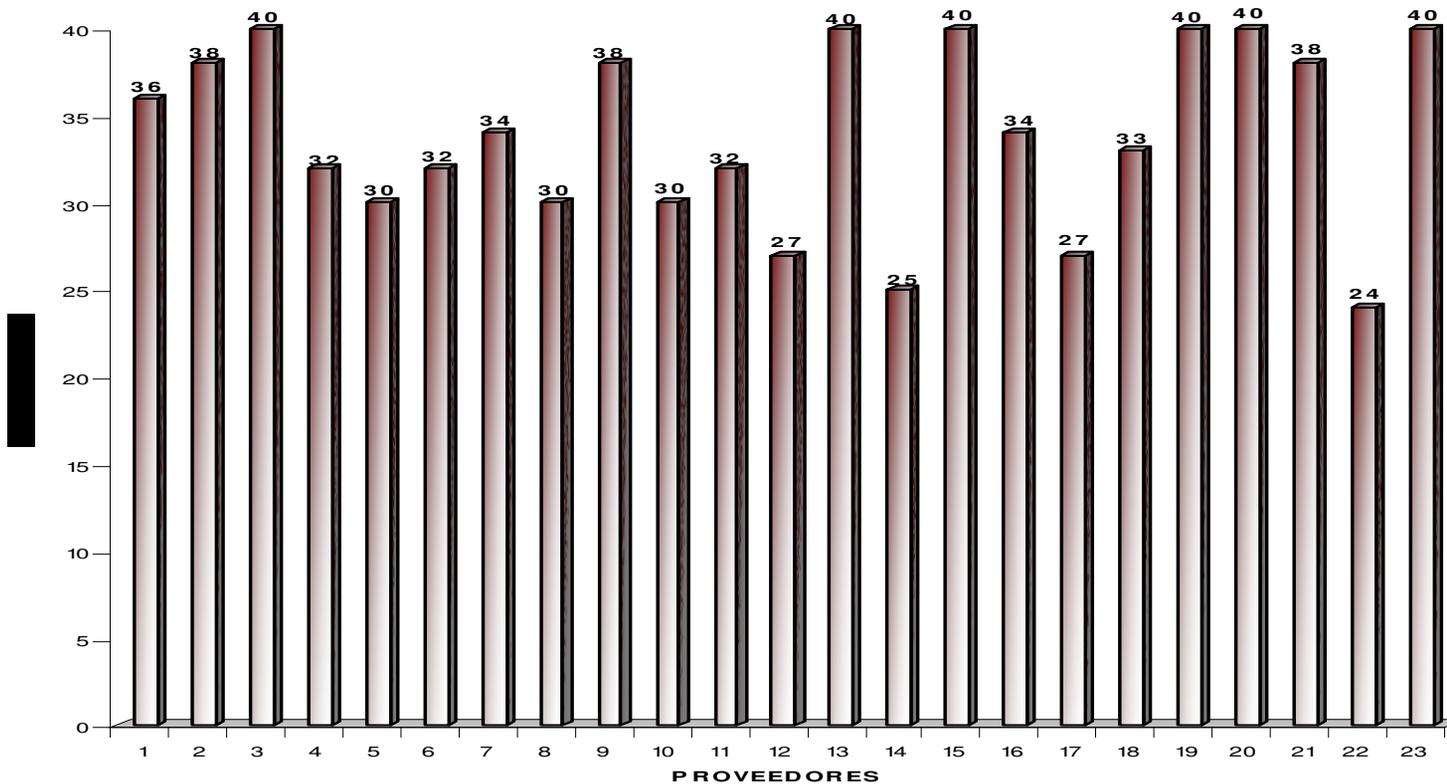
1. Se obtuvo una calificación general de 9.1 (en una escala de 1 a 10), el proveedor considera el tiempo adecuado de entrega de cotización según calendario.
2. Se obtuvo una calificación general de 8.2 (en una escala de 1 a 10), lo que nos indica que la percepción del proveedor en cuanto al tiempo estipulado de tres días para surtir el pedido en tres días es muy bueno, sin embargo 4 proveedores de 23 encuestados dieron una puntuación de 6(bueno) y un proveedor dio una puntuación de 3 (regular).
3. En relación con el tiempo de autorización de factura y entrega de hoja de reembolso por las dependencias UADY, se obtuvo una calificación general de 7.4 que se encuentra en el rango de bueno (en la escala de 1 a 10 ). Sin embargo 5 proveedores asignaron una calificación de 3 (regular), lo que indica que no están totalmente de acuerdo con el tiempo de autorización.
4. En cuanto a la atención proporcionada en la recepción de la documentación proporcionada para el proceso de pago, la puntuación asignada por los proveedores es de 9.1(en una escala de 1 a 10) por lo que la atención se considera muy buena.



# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

CALIFICACIÓN POR PROVEEDOR



Promedio



UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### PROMEDIO GENERAL:

1. Las puntuaciones asignadas por los proveedores van de 24 al 40 puntos, por lo que se observa que de la muestra de 23 proveedores 2 de ellos nos califican con la puntuación mínima lo que nos ubica como buenos no confiables y 6 proveedores nos asignan la calificación máxima que nos ubica dentro del rango de excelentes confiables.
2. De una muestra de 23 proveedores se obtuvo el puntaje total de 780 lo que nos da un **promedio general** de **33.9 puntos**, que representa una percepción general muy buena del proceso de cotización y adquisición de consumibles y equipos por parte del proveedor.



UADY

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
FINANCIEROS, MATERIALES Y  
HUMANOS

## EVALUACIÓN AL PADRÓN DE PROVEEDORES

### ACCIONES A REALIZAR

A través de SII se determina el listado de proveedores que se les elaboro pedido de compra en el periodo de enero a junio del 2007

Se aplica cuestionario

Se analizan resultados

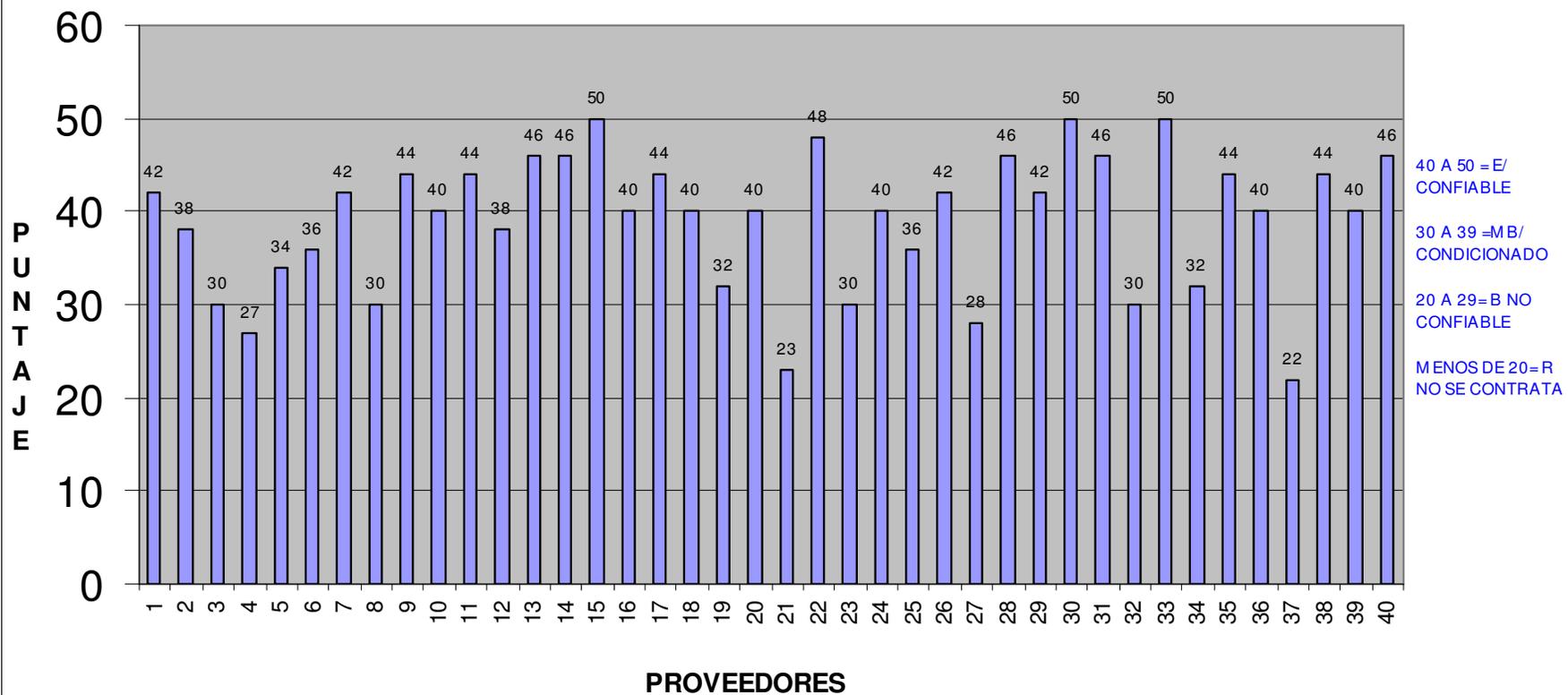
Se envían oficios a los proveedores cuyos resultados de evaluación se encuentran en el rango de 20 a 29 puntos (bueno no confiable)



# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### RESULTADO DE LA EVALUACIÓN AL PADRON DE PROVEEDORES





UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

- De 40 proveedores entrevistados el 63 % resulto 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)

**CONCLUSIÓN:** Se elaborara un oficio notificándoles del resultado de la evaluación a los 4 proveedores que resultaron con la puntuación comprendida en el rango de 20 a 29 puntos (bueno no confiable); con el objeto de que estos mejoren sus servicios.

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



UADY

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
FINANCIEROS, MATERIALES Y  
HUMANOS

# AVANCES EN LOS OBJETIVOS DE CALIDAD



UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### **OBJETIVO DE CALIDAD:**

**Incrementar en un 20% trimestralmente, el uso del Sistema Gerencial, por parte de la alta dirección de las dependencias de la UADY.**

Acciones realizadas para alcanzar el objetivo de calidad :

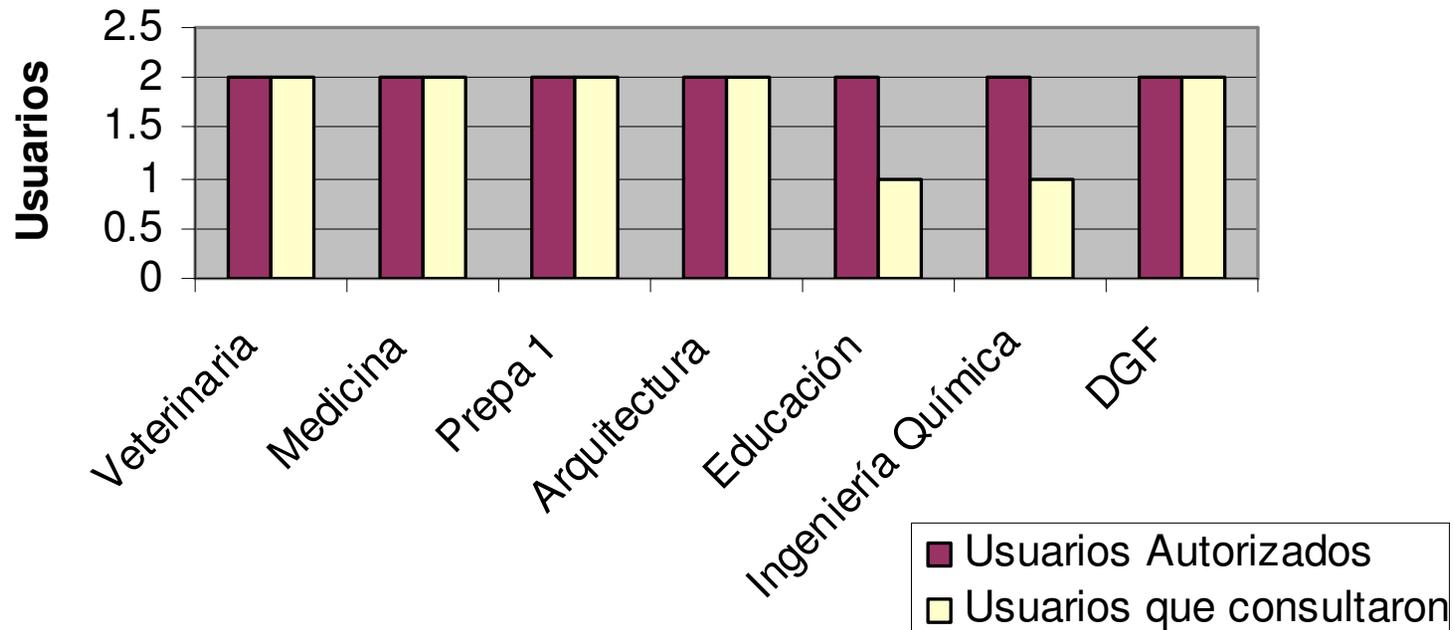
- Realizar un monitoreo de uso del sistema por un periodo de tres trimestres (empezando por el último trimestre del año 2006).
- Analizar el comportamiento de los datos para conocer su frecuencia de uso y diseñar estrategias para incrementarla.



