

REVISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL**
Noviembre 2024



CONTENIDO

1. Estado de las acciones previas.
2. Cambios en cuestiones externas y internas.
3. La información del desempeño y eficacia del SGI.
 - La Satisfacción del Usuario y retroalimentación de las partes interesadas.
 - El grado en el que se han logrado los objetivos integrales.
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos.
 - Es desempeño de los proveedores externos.
 - Las No conformidades y Acciones Correctivas.
 - Resultados de seguimiento y medición.
 - Cumplimiento de los requisitos legales.



CONTENIDO

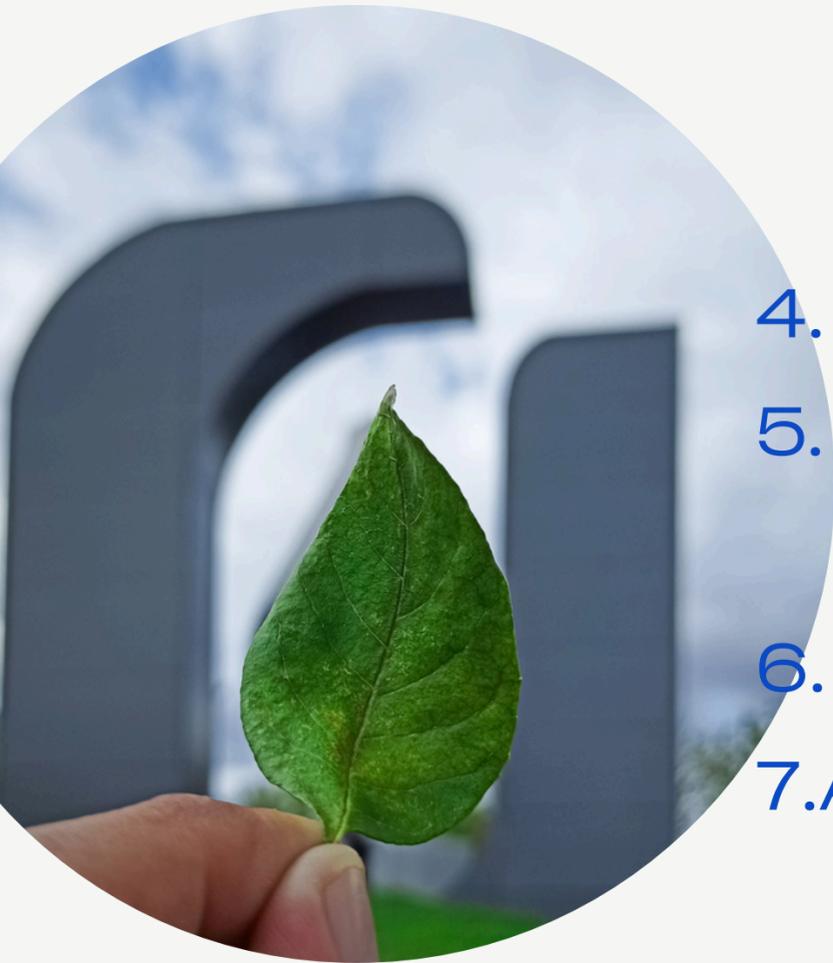
- Aspectos Ambientales Significativos
- Eficacia de las acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
- Resultados de auditoria.

4. Adecuación de recursos.

5. Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.

6. Salidas de la Revisión por la Dirección.

7. Acuerdos y Conclusiones.



1. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVIAS.

Sin acciones pendientes.



2. CAMBIOS EN CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS.

a) En el segundo semestre del año se revisó el análisis de contexto, (aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales), quedando documentado en el análisis de contexto PESTEL para el SGI.

b) Se integra en la Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos, el aspecto a evaluar referente a Educación Media Superior y Superior y Otros requisitos aplicables como contratos con terceros.

3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Se consideró el total de la población del Semestre Agosto - Diciembre de 2023.
 - POBLACIÓN INSTITUCIONAL A EVALUAR: **19,721**
 - TOTAL DE ENCUESTADOS: **16,907**
- Se obtuvo un porcentaje de respuesta del 85.73 % de la población total.
- PORCENTAJE LÍMITE ESTABLECIDO DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL **92%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ALCANZADO **93.32%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR **94.27%**

Para mayor información, favor de consultar el siguiente link:

<https://www.uaa.mx/sgi/index.php/informacion-y-resultados-encuesta-de-satisfaccion-al-usuario/>



3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

GRADO EN EL QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS INTEGRALES

1

Obtener un nivel de satisfacción del usuario de al menos el 92% en la "Encuesta de satisfacción de usuarios" institucional realizada en el año 2024.

Institucional: **93.32%**

Departamento de Control Escolar: **94.27%**



Se sigue trabajando con la propuesta, se tiene un **40%** de avance. (No conformidad folio 3483)

2

Implementar al 100% la propuesta de mejora para controlar el manejo de Sustancias Químicas, la cual permita minimizar los impactos ambientales derivados de su uso, al finalizar el año 2024.

3

Implementar al 100% las acciones calendarizadas en el programa anual de concientización en materia de separación de residuos de manejo especial al finalizar el año 2024.

Cumplimiento del 100% de las actividades calendarizadas.



3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

GRADO EN EL QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS INTEGRALES



4 Incrementar en un 5% la generación del agua tratada en Ciudad Universitaria con respecto al año 2022 al finalizar el año 2024.

Al mes de octubre se tiene un aumento del 27% en la generación de agua tratada comparándolo con el 2022 .



Al mes de octubre **se encuentra concluido el proceso de licitación y adjudicación y se está en espera la entrega del material** para que el Departamento de Mantenimiento realice la sustitución de luminarias led o de bajo consumo en el periodo vacacional de fin de semestre.

5 Implementar medidas de eficiencia energética a través de la instalación o sustitución de luminarias led o de bajo consumo en el 100% de las Aulas de C.U. del acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo 2024.





3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS INDICADORES PBR

PROCEDIMIENTO	INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre		
			META	ALCANZADO	COLOR	META	ALCANZADO	COLOR	META	ALCANZADO	COLOR
INF-ITI-PO-16 Mantenimiento General de Bienes Muebles e Inmuebles en Operación en UAA	GEC2	Porcentaje de solicitudes atendidas de mantenimiento de equipo de óptica, electromecánico y electrónicas.	100	100	●	100	117.72	●	100	112.24	●
	GE124	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento a muebles e inmuebles atendidas.	100	100	●	100	100	●	100	100	●
	GE125	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento a instalaciones eléctricas, hidráulicas y sanitarias de la institución atendidas.	100	100	●	100	100	●	100	100	●
AD-SA-PO-05 Prestación del Servicio de Procesos Gráficos.	GE277	Porcentaje de solicitudes terminadas de los servicios de Procesos Gráficos.	65	71.29	●	73.94	81.84	●	69.76	82.35	●
AD-SA-PO-06 Manejo de Residuos peligrosos (RP's y RPBI's)	GE084	Porcentaje de kilogramos de Residuos Peligrosos (RP's y RPBI's) entregados a la empresa recolectora para su siguiente fase de manejo.	100	100	●	100	100	●	100	100	●
AD-SA-PO-07 Traslado de Mobiliario y Equipo.	GE083	Porcentaje de solicitudes de servicios de traslado atendidas	100	93.37	●	100	96.01	●	100	97.10	●
AD-SA-PO-08 Servicio de Transporte Local o Foráneo (Servicio Ordinario y/o Extraordinario) y Mantenimiento de las Unidades de Transporte de la Institución.	GE086	Porcentaje de solicitudes de servicio de transporte realizadas	100	100	●	100	100	●	100	100	●
AD-SA-PO-10 Manejo de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y de Manejo Especial (RME)	GE193	Número de kilogramos de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y Residuos de Manejo Especial (RME) entregados al relleno sanitario.	60400	60660	●	70000.00	70120.00	●	76000.00	76000.00	●
AD-SA-PO-13 Control de Sistemas de Extracción y Tratamiento de Aguas Residuales	GE088	Porcentaje de resultados que cumplen con la normatividad establecida de la calidad del agua residual.	100	100	●	100	97.62	●	100	97.01	●
INF-ITI-PO-11 Creación y Mantenimiento de Áreas Verdes.	GE126	Porcentaje de actividades realizadas del plan de trabajo para el mantenimiento y conservación de las áreas verdes.	100	100	●	100	100	●	100	100	●
INF-ITI-PO-12 Higiene y Sanitización de las áreas de la Universidad.	GE127	Porcentaje de actividades realizadas del plan de trabajo para la limpieza de áreas de la Universidad.	100	100	●	100	100	●	100	100	●
AD-SA-PO-11 Recepción y Administración de Documentos	GE085	Porcentaje de documentación entregada y recibida.	100	100	●	100	100	●	100	100	●
AD-SA-PO-04 Prestación del Servicio de Vigilancia	GE160	Porcentaje de incidentes reportados al Departamento de Vigilancia.	100	99.23	●	100	98.12	●	100	98.73	●

