



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# **Sistema de Gestión de la Calidad**

## **Revisión de la dirección**

16 de octubre de 2008



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Agenda

- Seguimiento de los acuerdos de la última reunión.
- Atención a la No Conformidad.
- Seguimiento a los procesos.
- Croquis del Edificio Central.
- Fecha de la Auditoría Interna 05.



## Acuerdos de la última reunión

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO
<ul style="list-style-type: none"><li>Enviar lista de la normatividad externa aplicable en los procesos a su cargo</li></ul>	Responsables de proceso	26 de septiembre de 2008	OK
<ul style="list-style-type: none"><li>Se reunirá el equipo de trabajo para establecer el procedimiento institucional de mantenimiento de equipo de cómputo</li></ul>	Responsables de cómputo de las direcciones de la administración central	2 de octubre de 2008	OK
<ul style="list-style-type: none"><li>Integrar la <b>Red de Información Jurídica Benito Juárez García</b></li></ul>	Oficina del abogado general	3 de noviembre de 2008	En proceso
<ul style="list-style-type: none"><li>Constituir el <b>Comité Institucional de Auditoría Normativa</b></li></ul>	Oficina del abogado general	3 de noviembre de 2008	En proceso



UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Atención a la No Conformidad

- **PLAN ENVIADO**

ACCIONES CORRECTIVAS PARA ELIMINAR CAUSA RAÍZ			
ACCIÓN	RESPONSABLE	PERÍODO	
		FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
1. Solicitar a los responsables de procesos la relación de la normatividad externa aplicable a sus procesos.	MDO. Juan de Dios Pérez Alayón	9 de septiembre de 2008	26 de septiembre de 2008
2. Crear la red de información Jurídica Benito Juárez García en la página web Institucional.	Abogado General Renán Solís Sánchez	31 de octubre de 2008	31 de octubre de 2008
3. Promover el uso de la red de Información situada en la página institucional.	Abogado General Renán Solís Sánchez		
4. Crear el comité institucional de auditoría normativa.	Abogado General Renán Solís Sánchez		
5. Modificar el procedimiento de control de documentos incluyendo políticas para el seguimiento y control de la normatividad externa.	Lic. Psic. María Ortega Horta		



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

# Atención a la No Conformidad



Septiembre 27, 2008

Asunto: Evaluación de Respuesta de Acciones Correctivas  
Reporte de Auditoría No. 40836-12- C  
Fecha de Auditoría: Septiembre 3 al 5, 2008

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN**

Dr. Juan de Dios Pérez Alayón  
Lic. Psic. María Ortega Horta  
Calle 80 No. 491-A x 57  
Mérida, Yucatán, México

*Estimados Señores:*

La información enviada en su correo electrónico del pasado día 25 de septiembre del 2008 ha sido revisada por una servidora encontrándose lo siguiente:

NC 4.2.3 – 1-12 - 1    Aceptado el plan de acción de la acción correctiva no. AC- 66

La verificación de la implementación y la efectividad de las actividades propuestas en este plan de acción serán revisadas y evaluadas en la próxima auditoría de Vigilancia.

Anexare esta información a los archivos que ABS, QE conserva de su organización para un adecuado seguimiento.

Sigo a tus órdenes  
(81) 8319-0290

Atentamente,

Aimée Avila  
Lead Auditor

cc: Client File 40836

- Evaluación de respuesta de Acción Correctiva por parte del organismo certificador ABS:

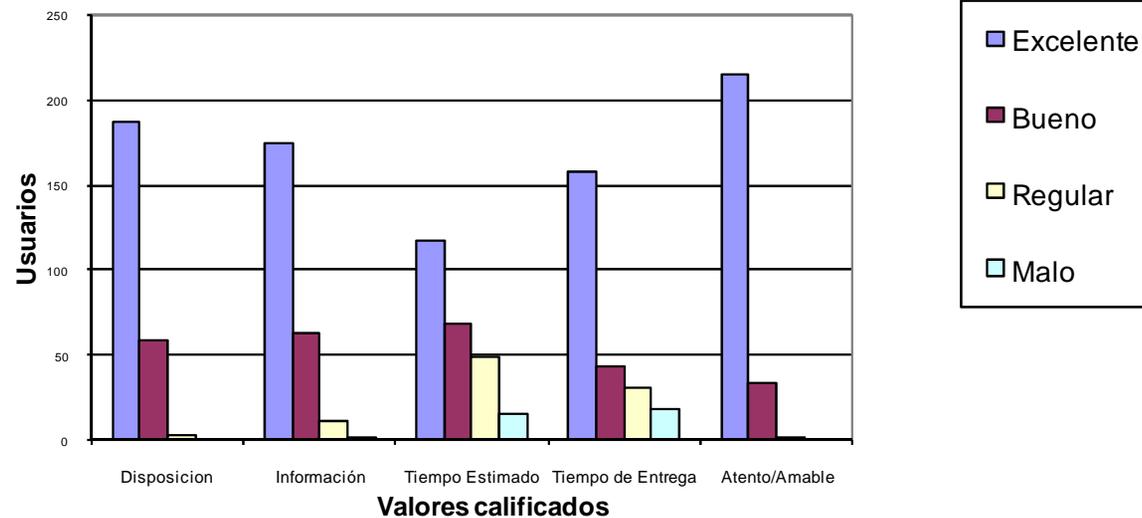
**PLAN ACEPTADO**

# Seguimiento a los procesos



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Oficina de Titulación y Registro Profesional  
Medición de la satisfacción del usuario  
Septiembre 2008



