

DESEMPEÑO

**SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL**
2024



DESEMPEÑO DEL SGI

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

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%**



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.



Porcentaje de cumplimiento al 40%.
Se continúan los trabajos
(No conformidad folio 3483).

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.



DESEMPEÑO DEL SGI

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



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 31% en la generación de agua tratada comparándolo con el 2022 .



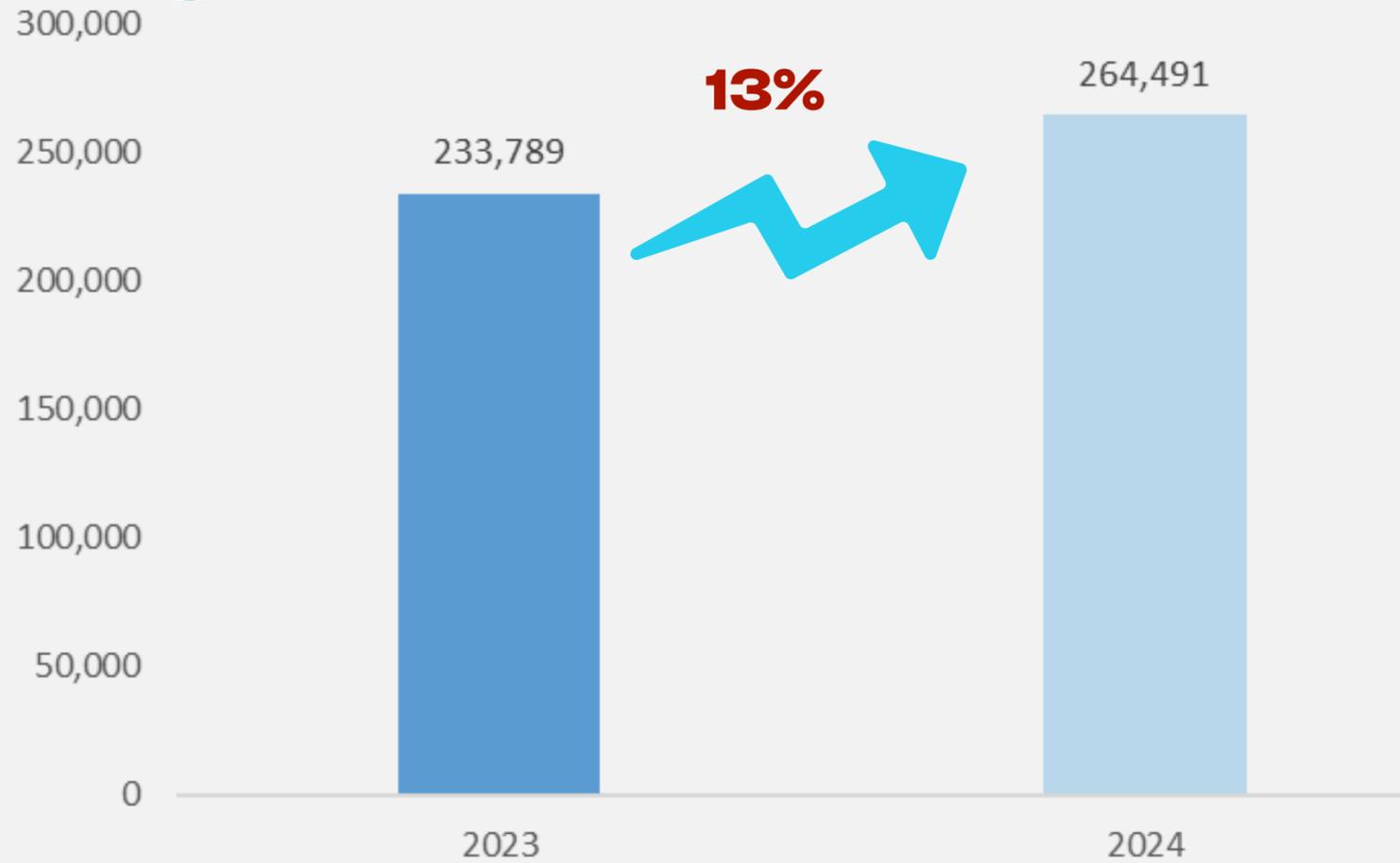
5 Implementar medidas de eficiencia energética a través de la instalación o sustitución de luminarias led o de bajo consumo en el 100% de las Aulas de C.U. del acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo 2024.

Al finalizar el 2024 el Departamento de Mantenimiento realizó la adquisición de las luminarias de bajo consumo, quedando pendiente su instalación en las Aulas, programado en el Plan de Trabajo 2025.