3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS

A principios de año el Depto. de Compras de la Dirección General de Finanzas realizó la evaluación del desempeño de los proveedores correspondiente al año **2023** donde se evaluaron a **863** proveedores de compras por cotización y compras directas, en los siguientes rubros:

- Calidad del servicio
- Pedido acorde a lo solicitado
- Tiempo de entrega

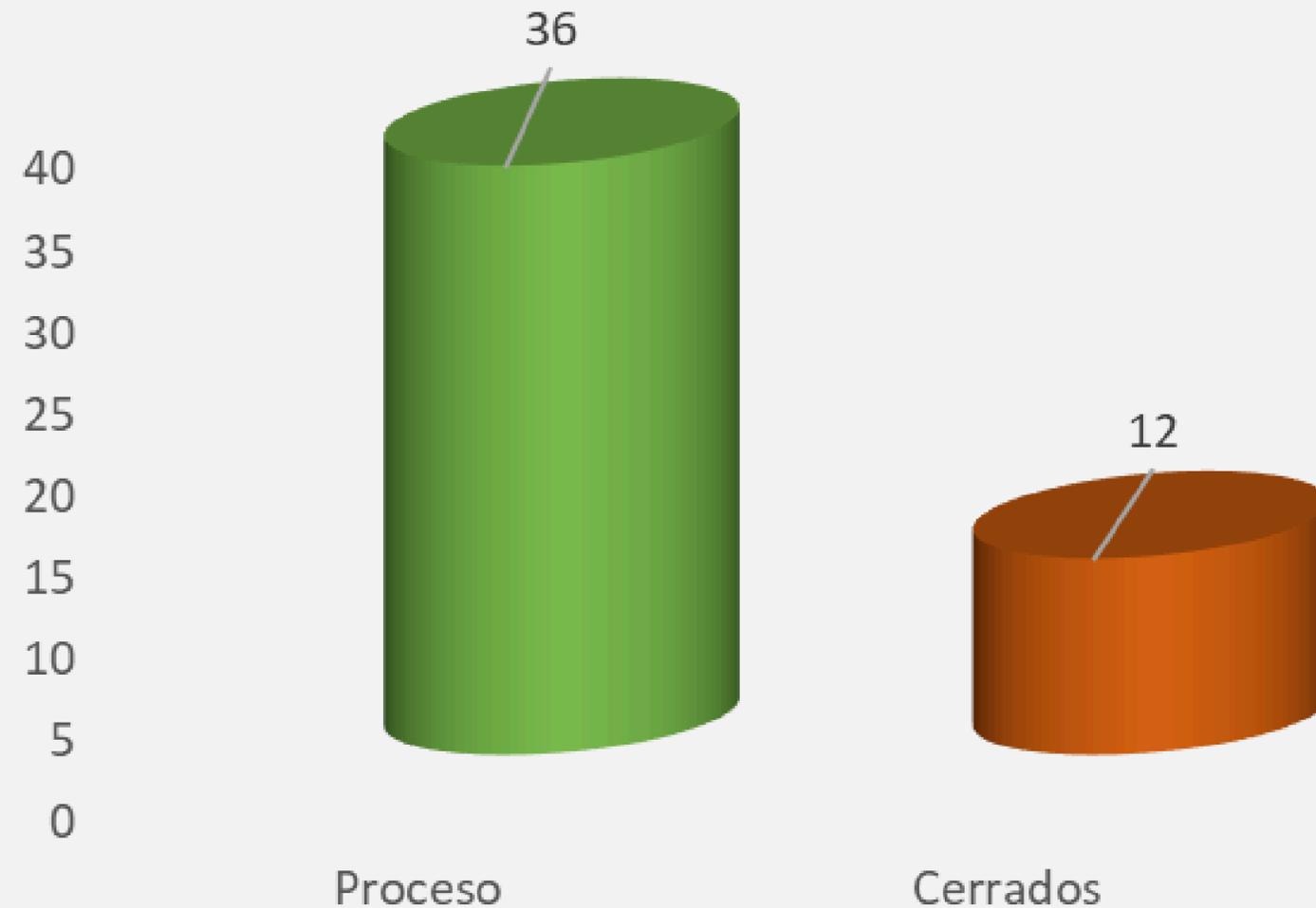
De los 863 solo 2 proveedores resultaron “condicionados” por no respetar los tiempos de entrega; **Corporativo Construye, S. A. de C. V. y MAGEVIC S. A. de C.V.**



3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Se generaron **48** No Conformidades, las cuales están registradas en el Sistema de Acciones Correctivas (<https://planeacion.uaa.mx/reportes/accion.php>) para su seguimiento.