## INTERPRETACIÓN:

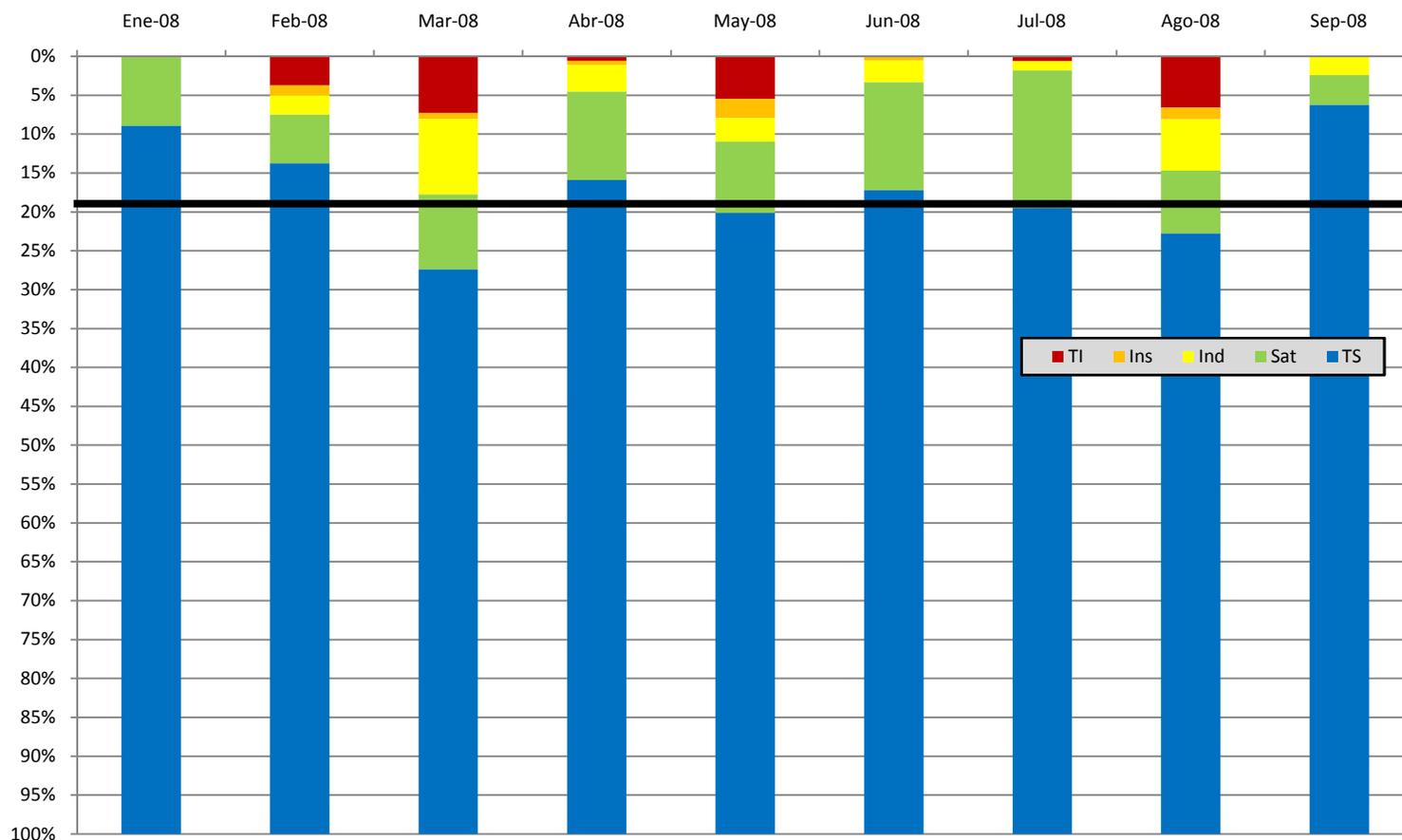
La Oficina de Titulación y Registro Profesional fue calificada por 249 usuarios durante el mes de Septiembre de la siguiente manera: Disposición del personal fue *Excelente*, Información requerida para el trámite fue *Excelente*, El Tiempo Estimado de entrega fue *Excelente*, Tiempo de Entrega real fue *Excelente* y la Atención de personal fue *Excelente*. De la medición realizada, se puede concluir que el usuario estuvo satisfecho durante este período de los servicios prestados por la Oficina. Cabe mencionar que el tiempo estimado y el tiempo de entrega dependen en gran medida de factores externos a la oficina, estos factores pueden ser: el tiempo que pasa en la facultad para recabar firmas, los pagos de hacienda por parte de Finanzas y el tiempo de respuesta de la DGP de acuerdo a su carga de trabajo.

# Tecnologías de Información



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Nivel de satisfacción a usuarios, en general, por mes en el 2008

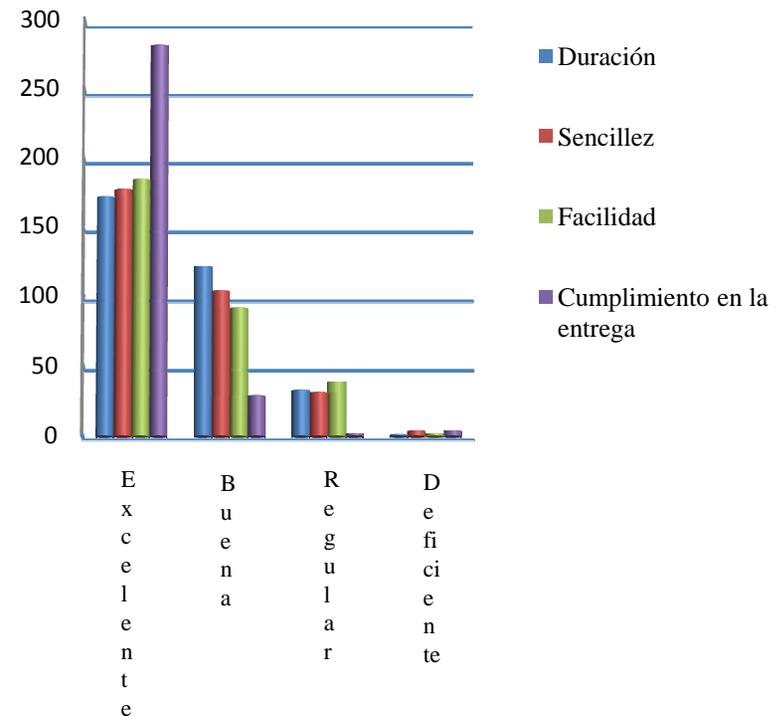
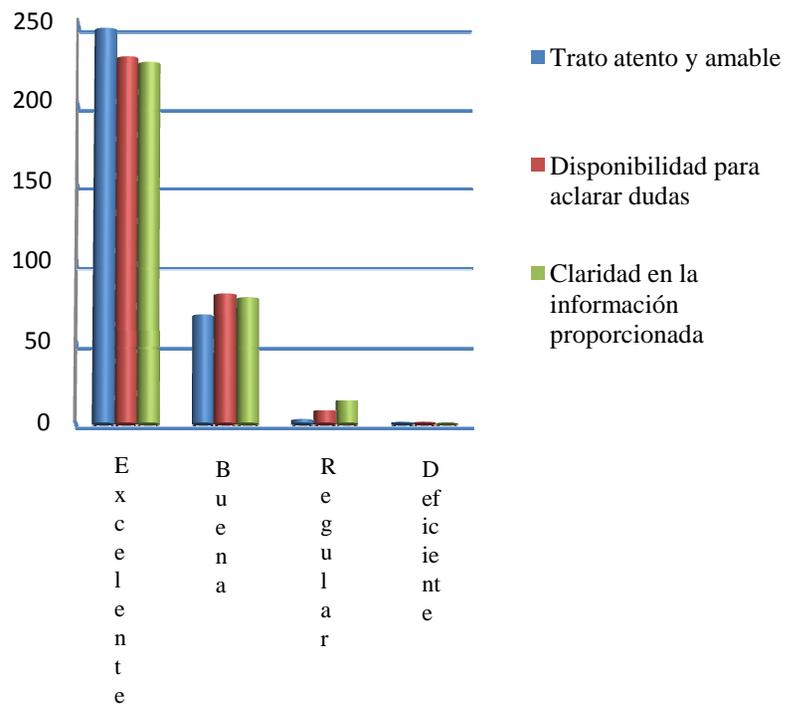