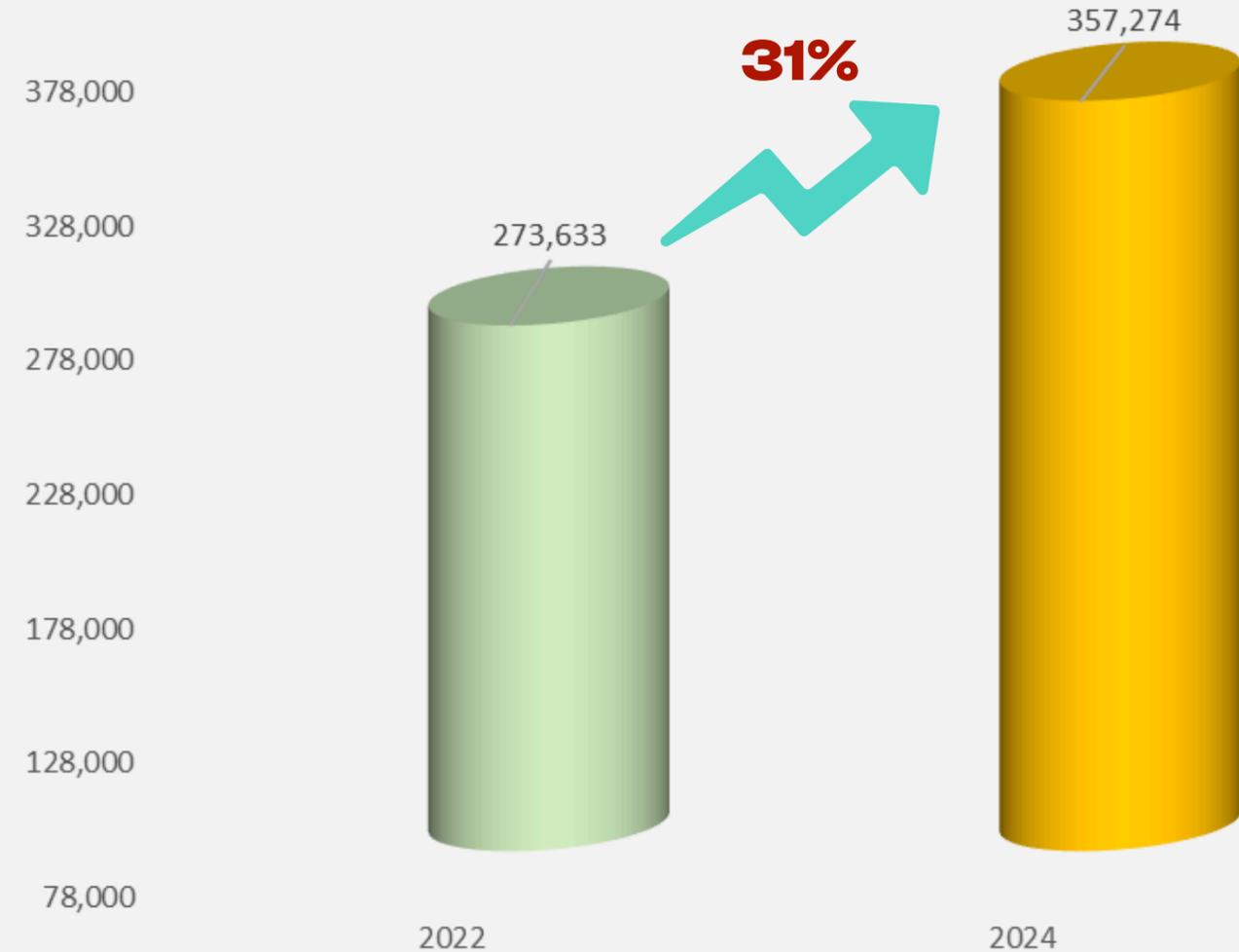


CONSUMO DE AGUA m3



El incremento en el consumo de agua se presentó debido al aumento en la población, eventos institucionales, apoyo para suministrar agua con pipas a áreas externas y al consumo de agua en fuentes de hidratación.