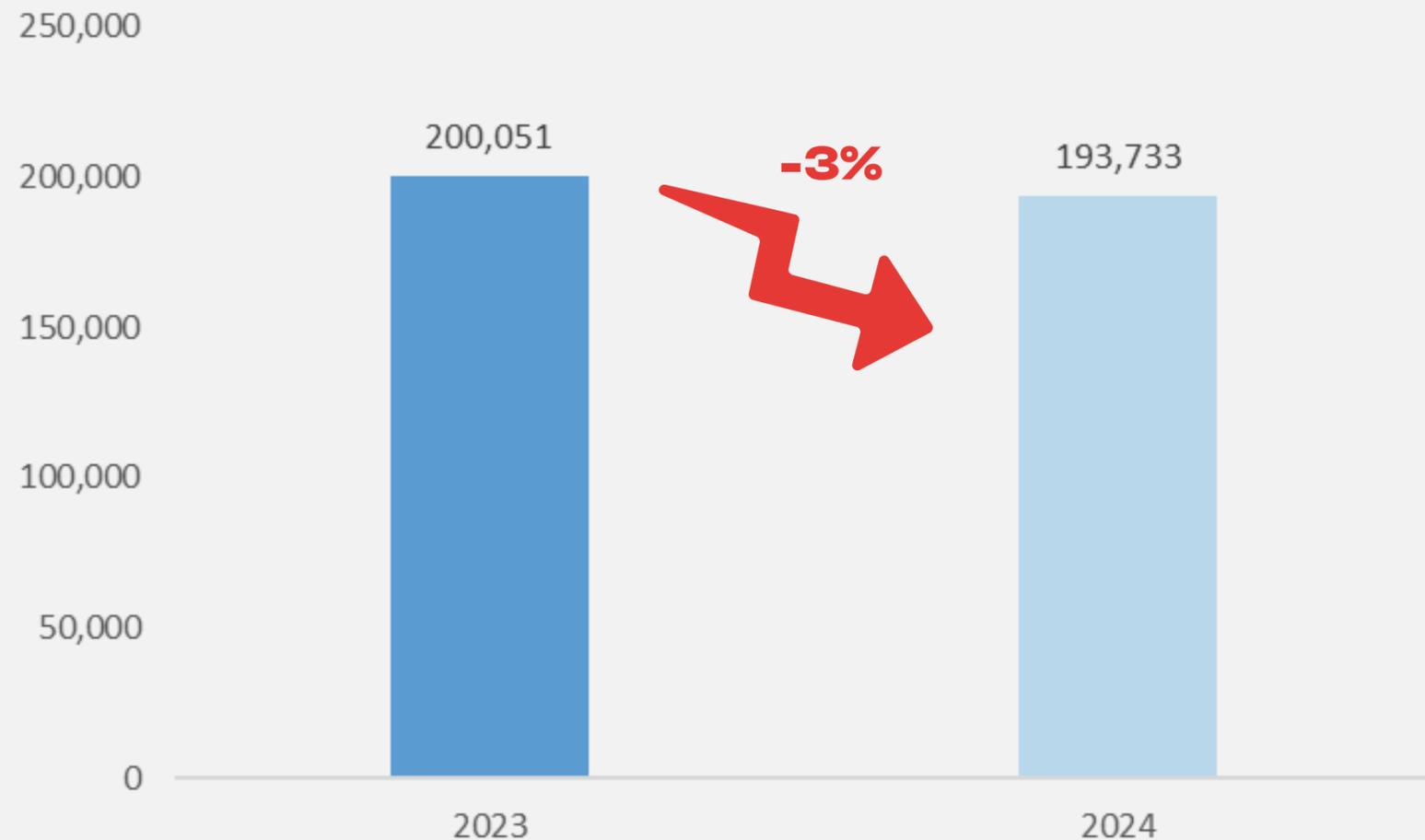


3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

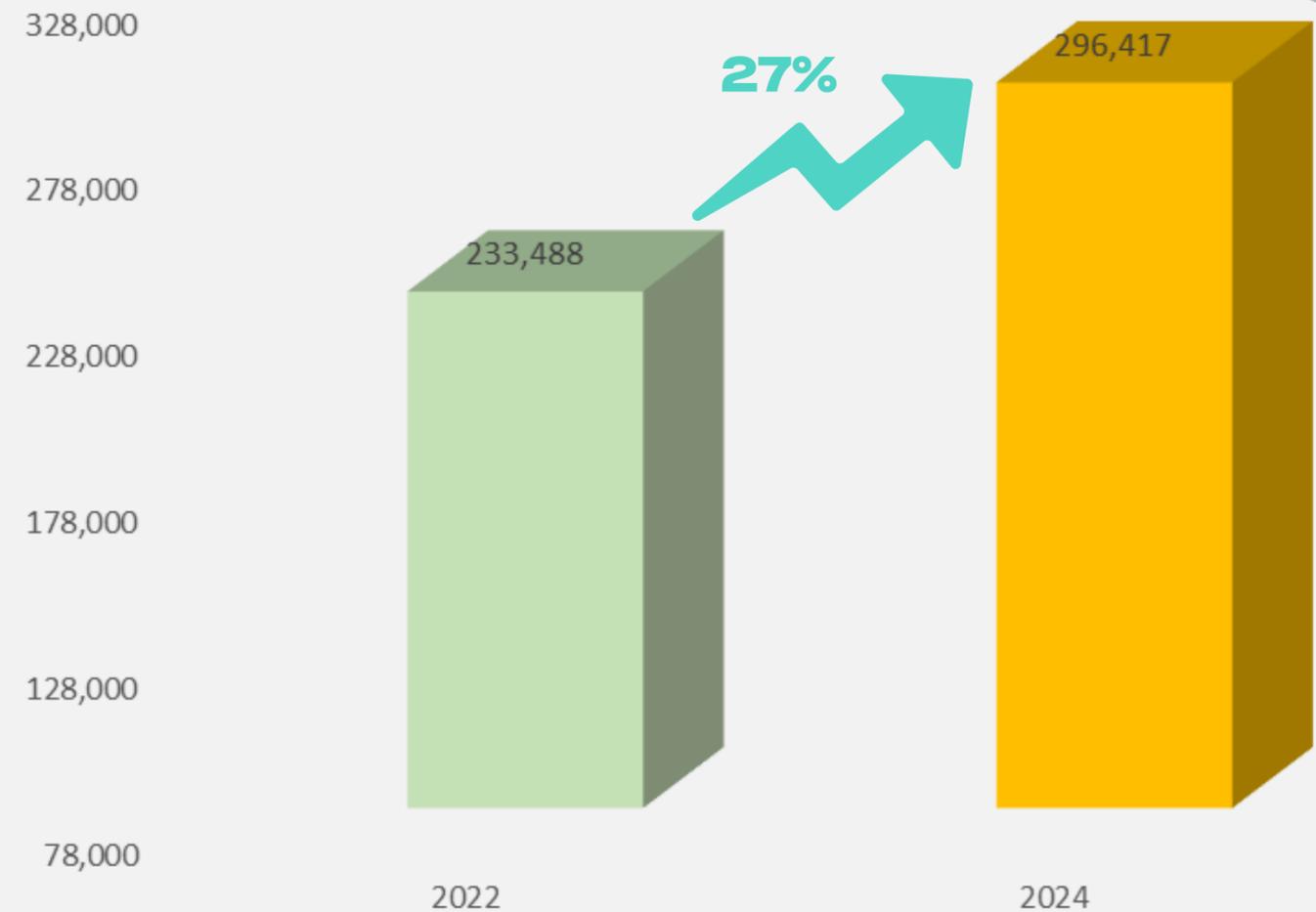
ASPECTOS AMBIENTALES ACUMULADO OCTUBRE 2023 - 2024



CONSUMO DE AGUA m3



GENERACIÓN DE AGUA TRATADA m3

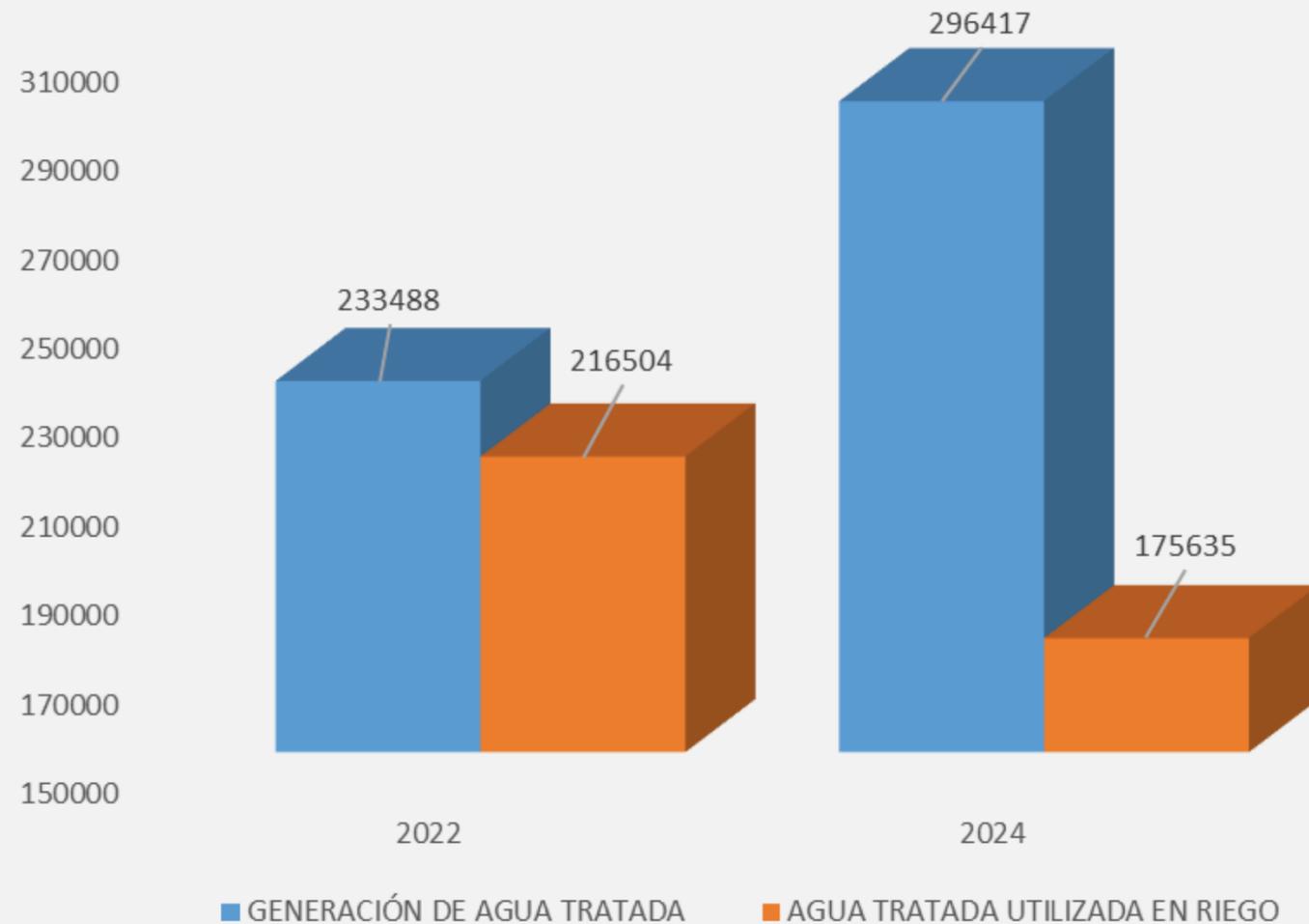


NOTA: Se compara con 2022, ya que el 2023 tuvo una generación atípica por las modificaciones en la infraestructura de la PTAR.