Se observa como en todos los meses del año, hay una satisfacción del usuario mayor al 80%, y en 11 de 12 meses mayor al 90%



# Revalidación

Período de Jul/2008    Total de encuestados= 318



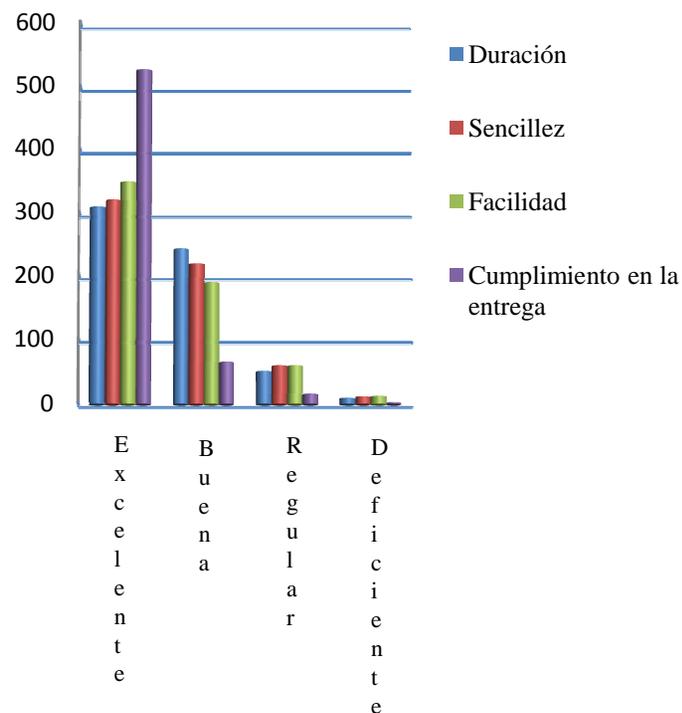
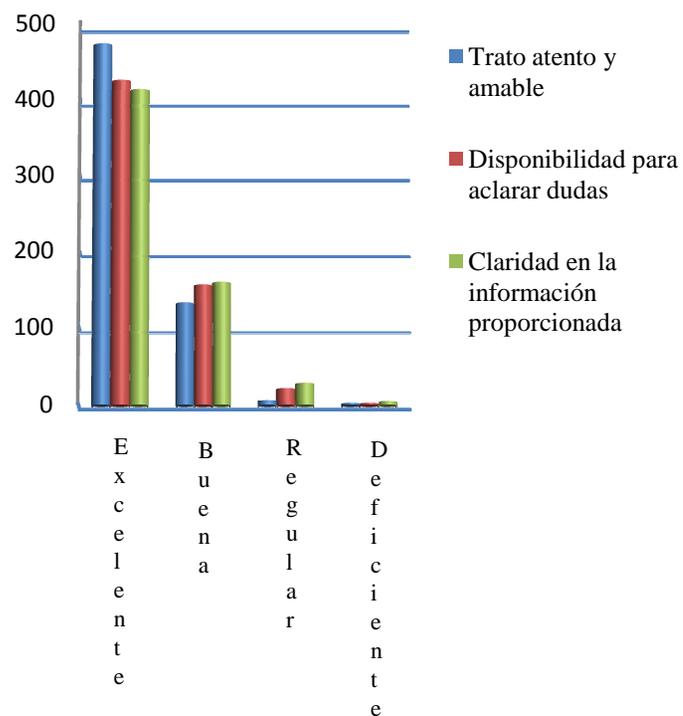
# Revalidación