GENERACIÓN DE AGUA TRATADA m3



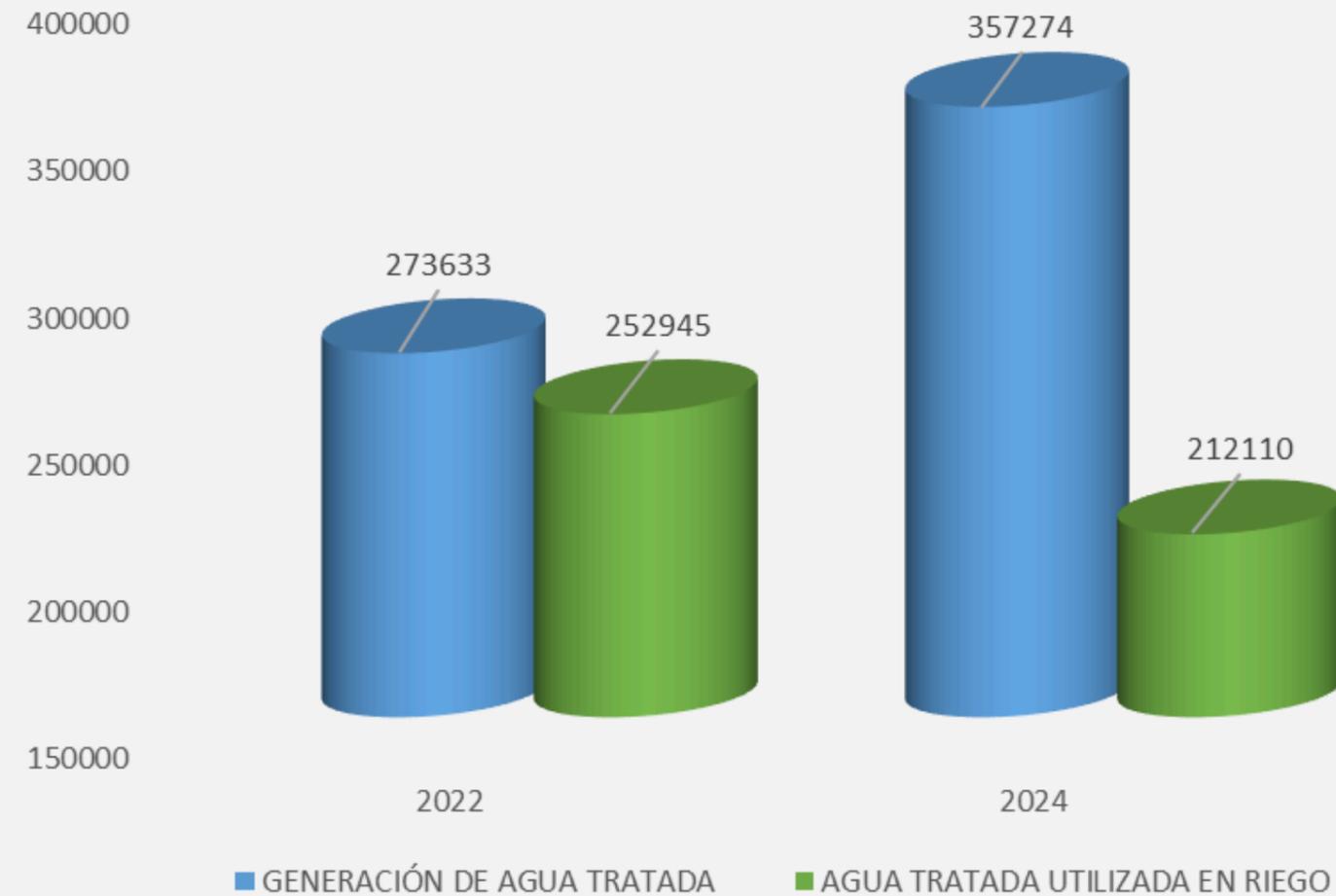
NOTA: Se compara con 2022, debido a que el 2023 se tuvo una generación atípica por las modificaciones en la infraestructura de la PTAR.