3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

ASPECTOS AMBIENTALES ACUMULADO OCTUBRE 2022 / 2024

GENERACIÓN DE AGUA TRATADA/AGUA TRATADA UTILIZADA EN RIEGO m³

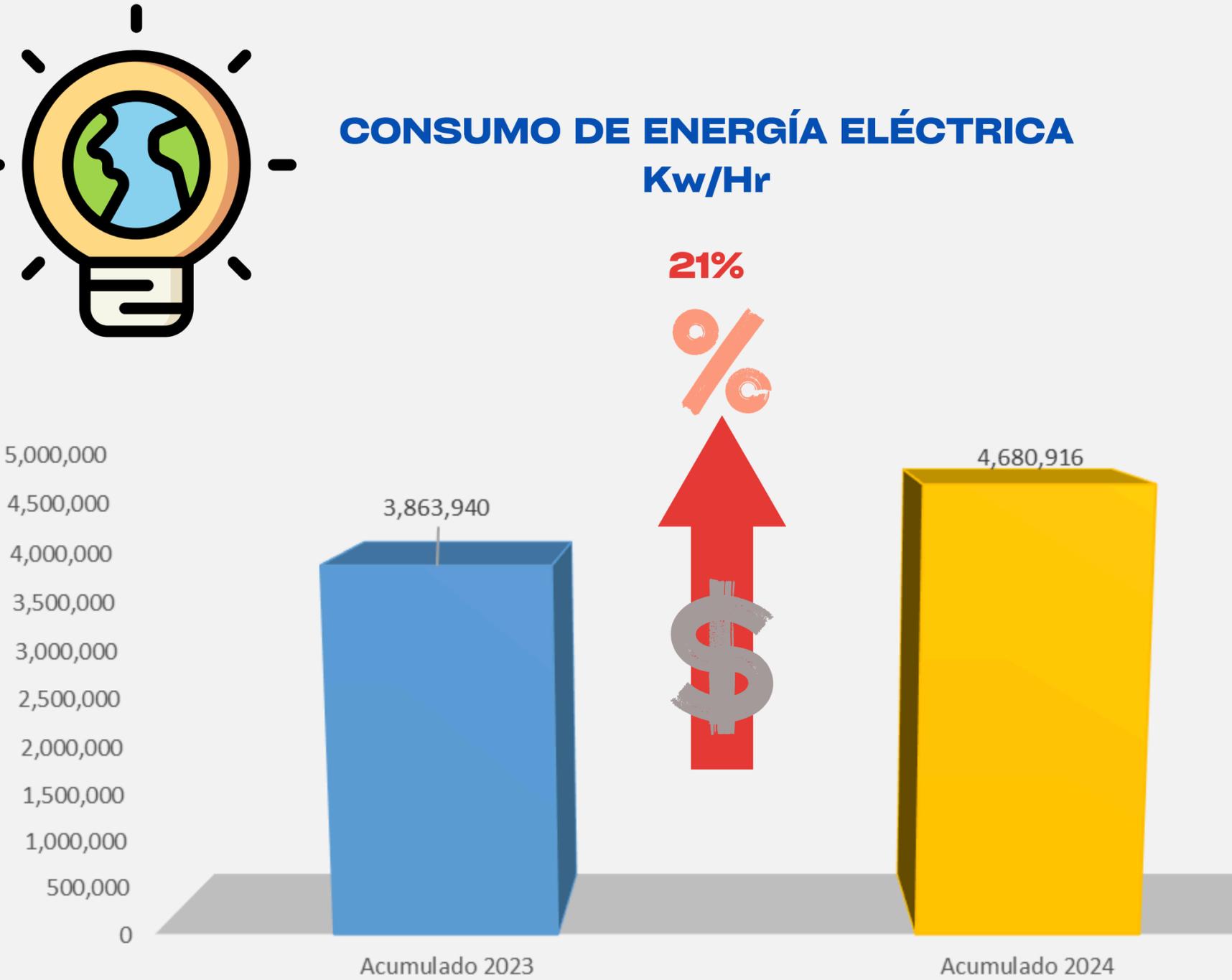


NOTA: Se compara con 2022, ya que el 2023 tuvo una generación atípica por las modificaciones en la infraestructura de la PTAR.

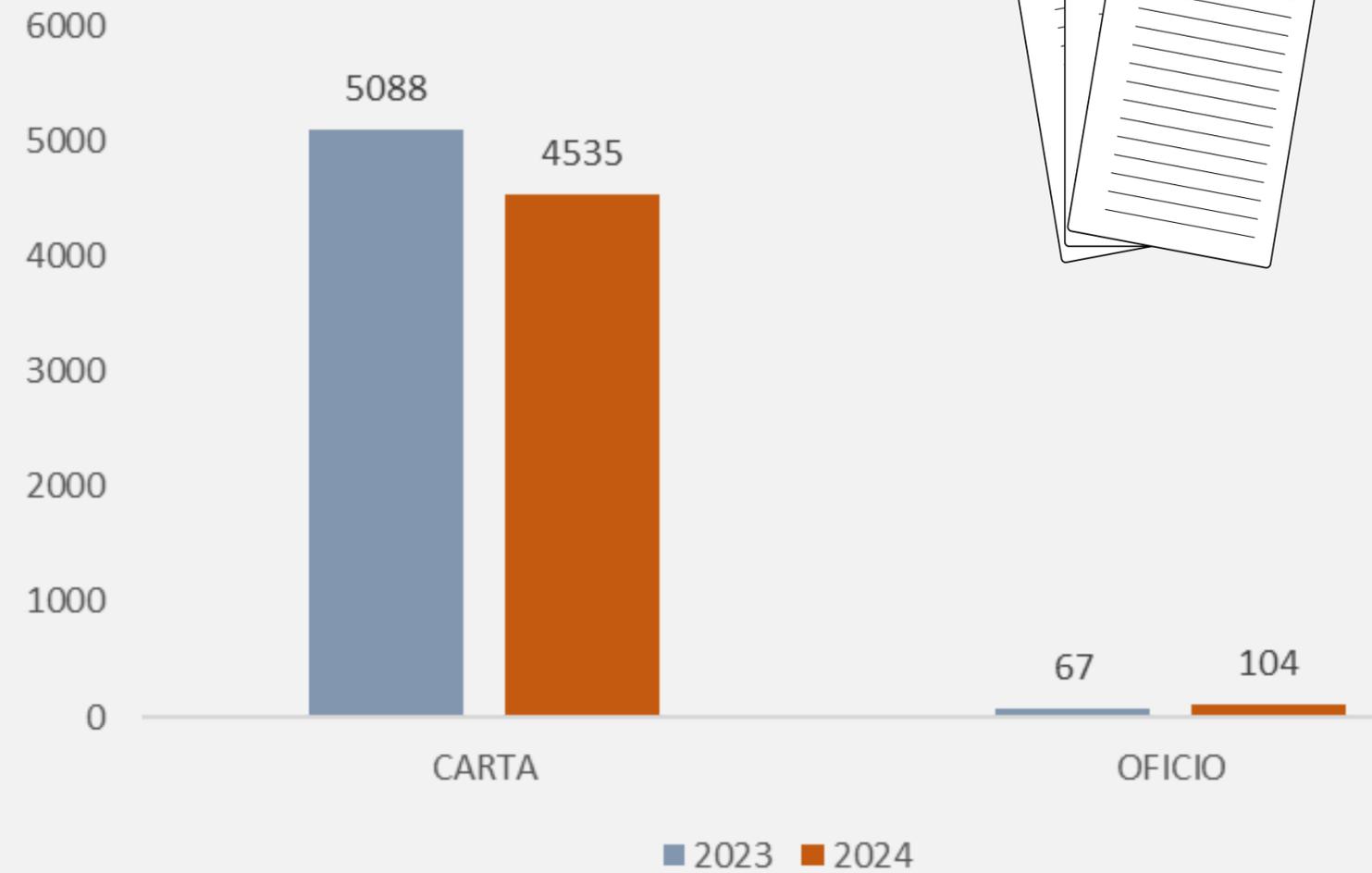
3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