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

Período de Ago/2008

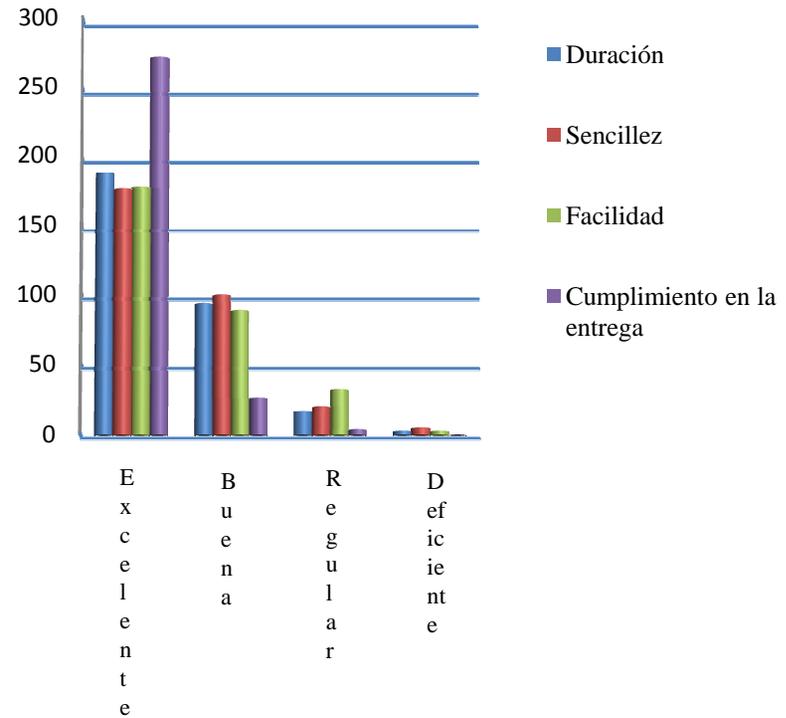
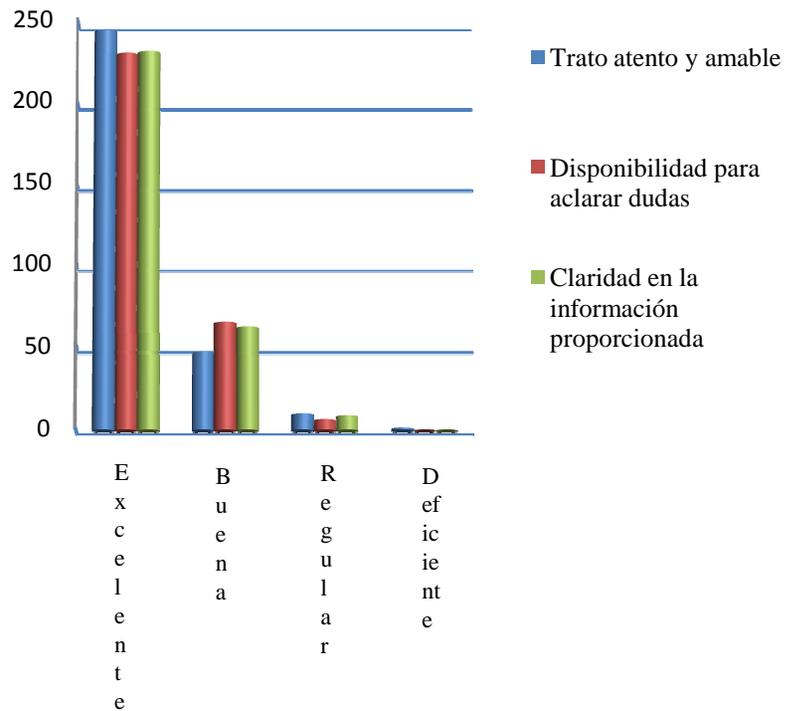
Total de encuestados= 608





# Revalidación

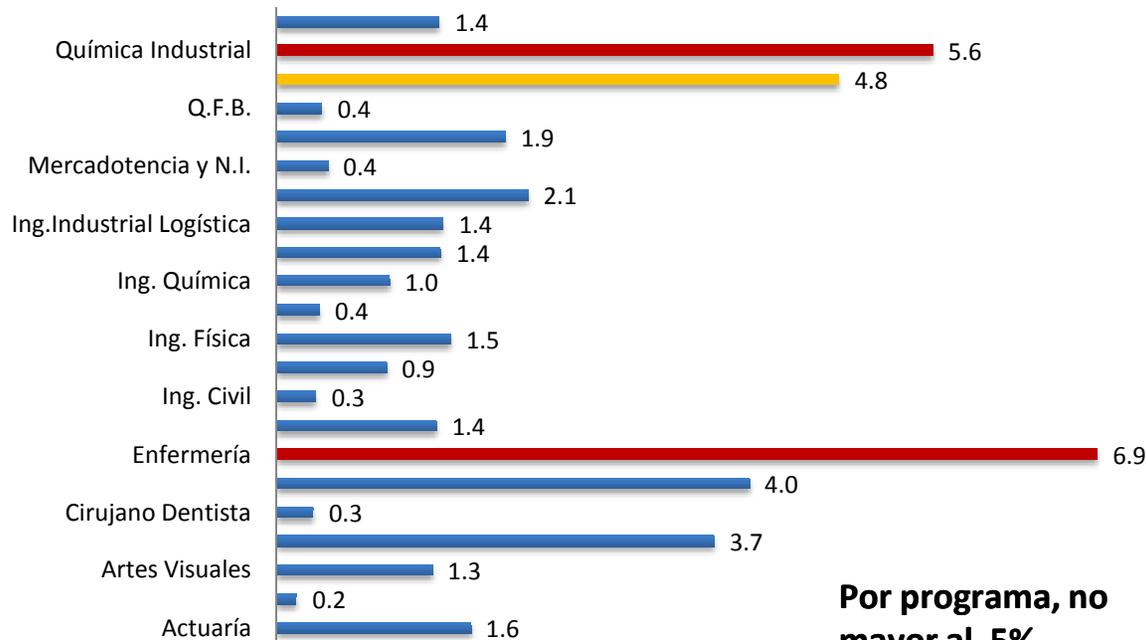
Período de Sep/2008 Total de encuestados= 302





# Selección de aspirantes (CGES)

## Meta 1. Error en el registro % de error





## Selección de aspirantes (CGES)

### Meta 2. Porcentaje de deserción

2007	2008
2.62 %	1.57 %

### Sustentantes



Este año se incrementó sustancialmente el número de publicaciones en prensa y en WEB, relativas al Proceso de Selección de Aspirantes a Licenciatura. Asimismo, se generaron carteles, dípticos y trípticos que se repartieron en las escuelas de nivel medio superior y superior.

Es posible que el hecho de contar con información más continua y con mayor claridad haya tenido influencia en el decremento porcentual de la deserción.

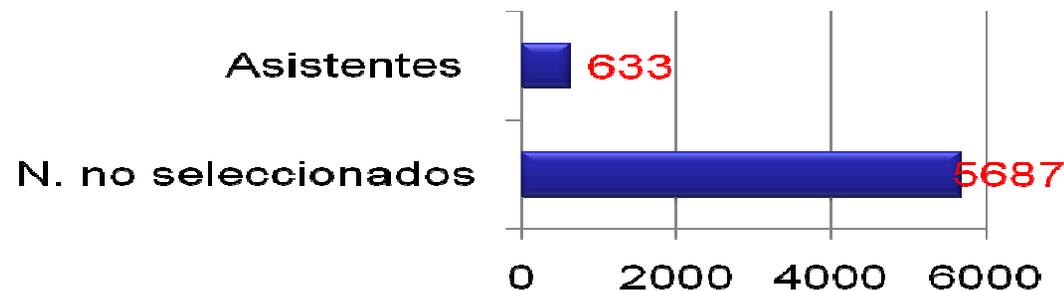


## Selección de aspirantes (CGES)

Meta 4. Proporción de la demanda de sustentantes a revisión de resultados

2007	2008
15.09 %	11.13 %

### Sustentantes no seleccionados



En virtud de que se hizo mayor difusión que el año anterior al respecto del calendario y los requisitos para participar en la Revisión de Resultados, podríamos pensar que los criterios de selección y los elementos incluidos en el Reporte Individual de Resultados requirieron de menor número de aclaraciones.