DESEMPEÑO DEL SGI

2022 / 2024

GENERACIÓN DE AGUA TRATADA/AGUA TRATADA UTILIZADA EN RIEGO m³

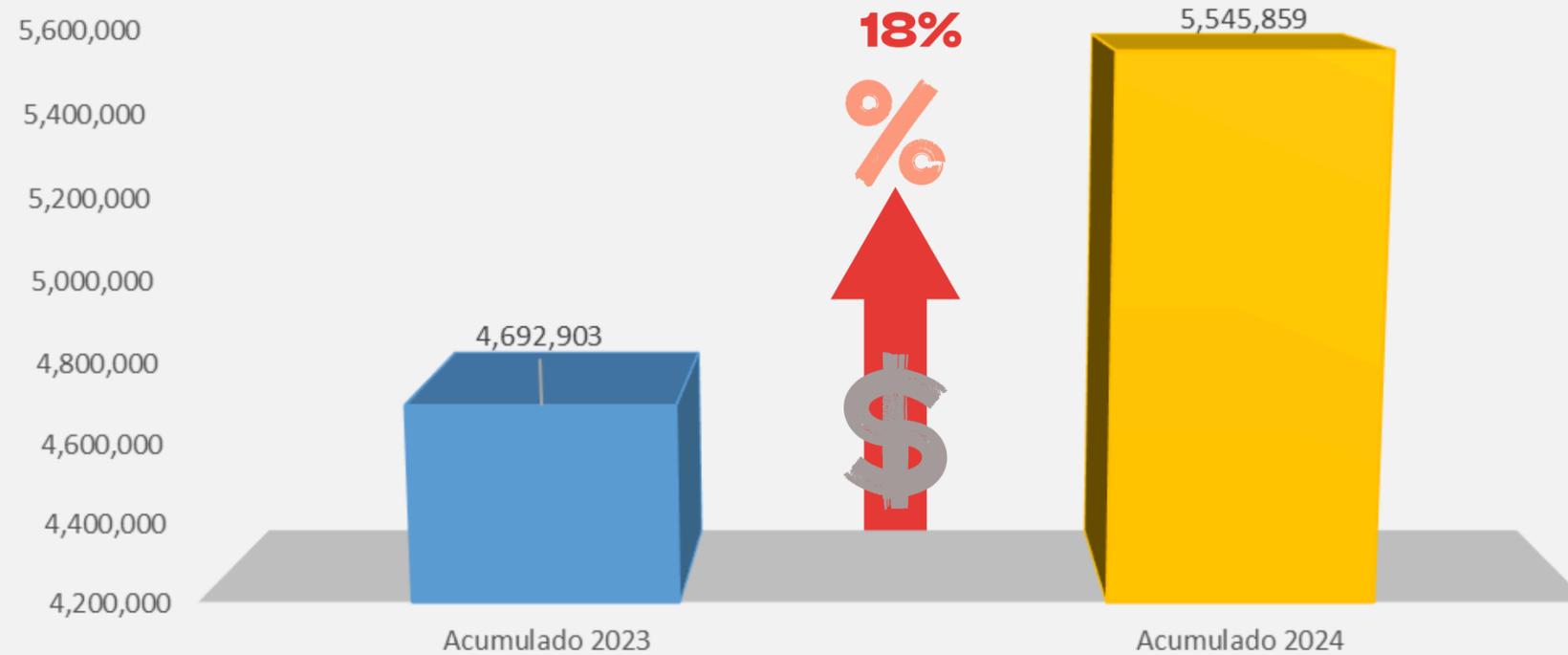


NOTA: Se compara con 2022, debido a que el 2023 tuvo una generación atípica por las modificaciones en la infraestructura de la PTAR.



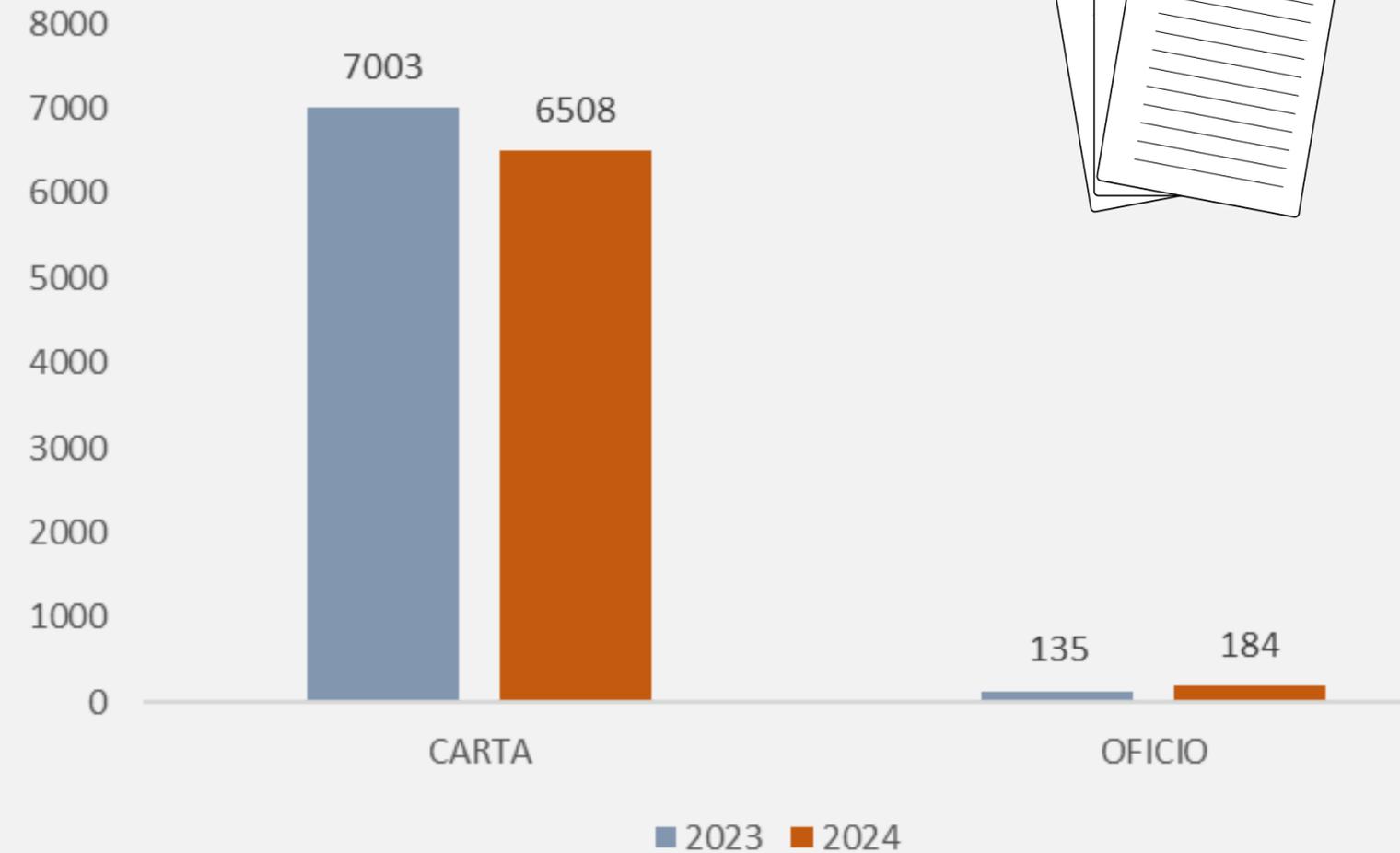
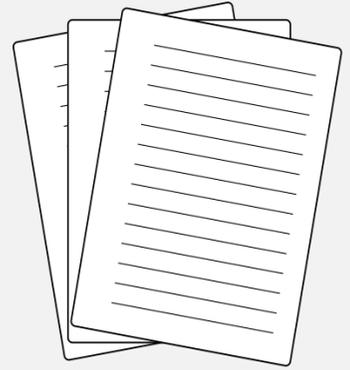


CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Kw/Hr



El aumento se debió al incremento del uso de aires acondicionados, ventiladores, fuentes de hidratación, así como eventos institucionales.