ASPECTOS AMBIENTALES ACUMULADO OCTUBRE 2023 - 2024

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Kw/Hr



CONSUMO DE PAPEL



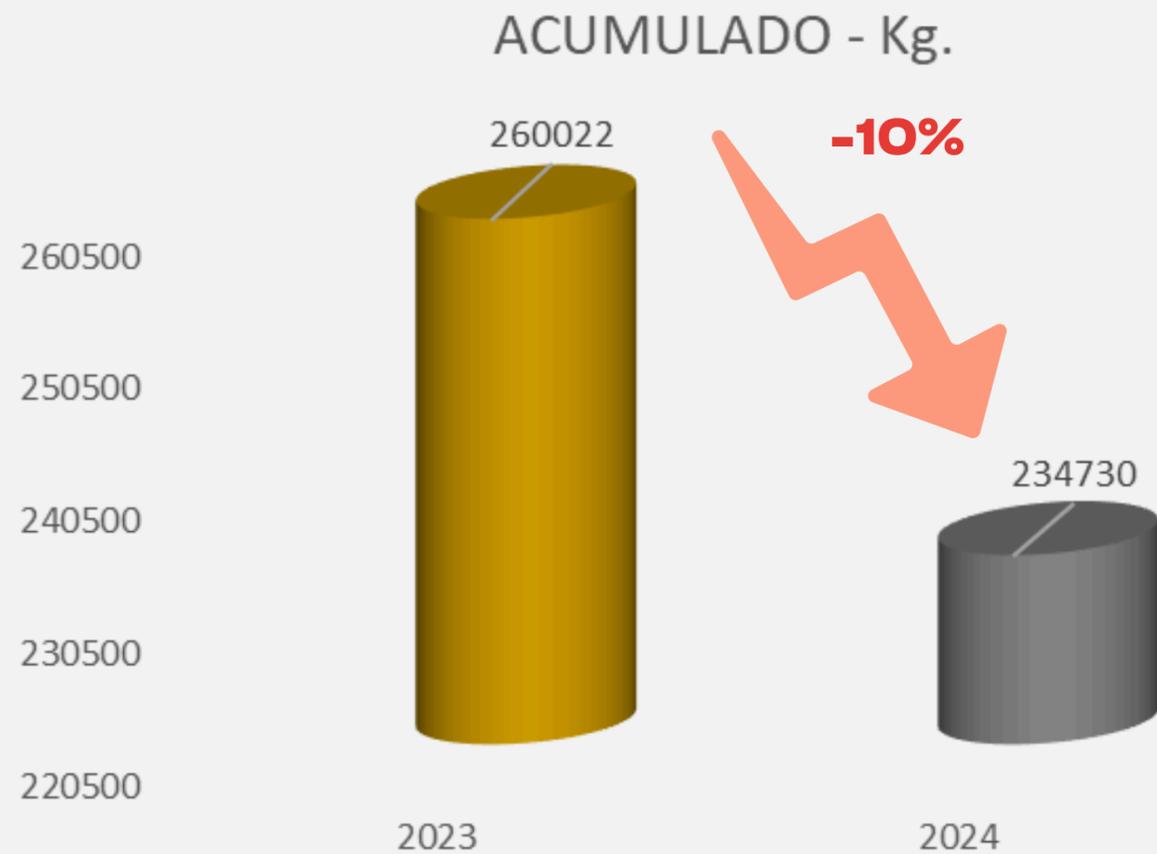
NOTA: Se compara al tercer trimestre.

3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

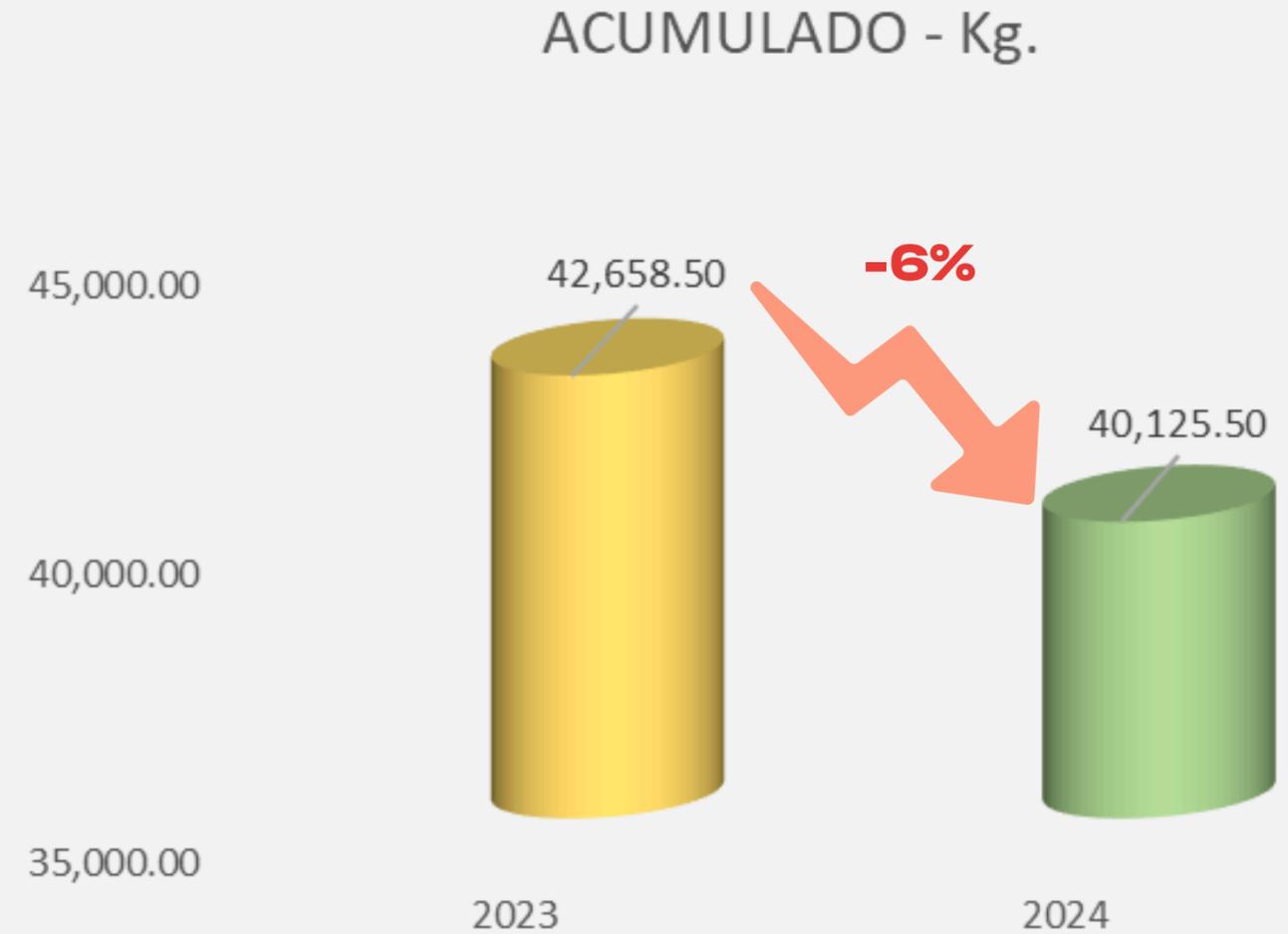
ASPECTOS AMBIENTALES ACUMULADO OCTUBRE 2023 - 2024

GENERACIÓN DE RESIDUOS

RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)



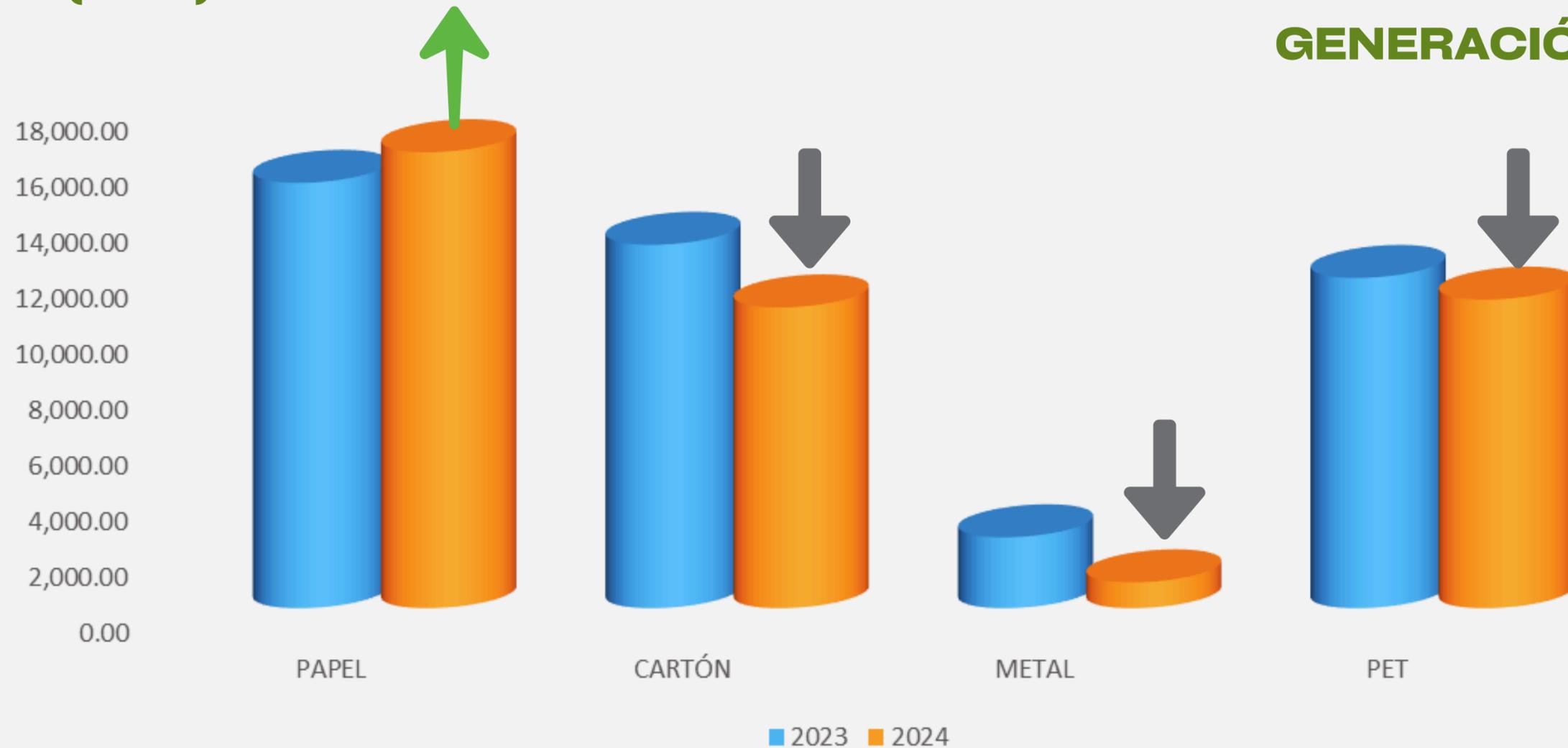
RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL (RME)