## Selección de aspirantes (CGES)

Meta 6. Deserción de administradores de prueba a las sesiones de capacitación

2007	2008
4.6 %	7.9 %

### Administradores de prueba



Es posible que el incremento se deba a que el calendario de actividades para los administradores de prueba fue parte de la selección de los mismos. En años anteriores quienes acudían a la capacitación eran los que participaban, este año en la capacitación se evalúa y se selecciona a los administradores de prueba. Como se recordará, el procedimiento nuevo de este proceso se implementó con la finalidad de realizar una mejor selección de personal.

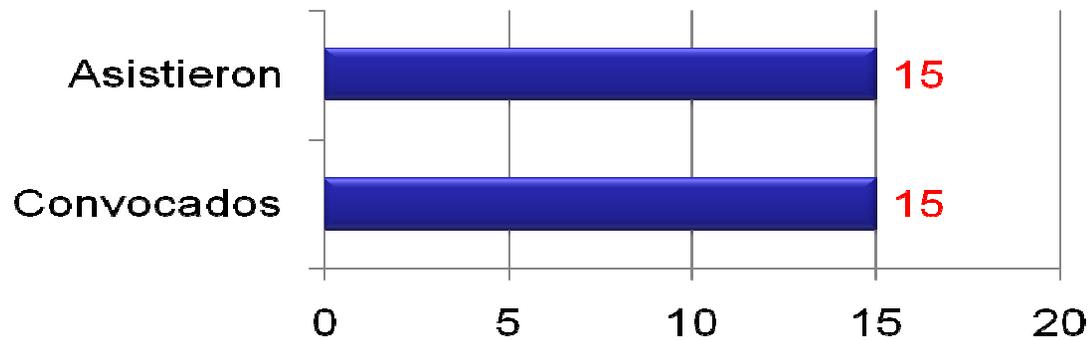


## Selección de aspirantes (CGES)

Meta 7. Deserción de responsables de registro a la sesión de capacitación

2007	2008
6.7 %	0%

### Responsables del registro





**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Dirección General de Finanzas

### Objetivo de calidad

*Ampliar el alcance del SGC para la segunda auditoría de seguimiento por parte del organismo certificador, incluyendo el procedimiento de Bienes Muebles.*

**ALCANZADO/Julio2008.**

#### ACCIONES:

1. Se documentó y declaro el procedimiento de Administración de BM para incluirlo al SGC.
2. Se sometió el procedimiento declarado a su primera auditoría interna
3. Se redefinirá el objetivo de ampliación del SGC para incluir el procedimiento de Adquisiciones por Licitación.



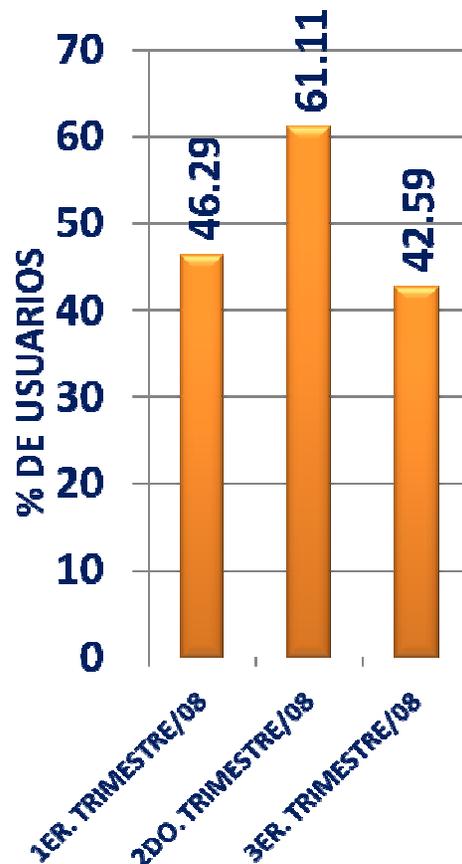
UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Dirección General de Finanzas

### Objetivo de calidad

*Incrementar en 20% trimestralmente el uso del Subsistema Gerencial por parte de la alta Dirección de las dependencias de la UADY.*



#### OBSERVACIONES:

- 14.82% de incremento es el porcentaje máximo que se ha podido alcanzar.
- La baja de porcentaje de uso en el tercer trimestre se debe al período vacacional de la UADY. Sin embargo, con respecto a los % de uso del 2007 ha habido incremento.

#### ACCIONES:

1. Se canceló la acción de capacitación personalizada a Directores.
2. Se otorgó acceso al Subsistema Gerencial a los Contadores de las Dependencias para que orienten mejor a sus directores en el ejercicio de su presupuesto.
3. **Se redefinirá el objetivo en función del punto anterior.**



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Dirección General de Finanzas

### Objetivo de calidad

*Disminuir en 5% los errores de afectación contable y por función de los egresos durante el 2do. Semestre de 2007.*



% de Errores de Afectación durante el período

■ 1er. sem2007      ■ 2do.Sem.2007  
■ 1er. Sem2008

#### OBSERVACIONES:

Dado el comportamiento del indicador y el análisis de los datos, se detectó **que los errores e afectación no son exclusivamente del tipo planteado** en el objetivo, sino también de captura de datos, razón por la cual, no se podían filtrar del sistema, únicamente los errores por el tipo de afectación declarada y los datos registrados corresponden a errores de diferentes tipos.