CONSUMO DE PAPEL

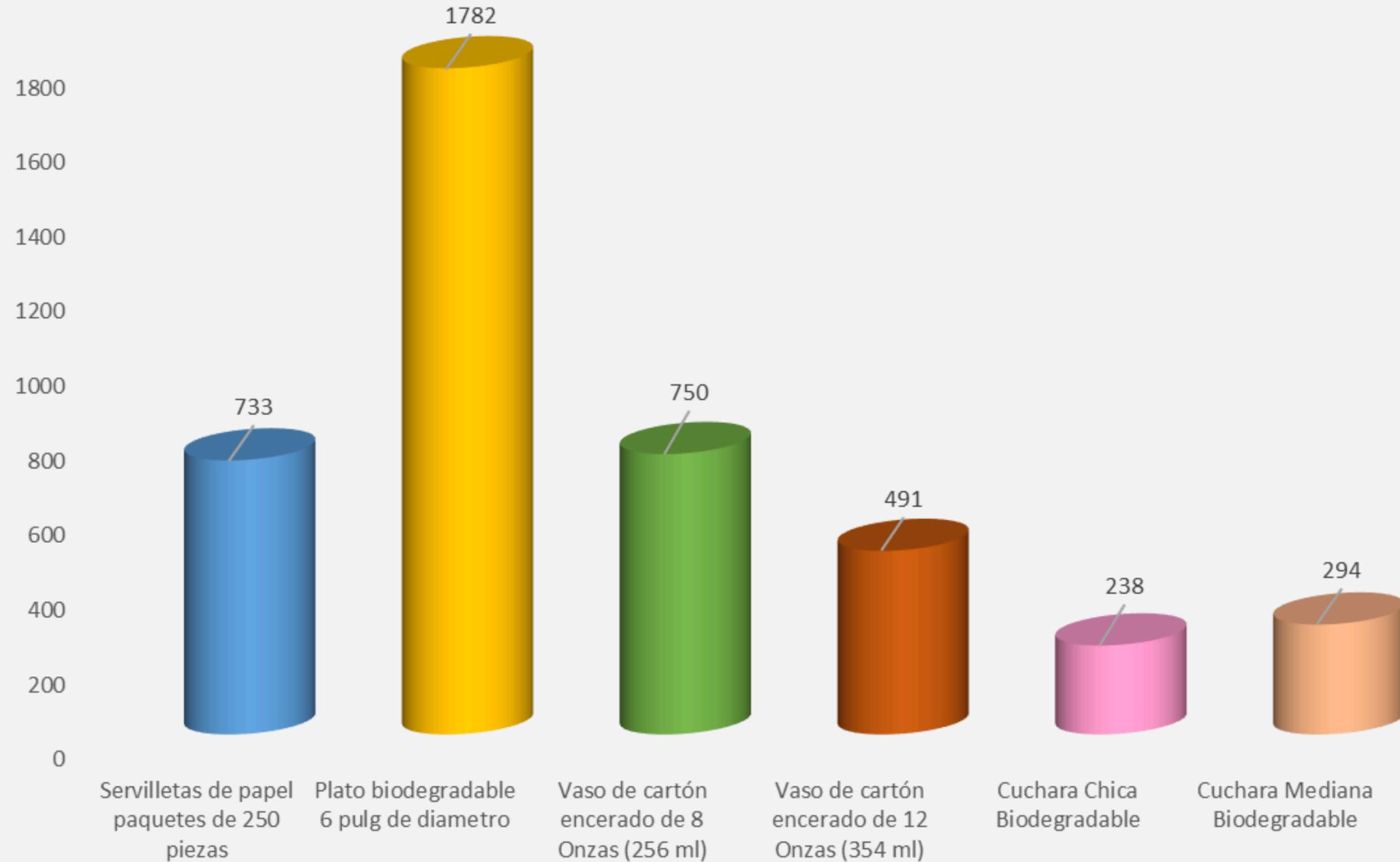


Se tuvo una disminución del 7% en el consumo de papel tamaño carta y un aumento del 36% en el papel tamaño oficio comparado con el año 2023; a pesar del incremento de este último sigue siendo bajo.