3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

ASPECTOS AMBIENTALES ACUMULADO OCTUBRE 2023 - 2024

RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL (RME)



GENERACIÓN DE RESIDUOS

3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

Durante los meses de septiembre - octubre se llevó acabo la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales de acuerdo a los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Aspecto Ambiental o Aspecto a Evaluar	Total de Requisitos	CUMPLE	PARCIAL	NO CUMPLE	TOTAL	% Cumplimiento
Consumo de Agua	12	12			9	100.00%
Descarga de Agua Residual	45	45			45	100.00%
Generación de RSU y RME	17	17			17	100.00%
Generación de RP's	35	34	1		34.5	98.57%
Generación de Emisiones a la Atmósfera	19	19			19	100.00%
Atención a Emergencias	21	16	5		18.5	88.10%
Manejo de Sustancias Químicas	2		2		1	50.00%
Educación Media y Superior	37	37			37	100.00%
Otros Requisitos Aplicables	1	1			1	100.00%

TOTAL DE REQUISITOS	NO. DE CUMPLIMIENTOS	% TOTAL DE CUMPLIMIENTO
189	182	96.30%

Cumplimientos Parciales:

- Análisis vigente de Bifenilos Policlorados (BPCs) a los transformadores.
- Mapas de riesgos de las áreas de Trabajo, ubicarlas en lugares visibles.
- Capacitaciones al personal que manipula SQ.
- Implementar los cambios derivados del procedimiento para el manejo de SQP y mezclas en las áreas.

* Los PARCIAL equivalen a .5 en cumplimiento.

3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

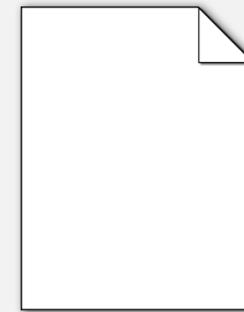
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

Se denominarán Aspectos Ambientales Significativos (AAS) a aquellos aspectos ambientales que se determinaron derivados de las actividades que se realizan en las áreas dentro del alcance del SGI, cuya significancia tenga una puntuación igual o mayor a dieciocho puntos en la evaluación (Severidad * Magnitud * Frecuencia).



CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA



CONSUMO DE PAPEL

CONSUMO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS



GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y DE MANEJO ESPECIAL



CONSUMO DE AGUA



3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



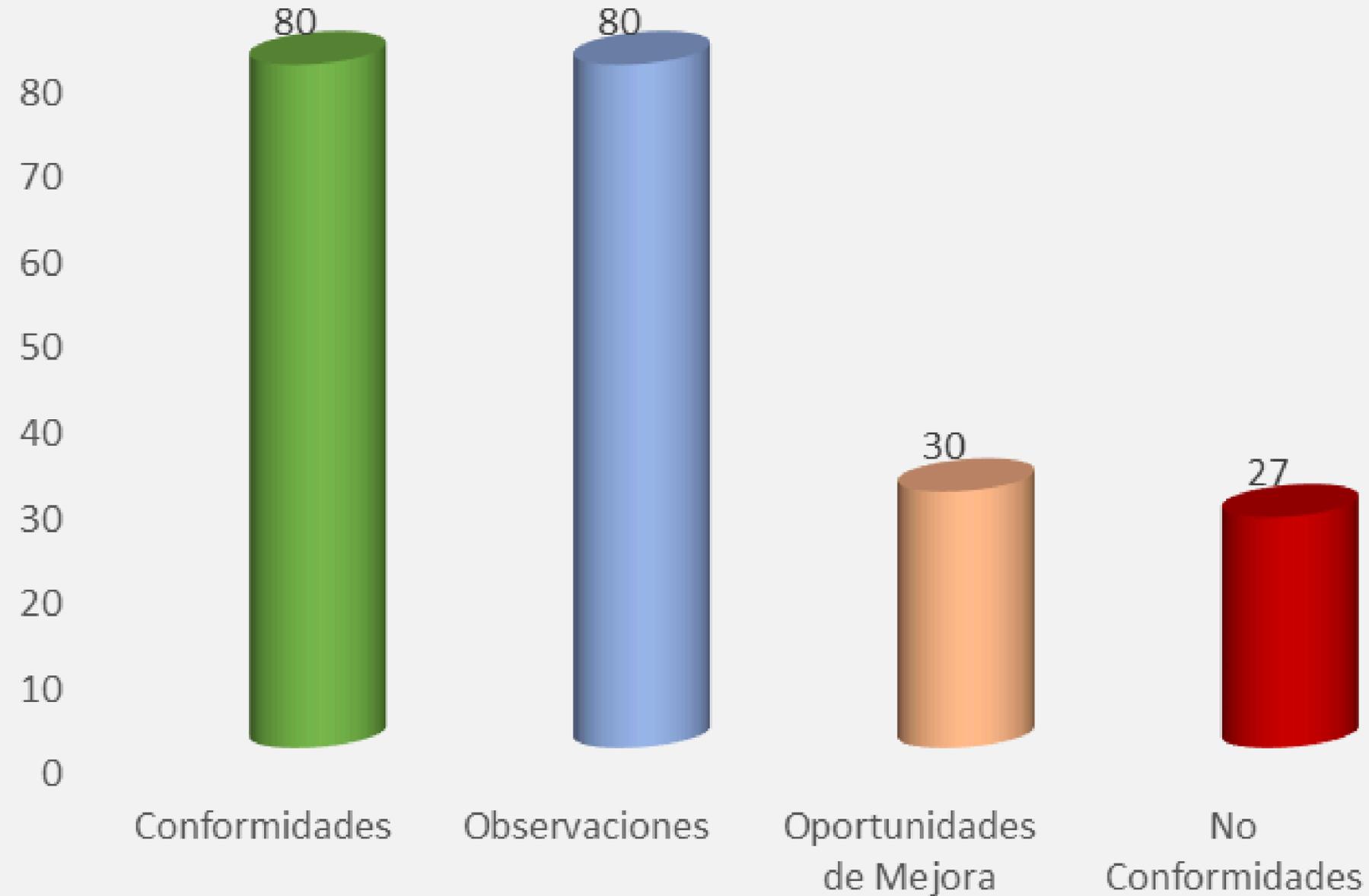
RIESGOS Y OPORTUNIDADES



- Para el año 2024 los riesgos identificados se encuentran en proceso de revisión por las áreas que se encuentran dentro del Alcance del SGI, esto debido a que en primera instancia se verificó el cumplimiento de las acciones establecidas para los riesgos identificados como “graves” y “altos” de 2023.

3. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGI

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA AL SGI



1.- Se dio cumplimiento a los requisitos establecidos por la Normas ISO 9001:2015 e 14001:2015, con los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros presupuestados considerados para el año 2024.

2.-Adicional se llevaron a cabo 2 ediciones de Trueque Ambiental (recepción de material para reciclar a cambio de suvenir) siendo destinados los recursos obtenidos para la mejora del Sistema de Gestión.

RESIDUOS RECOLECTADOS

KG

■ 05 DE JUNIO DE 2024

■ 07 Y 08 DE SEPTIEMBRE DE 2024

1160.8

907.9

Papel

408.5

499.5

Cartón

370.8

355.6

Pet

56.4

93.7

Aluminio

16.2

20.8

Chatarra

37.5

182.9

Taparrosas



5. LAS COMUNICACIONES INTERNAS DE LAS PARTES INTERESADAS, INCLUYENDO QUEJAS

- Se llevaron a cabo campañas de concientización ambiental a través de correo electrónico, redes sociales institucionales, se conto con el apoyo de FEUAA y Tutores Longitudinales para su difusión, en donde se invitaba a la Comunidad Universitaria a reducir el consumo de agua, energía y realizar la correcta separación de los residuos.