#### ACCIONES:

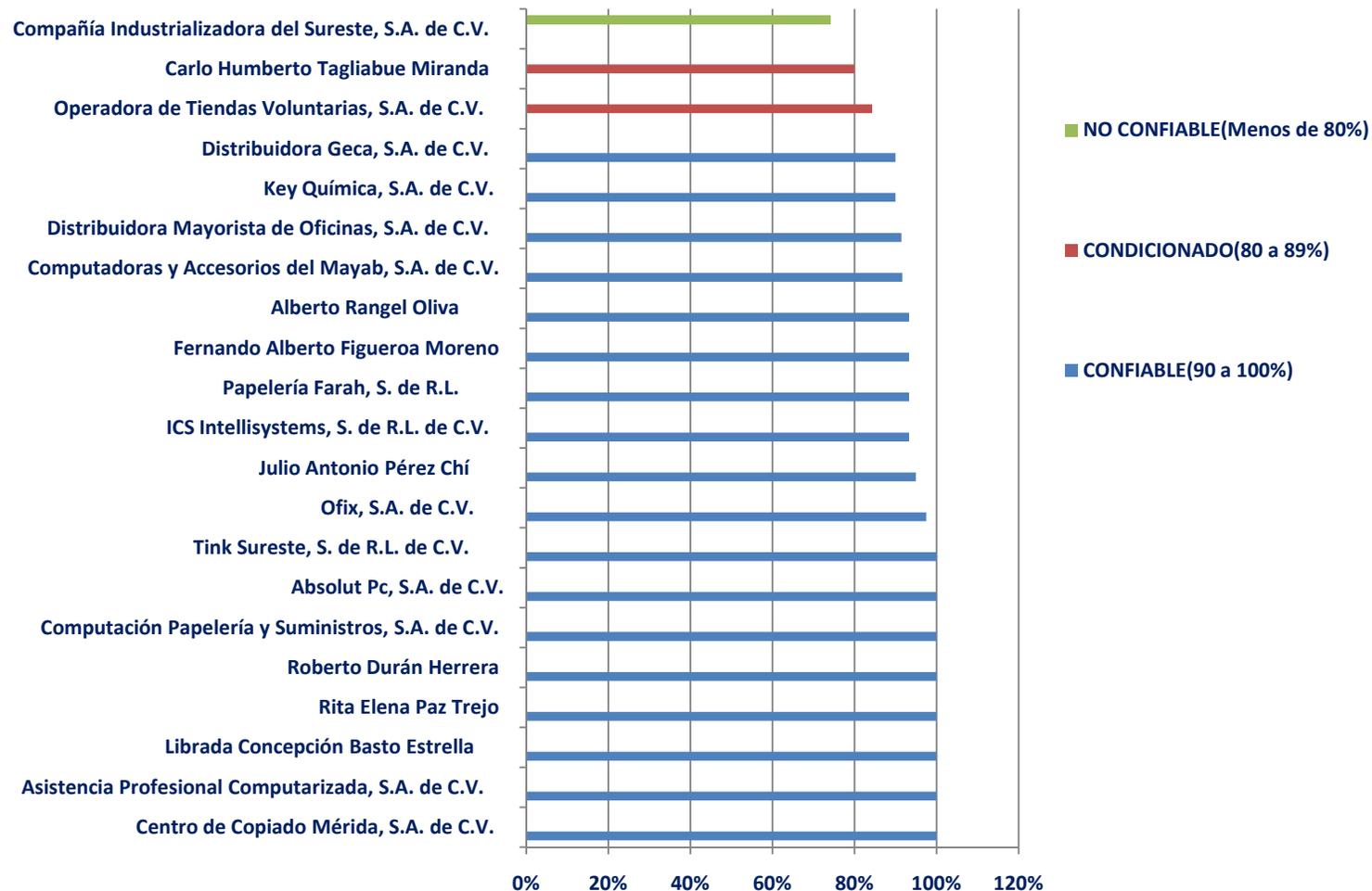
- **Redefinir el objetivo ampliándolo a la disminución de cualquier tipo de error.**
- Establecer un mecanismo de retroalimentación mensual con las dependencias para disminuir los errores de afectación.

# Dirección General de Finanzas



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Resultados de Evaluación de Proveedores 1er. Semestre 2008



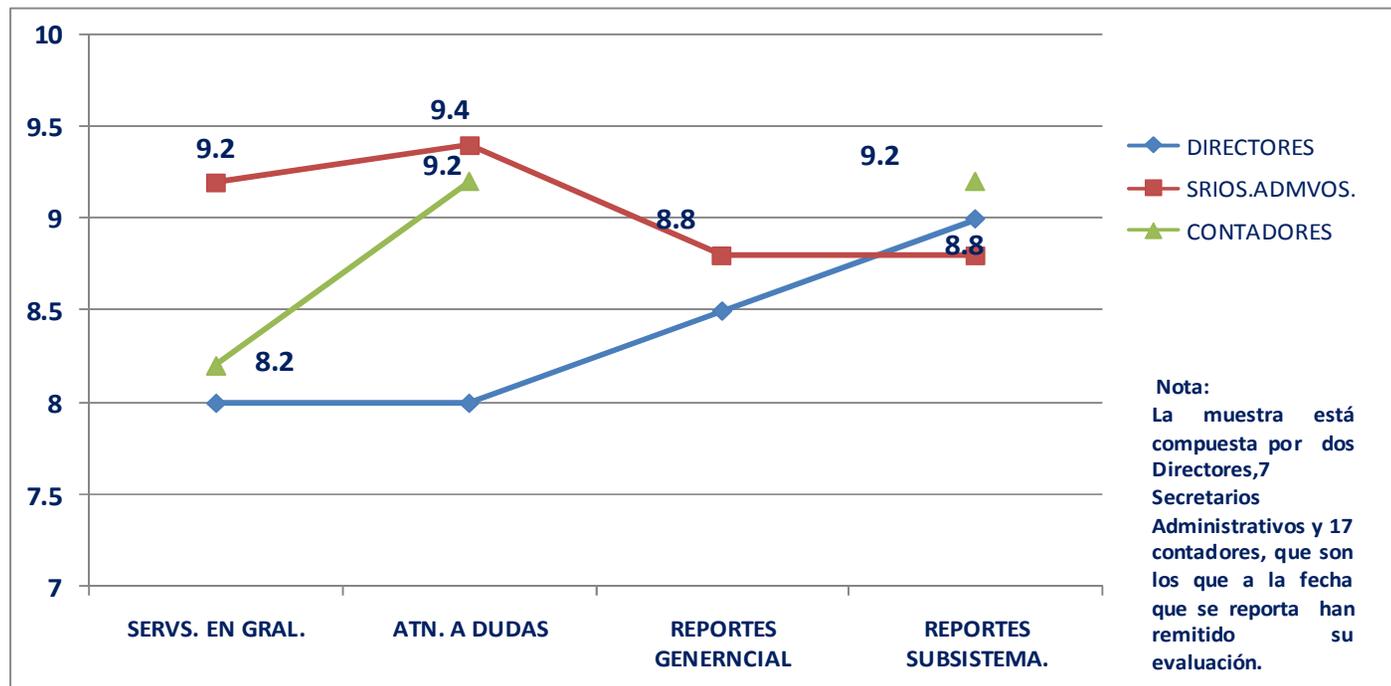


UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Dirección General de Finanzas