UADY

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
FINANCIEROS, MATERIALES Y  
HUMANOS

Consultas al Gerencial  
cuarto trimestre del 2006

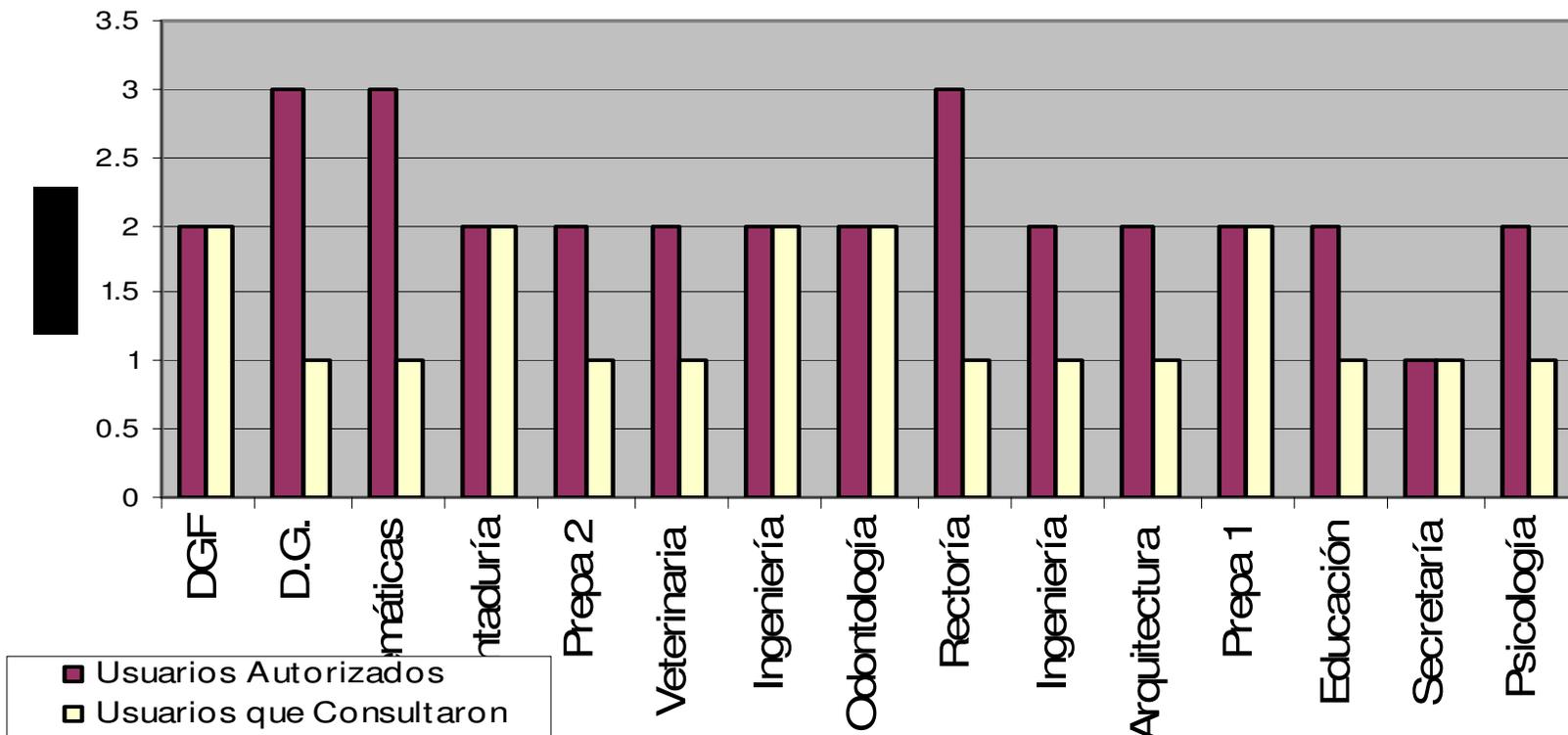




UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

Consultas al Gerencial  
Primer Trimestre de 2007

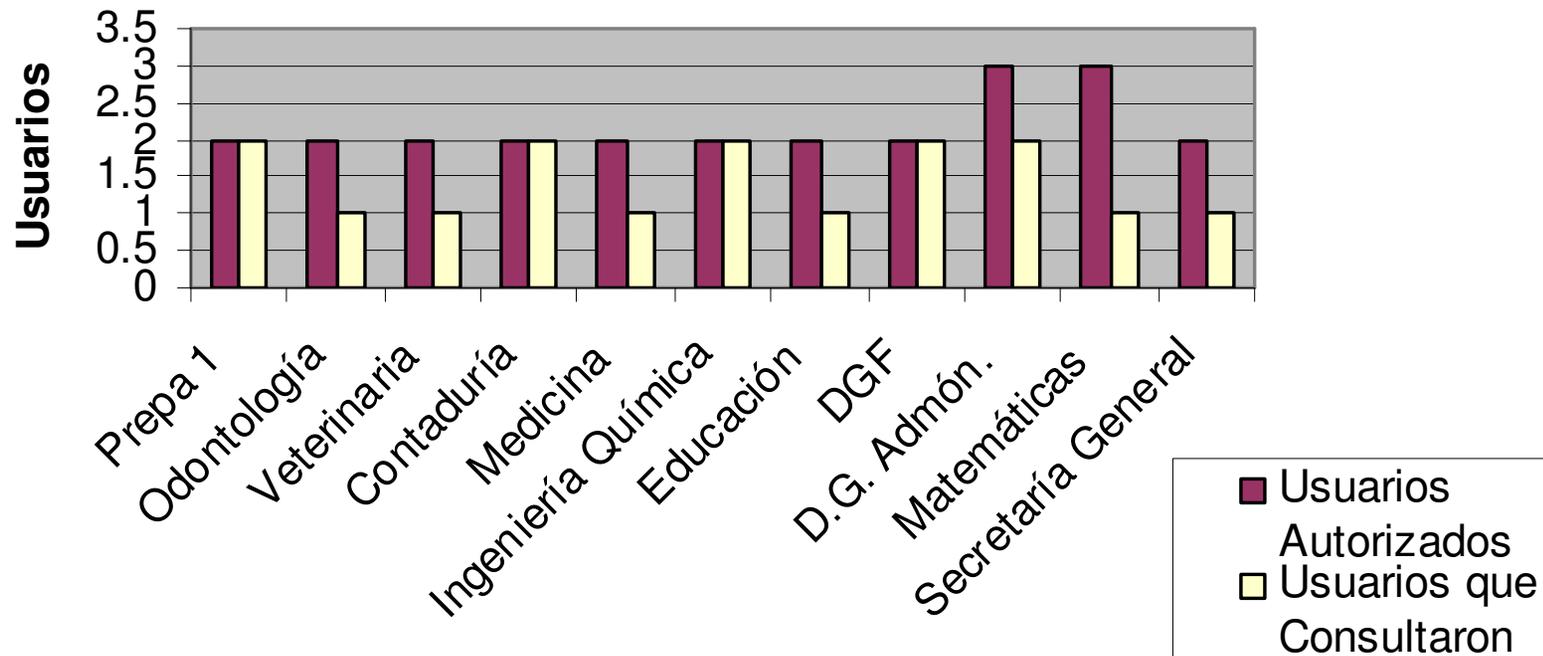




UADY

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
FINANCIEROS, MATERIALES Y  
HUMANOS

**Consultas al Gerencial  
Segundo Trimestre de 2007**





# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

PORCENTAJE DE USO TRIMESTRAL

No. de usuarios autorizados: 54

No. de Dependencias: 28

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



UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

- Durante el periodo monitoreado se pudo constatar el sistema solo el 33% de los usuarios lo utilizó.
- Durante el procesamiento de los datos se pudo observar que las dependencias que estuvieron utilizando el sistema durante la totalidad del período son *las Facultades de Veterinaria, Educación, Ingeniería Química y la Dirección General de Finanzas*.
- De las dependencias que han consultado alguna vez el sistema se pudo observar que las claves de acceso asignadas a los usuarios, en su mayoría no son utilizadas.



UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### **OBJETIVO DE CALIDAD:**

**Disminuir en 5% los errores de la afectación contable y por función de los egresos durante el segundo semestre del 2007**

Acciones realizadas para alcanzar el objetivo de calidad:

- Se efectuó un monitoreo de los movimientos de afectación presupuestal rechazados durante el primer semestre de 2007.
- Se Identificaron las causas de rechazo para programar acciones de mejora.



# UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### PRESUPUESTO GENERAL

### PORCENTAJE DE MOVIMIENTOS CONTABLES RECHAZADOS

La gráfica muestra que de un total de 27,395 movimientos en el período, un total de 1,953 fueron rechazados





UADY

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS

### PRINCIPALES MOTIVOS DE RECHAZO:

- Por error en la afectación por función y subfunción
- Por error en la afectación contable
- Falta de cumplimiento de los requisitos de control interno
- Por falta de requisitos fiscales



# UADY

## ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Folio	Descripción de la No Conformidad	Categoría	Estatus
01	<b>La cláusula 7.1 de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización de servicios, sin embargo se detecta un incumplimiento en el calendario de pagos (F-DGF-CGDF-48), en el mes de mayo, del día 28 , pagándose los días 29 y 30.</b>	M	Cerrado
02	El instructivo para llevar a cabo el registro, describe cuales son los documentos y formatos oficiales que deberán emplearse durante dicho proceso, sin embargo durante el registro de aspirantes que se llevó a cabo durante el periodo del 12 al 15 de marzo, se agotaron las hojas de registro de la instancia evaluadora externa (IEE), ocasionando que aproximadamente 300 personas se registraran en fechas posteriores a las establecidas en la convocatoria.	m	Cerrado
03	En el proceso del año anterior, en una sede de administración de pruebas, las autoridades de la misma publicaron listas de aspirantes no actualizadas. Por lo anterior, algunos sustentantes se presentaron a espacios de administración de pruebas a los cuales no estaban asignados.	m	Cerrado
04	Los formatos de apoyo par el conteo de materiales estaban elaborados de manera tal que no facilitaba el registro de las diversas versiones de cuadernillos a recibir.	M	Cerrado
05	La cláusula 6.3. de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, sin embargo se detectó en el uso del sistema de aplicaciones por parte del personal, problemas de funcionalidad cuando sus computadoras han estado conectadas por períodos de tiempo largos en Servidor de acceso al servidor de aplicaciones desde Internet (Common Secure Gateway).	M	Cerrado
06	La cláusula 6.3. de la norma ISO 9001:2000 establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, así mismo los requisitos de infraestructura establecidos en el documento de políticas indican que se requiere contar con climatización en los sitios de Telecomunicaciones, sin embargo se detectó que el aire acondicionado del pasillo que proporciona servicio de climatización a los equipos servidores estaba goteando y operando a niveles de fuera del rango requerida en esa área de 16 a 22 grados.	M	Cerrado



# UADY

## ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Folio	Descripción de la No Conformidad	Categoría	Estatus
08	La norma ISO 9001:2000 en el punto 5.3 d) establece que la política de calidad sea comunicada y entendida por el personal dentro de la organización	M	Cerrada
09	La norma ISO 9001:2000 en el punto 4.2.3 inciso c) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, sin embargo se encontraron 5 manuales: Políticas de seguridad en cómputo(L-SG-CATI-03/Rev 00), manual de atención a usuarios (M-SG-CATI-01/Rev 00), lineamientos Generales para la operación de la RIUADY (L-SG-CATI-01/Rev 00), Manual de políticas administrativas financieras (M-DGF-CGDF-03/Rev 00), Manual del usuario para la elaboración de informes financieros(M-DGF-CGDF-5/Rev 00) que no cuentan con el apartado de control de cambios establecido en el procedimiento para control de documentos P-CGPEGI-CC-01/ Rev 00	m	Cerrada
10	La norma ISO 9001:2000 en el punto 4.2.3 inciso d) establece que los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse y asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso; no obstante no se encontró disponible la "Guía de uso del sistema de titulación" (M-SG-CGSE-01/Rev 00).	m	Cerrada
11	La norma ISO 9001:2000 en el punto 5.3 d) establece que la política de calidad sea comunicada y entendida por el personal dentro de la organización, sin embargo de una muestra de 90 personas entrevistadas 55 no la conocen ni la entienden	M	Cerrada
12	La norma ISO 9001:2000 en el punto 6.3 b) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio; sin embargo no se encontró evidencia al mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo en las áreas correspondientes de los siguientes procesos: Servicios Bibliotecarios, Selección de Estudiantes, Ingreso, Permanencia y Egreso. Así mismo en las áreas de Servicios Escolares, Titulación, Biblioteca de Arquitectura, Finanzas no existen extinguidores y en las áreas de Selección de Estudiantes, Biblioteca de la Facultad de Contaduría, CATI se encuentran vencidas las etiquetas de recarga.	M	Cerrada