RECOMENDACIONES Y TIPS PARA EL AHORRO DE ENERGÍA

Aprovecha al máximo la luz natural

¡Ahorra energía y sé amigable con el medio ambiente!
¡Sigamos apoyando!

uuaa | DG PD Dirección General de Planeación y Desarrollo | Departamento de Gestión Organizacional y Calidad | SGI Sistema de Gestión Integral ISO 9001 : 2015 ISO 14001 : 2015

¡Ayúdanos a separar!

Cuidar el medio ambiente está en tus manos.

En el contenedor verde deposita:

- > Residuos de comida.
- > Cáscaras.
- > Restos de café.
- > Pasto, flores, ramas.
- > Hojarasca.

DESECHOS ORGÁNICOS

En el contenedor gris deposita:

- > Servilletas.
- > Envolturas de plástico, enceradas o metalizadas.
- > Cubiertos desechables.
- > Pañuelos desechables.

RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

En el contenedor azul deposita:

- > Botellas de agua, jugo o refresco.
- > Envases de Yogurth.
- > Latas de aluminio.
- > Latas de conservas o alimentos.

BOTELLAS DE PLÁSTICO Y LATAS DE METAL

En el contenedor amarillo deposita:

- > Hojas de papel y cartón sin residuos
- > Periódicos
- > Revistas y volantes sin plastificar
- > Folders

PAPEL Y CARTÓN

Si al planeta quieres ayudar... recuerda que debes separar.

uuaa | SGI Sistema de Gestión Integral ISO 9001 : 2015 ISO 14001 : 2015

DÍA MUNDIAL DEL AGUA 22 DE MARZO

¿Conoces que acciones lleva a cabo la UAA para el cuidado del agua y cuáles son las áreas que apoyan directamente?

La Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Ciudad Universitaria recibe las descargas de los emisores Bosques-Fátima así como las generadas en la Institución, con lo que se obtiene una producción media anual de 250,000 m³ de agua tratada disponible para su reúso en el riego de las áreas verdes.

Con la generación del agua tratada se logran múltiples beneficios como:

1. Eliminación del uso de agua de pozo para el riego.
2. Contribuye con la generación de microclimas dentro de la institución que benefician el equilibrio y mantenimiento del ciclo natural del agua y otros ciclos biogeoquímicos, entre otros.

M.C.A.T. Verónica Medina López.- Encargada de la PTAR.

La Sección de Zonas Verdes del Departamento de Servicios Generales contribuye al cuidado del Agua en la Institución de diferentes maneras:

1. Para el riego de las áreas verdes se utiliza Agua tratada.
2. Se cuenta con sistema de riego automatizado en el 95% de las áreas verdes de la institución, procurando que este se realice por la tarde, noche y muy de mañana para aprovechar la humedad y evitar la pronta evaporación del agua de riego.
3. Se fertilizan las áreas verdes con abonos orgánicos, estos tienen la característica que absorben humedad, lo que ayuda a un mayor aprovechamiento del agua y evita su pronta evaporación.

L.A.Q.B. Mario Alberto Murillo Martínez. Jefe de la Sección de Zonas Verdes.

La Sección de Mantenimiento Eléctrico y Fontanería del Departamento de Mantenimiento, tiene como función principal el reparar de manera inmediata todas las fugas de agua que se pueden presentar en todos los Campus de la Institución, así mismo proporciona el mantenimiento preventivo y correctivo al sistema hidráulico y realiza la instalación de equipos e infraestructura que contribuye al ahorro del agua.

Arq. Víctor Manuel Palacio Monroy. Jefe del Departamento de Mantenimiento.

Y tu, ¿Cómo puedes contribuir al cuidado del agua?

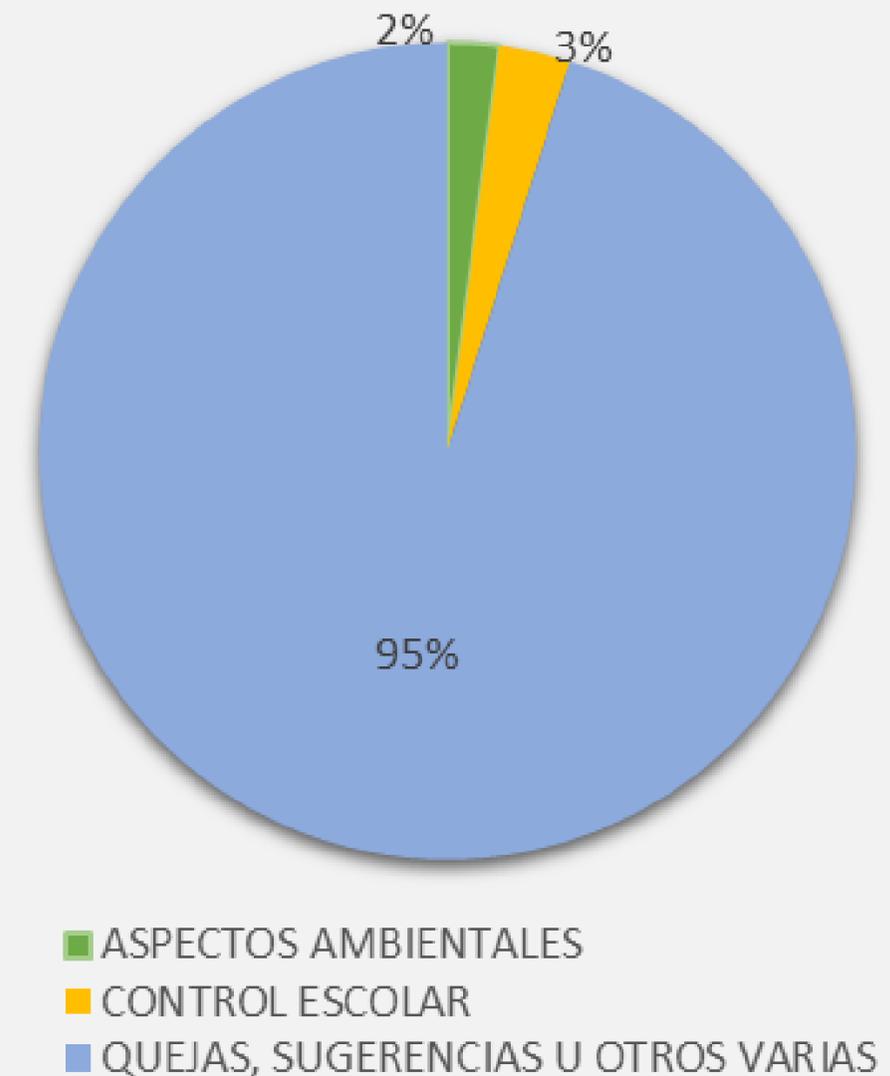
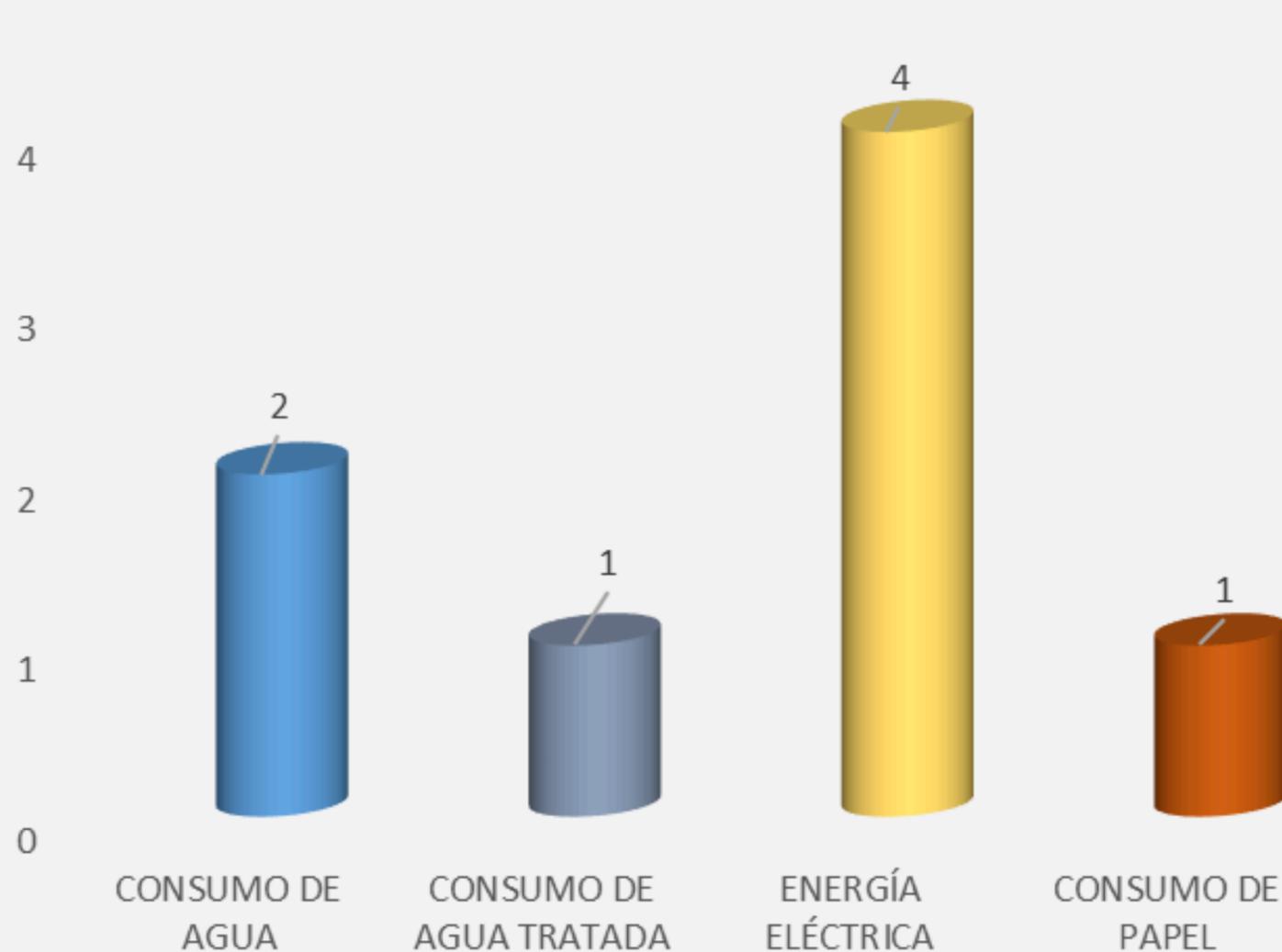
Si tienes una Idea o Propuesta de Mejora para el cuidado del agua en nuestra Institución, puedes mandarla al correo sgi@edu.uaa.mx o marcar a las ext. 35512, 35516.