### Resultados de la encuesta de satisfacción del servicio



#### RESULTADOS:

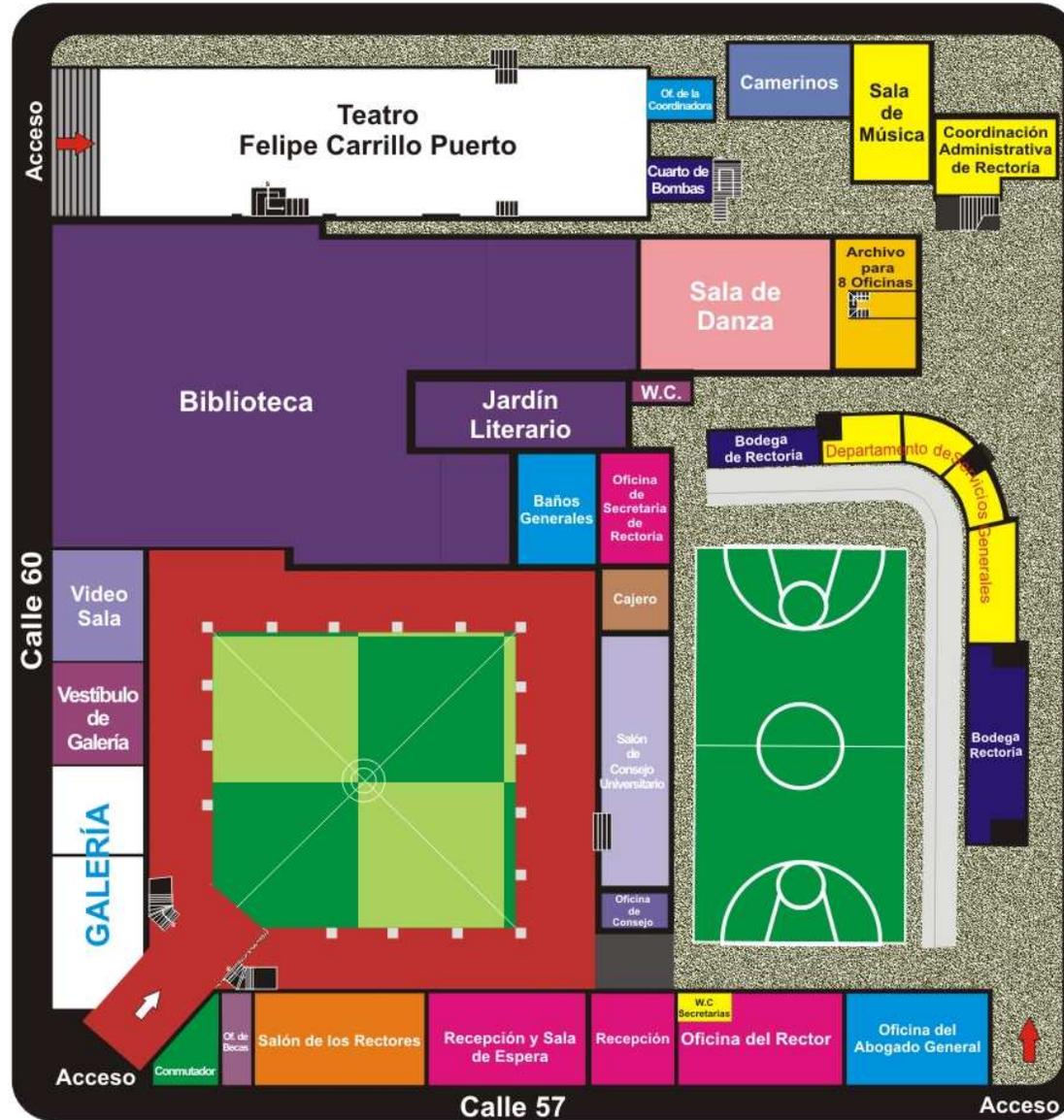
•En la gráfica se presentan los resultados obtenidos por tipo de usuario. Es importante mencionar que los Contadores de las dependencias no tienen acceso al Subsistema Gerencial motivo por el cual no se registra calificación.

- De manera general los servicios de la DGF obtuvieron un promedio de 8.4
- En atención a dudas 8.6 al igual que en la utilidad de los reportes del subsistema gerencial.
- La utilidad de los reportes tuvo un promedio de 9.