# UADY

## ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Folio	Descripción de la No Conformidad	Categoría	Estatus
13	La norma ISO 9001:2000 en el punto 6.3 a) establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio para los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados sin embargo en las bibliotecas de Psicología y Arquitectura se encontró que no funciona el arco magnético de seguridad para la detección de sustracciones del acervo.	M	Abierta
14	La norma ISO 9001:2000 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, sin embargo en el "Procedimiento para la elaboración del presupuesto anual" P-DGF-CGDF-03/Rev 00 no se encuentra evidencia de la planeación y programación de las diferentes etapas del desarrollo del presupuesto anual.	m	Cerrada
15	La norma ISO 9001:2000 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, sin embargo no se encuentra establecido ni documentado la forma específica del tratamiento de la encuadernación del acervo documental en el sistema bibliotecario.	M	Abierta
16	La norma ISO 9001:2000 en el punto 7.5.1 establece que La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas sin embargo, en la biblioteca de la Facultad de Química no se están aplicando las normas de uso vigentes del sistema bibliotecario.	M	Abierta
17	La norma ISO 9001:2000 en el punto 8.2.1 establece que la organización debe medir la información relativa a la percepción del cliente, sin embargo no se encontró evidencia de la medición de la satisfacción del cliente en los procesos de Ingreso, Permanencia y egreso y Administración de recursos financieros.	M	Cerrada
18	La norma ISO 9001:2000 en el punto 8.3 establece que la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, no obstante no se encontraron los registros que evidencien el tratamiento de los productos no conformes en los procesos de Servicios Bibliotecarios, Tecnologías de Información, Administración de recursos Financiero materiales y Humanos, Ingreso, Permanencia y Egreso.	M	Cerrada



# UADY

## ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Folio	Descripción de la Posible no Conformidad	Estatus
01	Posible no conformidad en la organización y procesamiento de grandes cantidades de recursos documentales recibidos de manera extraordinaria por la falta de personal suficiente con perfil de catalogador.	Abierta
02	Posible falla en el servidor del sistema SISBI para la prestación de los servicios al público.	Abierta
03	Posible entrega incompleta de las credenciales a las dependencias.	Abierta
04	Imposibilidad de acceso al servicio de aplicaciones desde Internet para los usuarios de este servicio.	Cerrada
05	Posibles errores de replicación en el servicio de Directorio Activo que puede afectar los servicios y configuraciones de los controladores de dominio del esquema de dominio (INET) de la UADY.	Cerrada
06	Imposibilidad de acceso a los servicios de TI debido a daño lógico (software) en el equipo perimetral de seguridad, Firewall.	Cerrada
07	Imposibilidad de acceso a los servicios de TI o hacia Internet, debido a daño lógico (software) en el equipo perimetral de ruteo.	Cerrada



# UADY

## ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS

Folio	Descripción de la Posible no Conformidad	Estatus
08	Posible grupo sin aplicador de pruebas.	Cerrada
09	Posible falla en la maquina troquelar los títulos, diplomas, certificaciones y grados.	Abierta
10	Posible deterioro de los legajos almacenan los copias originales de títulos, diplomas y grados académicos.	Cerrada
11	Posible impresión de credenciales de alumnos no inscritos, pudiendo incumplir con lo establecido en el procedimiento de credencialización.	Abierta
12	Posible no asignación de número de matrícula a alumnos de primer ingreso, pudiendo incumplir con lo establecido en el procedimiento de matriculación.	Cerrada
13	Posible atraso de la información requerida de las áreas involucradas para el cálculo e integración de las partidas del Presupuesto Anual.	Cerrada

Abiertas= 5

Cerradas= 8



UADY

ESTADO FINAL DE ACCIONES

PREVENTIVAS



Abiertas= 5  
Cerradas= 8

CORRECTIVAS



Abiertas= 4  
Cerradas= 14



MAYORES= 12  
MENORES= 6



UADY

## CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Recursos disponibles
- Acciones para acceso (Secretaría General) auditoría de certificación.



UADY

RECOMENDACIONES PARA LA  
MEJORA



UADY

AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

# AGENDA