uuaa | DG PD Dirección General de Planeación y Desarrollo | Departamento de Gestión Organizacional y Calidad | SGI Sistema de Gestión Integral ISO 9001 : 2015 ISO 14001 : 2015 | Visita nuestras páginas: <https://www.uaa.mx/pg/> | #SGI_uaa Sistema de Gestión Ambiental - UAA

Se llevaron a cabo reuniones de toma de conciencia con el personal que se encuentra dentro del alcance del SGI.

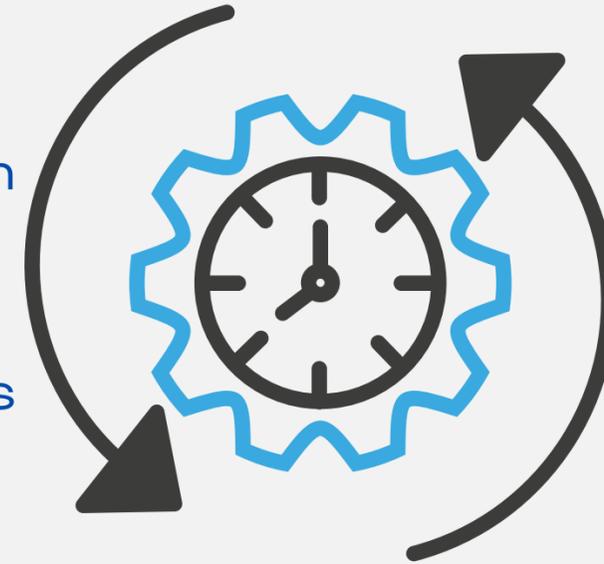
5. LAS COMUNICACIONES INTERNAS DE LAS PARTES INTERESADAS, INCLUYENDO QUEJAS

- Las Quejas generadas durante el periodo enero–octubre de 2024 fueron 392 de las cuales se generaron 8 sobre Aspectos Ambientales y 11 al Servicio de Control Escolar lo que equivale al 2% y 3% respectivamente.



1.- LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer la difusión del SGI a la Comunidad Universitaria, para la correcta separación de los residuos.
- Establecer estrategias que nos permita la reutilización de los residuos, para reducir las cantidades que ingresan al Relleno Sanitario, con el propósito de evitar sanciones.



2.- CAMBIOS AL SGI

- Considerar la integración al Sistema de Gestión Integral del procedimiento de “Trabajo Colegiado de Academias”.

3.- NECESIDAD DE RECURSOS

- Gestionar recursos para mejorar la sistematización de las plataformas donde se recopila la información del SGI.



7. ACUERDOS Y CONCLUSIONES

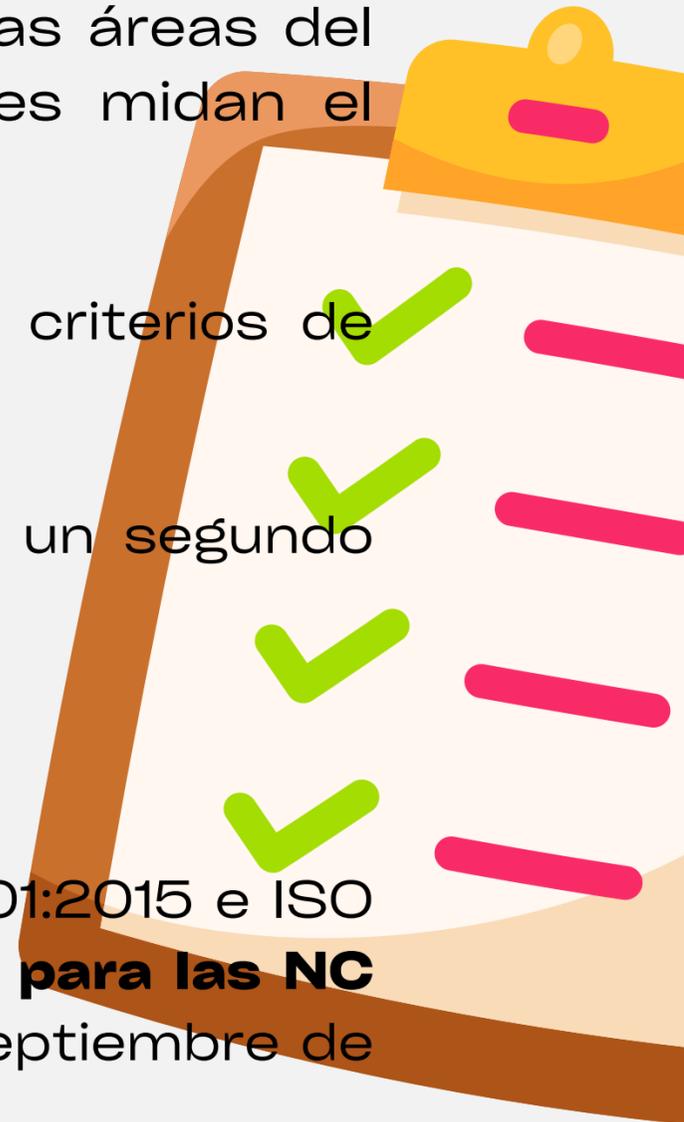
ACUERDOS

- Vigilar el cumplimiento de las actividades programadas para el periodo vacacional “la sustitución de luminarias en las aulas de la institución”, ya que de no llevarse a cabo, se corre el riesgo de incumplimiento al objetivo 5 planteado para el SGI en el año 2024.
- Revisar de manera **URGENTE** los indicadores de los procedimientos de todas las áreas del alcance del SGI y áreas de apoyo, con el objetivo de que dichos indicadores midan el desempeño de los procesos.
- Incrementar los medios a través de los cuales se difunde a los estudiantes los criterios de separación de residuos.
- Reevaluar las estrategias Institucionales para poder valorizar los residuos y darle un segundo uso.

CONCLUSIÓN.

- En conclusión general el SGI cumple con los requerimientos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, sin embargo **es necesario establecer acciones de atención inmediata para las NC** identificadas en la auditoría interna (AI02), realizada en el periodo del 17 al 30 de septiembre de 2024.

Próxima Revisión por la Dirección noviembre 2025.



¡Gracias por su atención!

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



4499107400 ext. 35512



sgi@edu.uaa.mx



uaa.mx/sgi/