# Croquis del Edificio Central

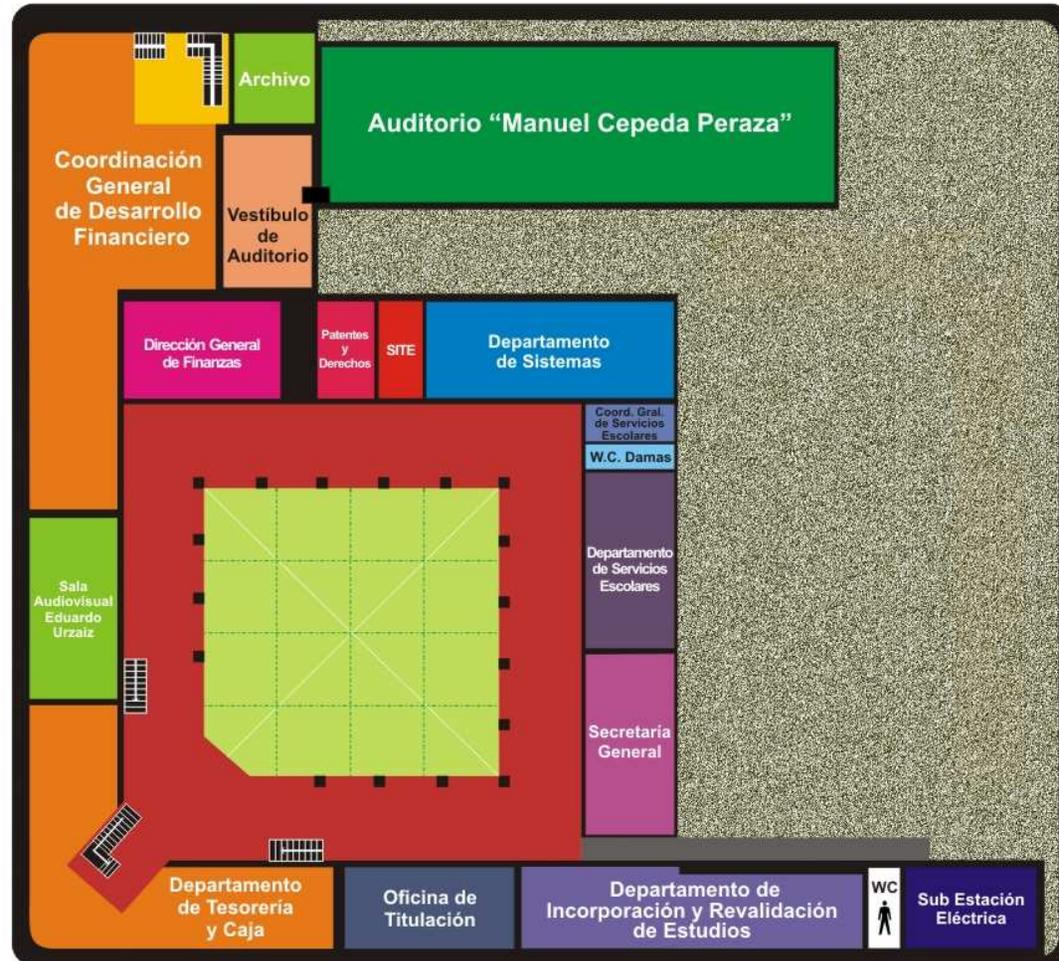
## Planta Baja

UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTONOMA DE  
YUCATAN



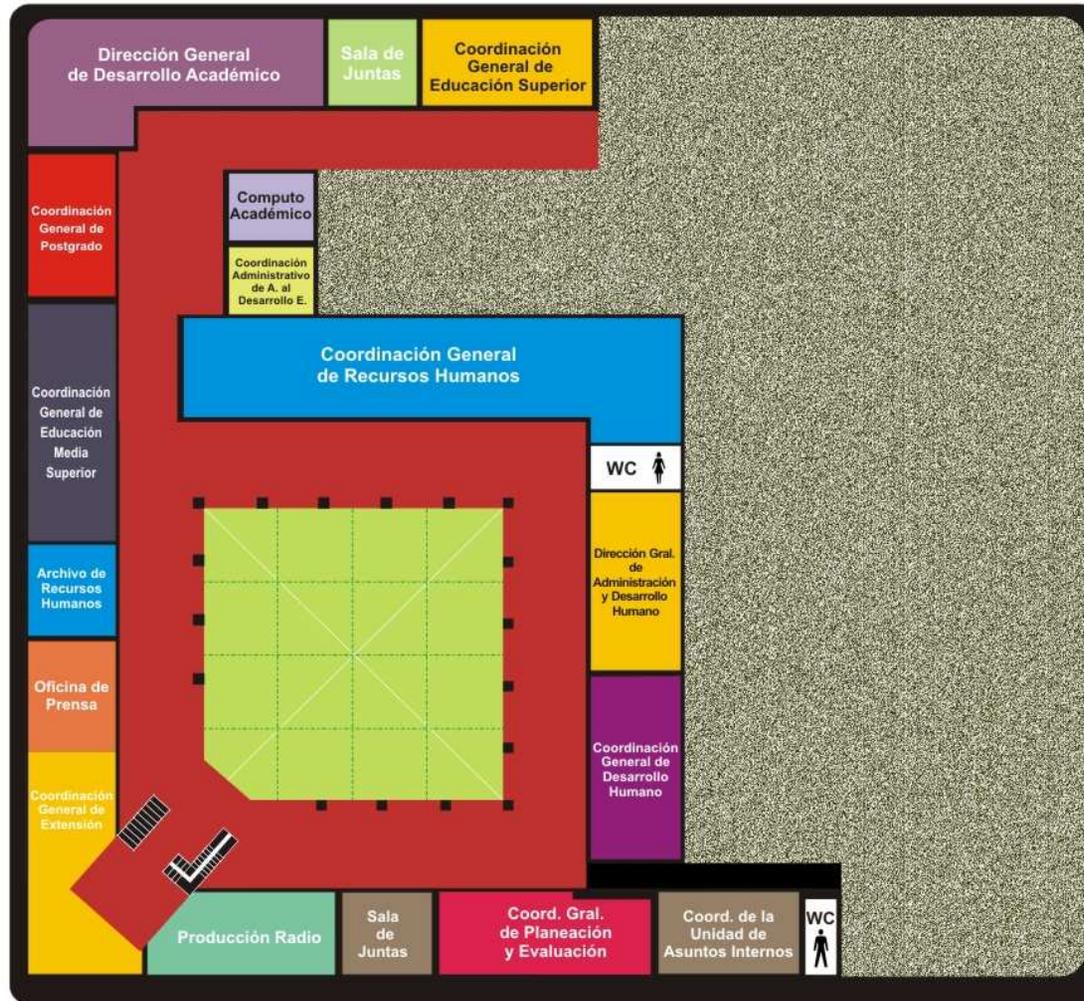
# Croquis del Edificio Central

## Segundo Nivel



# Croquis del Edificio Central

## Tercer Nivel



## Cuarto Nivel





**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Fecha de la Auditoría Interna 05

- Del 10 al 14 de noviembre de 2008.
  - Selección de Aspirantes (Media Superior)
  - Servicios Bibliotecarios (6 sitios)
  - Ingreso
  - Revalidación Externa de Estudios
  - Administración de Recursos Financieros, Materiales y Humanos