DESEMPEÑO SGI

2023 - 2024

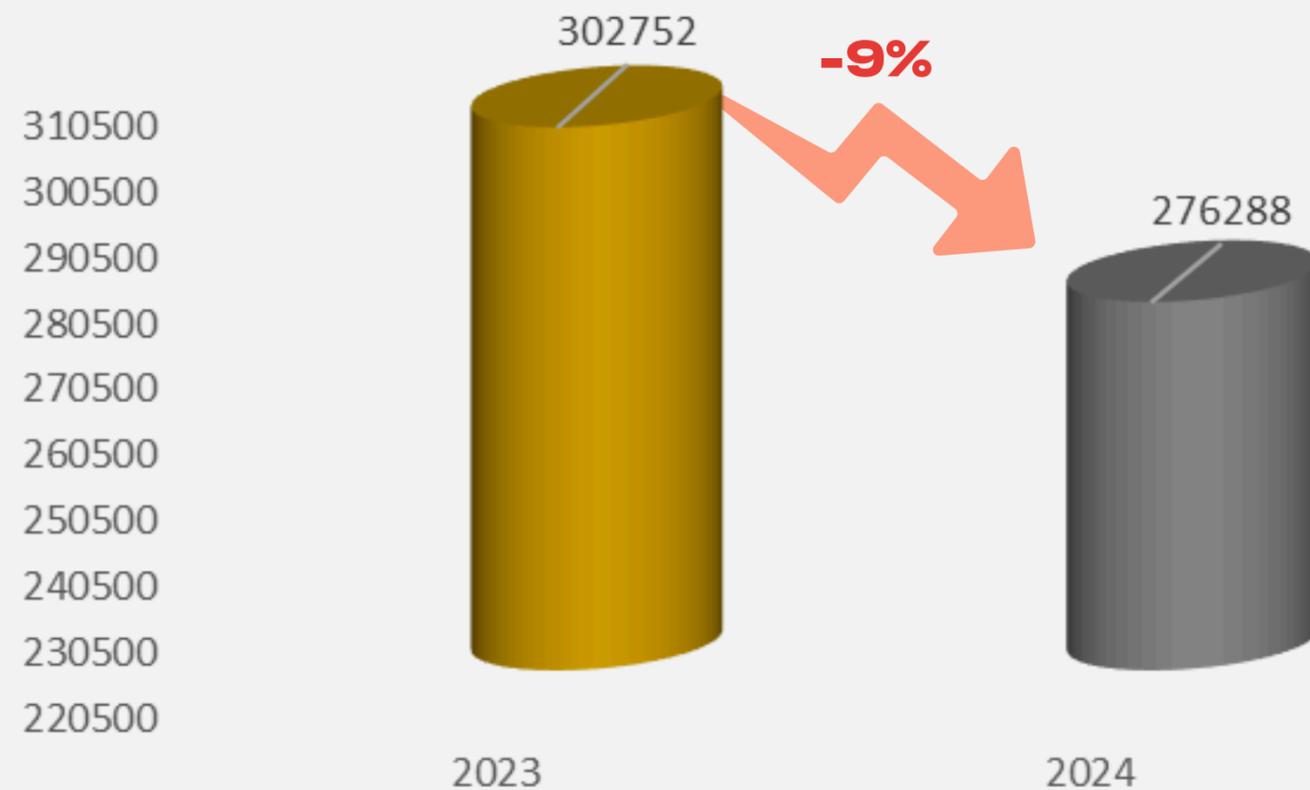
CONSUMO DE DESECHABLES JUNIO - DIC



GENERACIÓN DE RESIDUOS

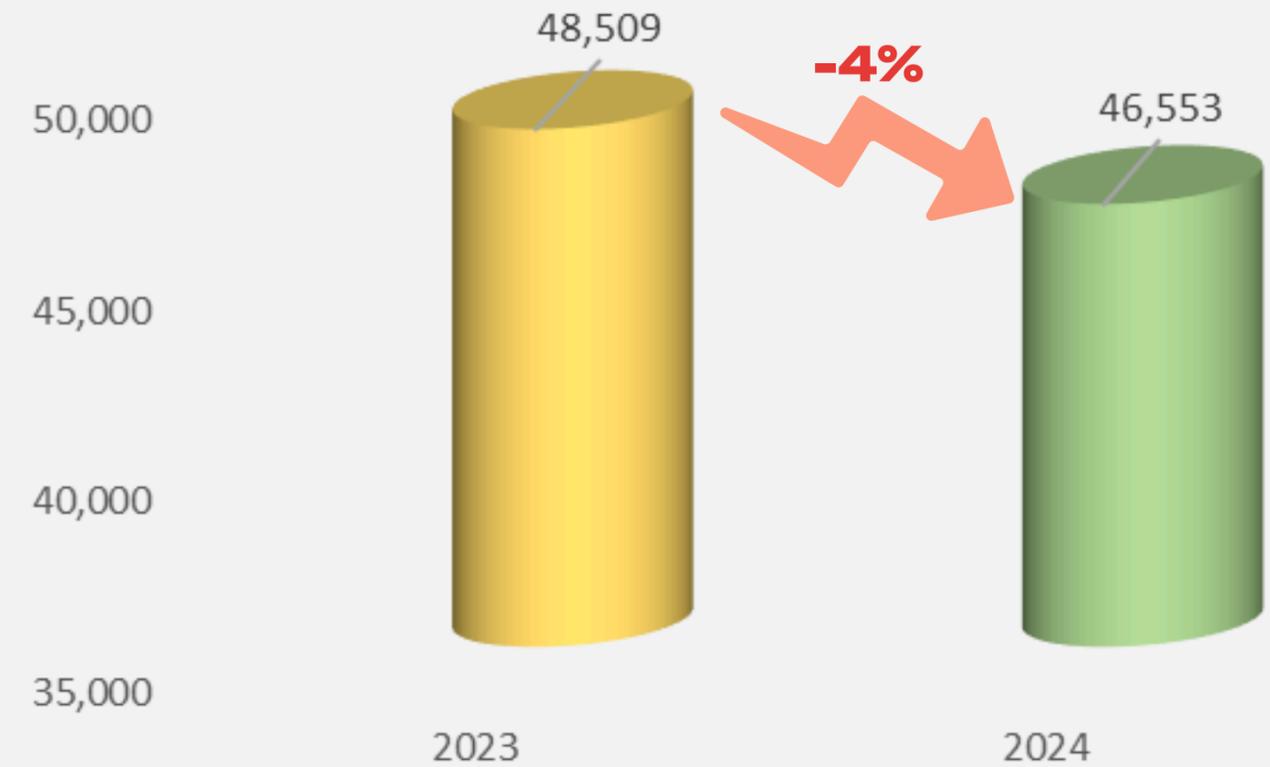
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU)

ACUMULADO - Kg.



RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL (RME)

ACUMULADO - Kg.

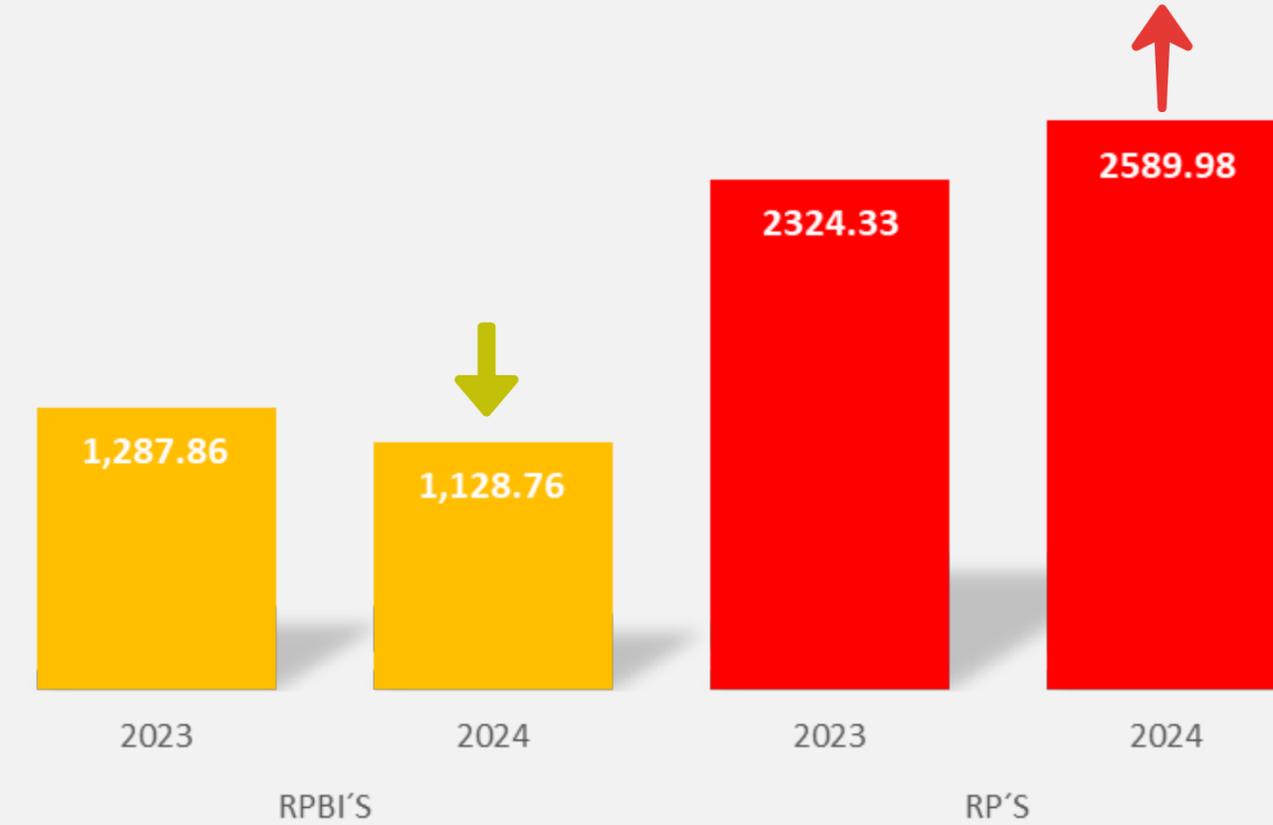


Se continuará con la Campaña de Separación de Residuos que apoya en la concientización de la Comunidad Universitaria, lo que permitirá disminuir la generación de RSU para aumentar el RME al separar los residuos valorizables que se generan.

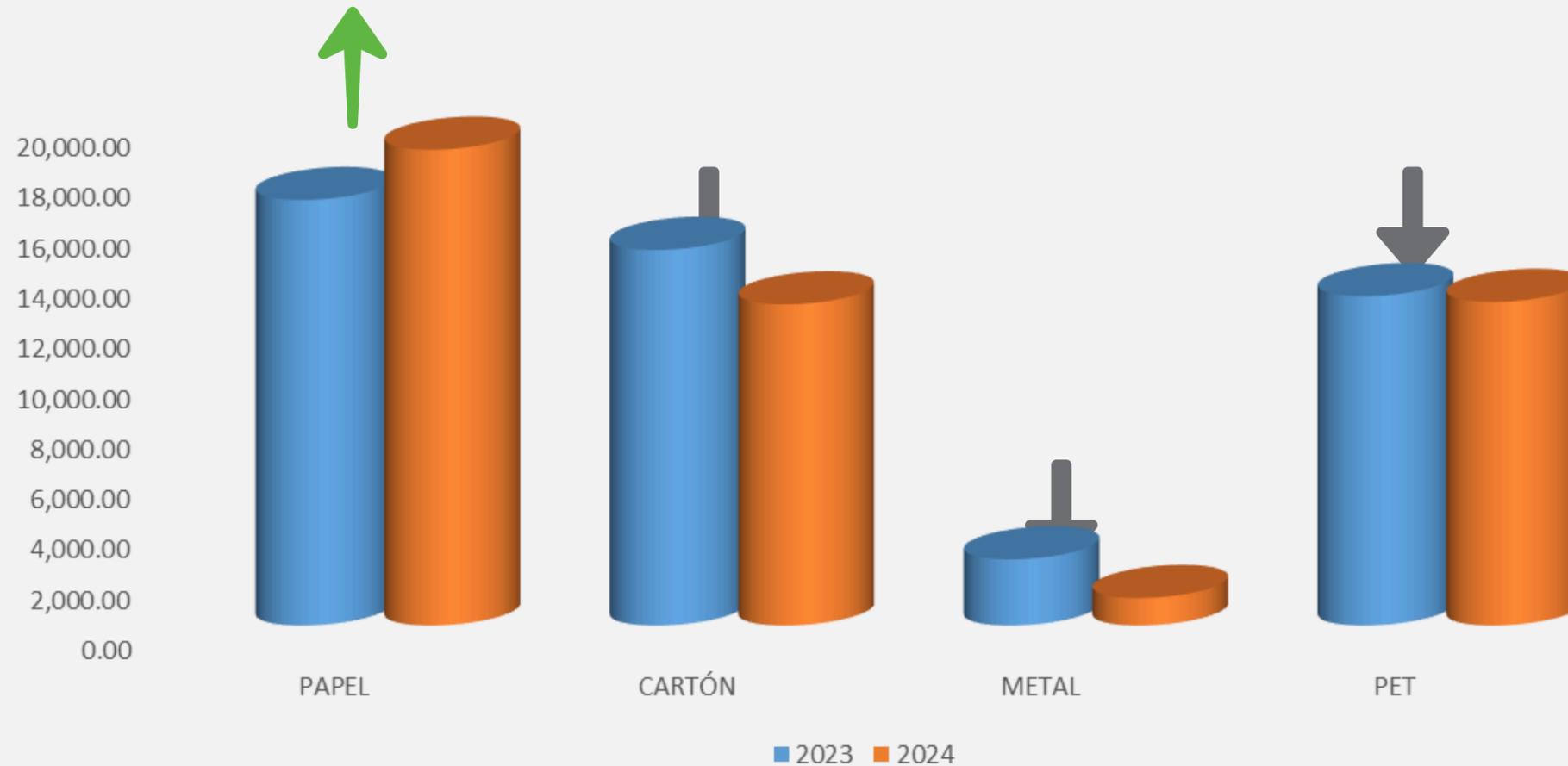
DESEMPEÑO DEL SGI

2023 - 2024

RESIDUOS PELIGROSOS (RP's)



RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL (RME)





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

PROCEDIMIENTO	INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre		
			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	●	100	100.94	●
	GE124	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento a muebles e inmuebles atendidas.	100	100	●	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	●	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	●	85.06	92.31	●
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	●	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	●	100	98	●
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	●	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	●	77400.00	77818.00	●
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	●	100	96.59	●



3. DESEMPEÑO 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			4to. Trimestre		
			META	ALCANZADO	COLOR									
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	●	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	●	100	100	●
AD-SA-PO-11 Recepción y Administración de Documentos	GE085	Porcentaje de documentación entregada y recibida.	100	100	●	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	●	100	97.85	●
DO-AE-PO-01 Registro de y Control de Carga Académica de Estudiantes.	EM012	Porcentaje de estudiantes de nivel Educación Media que realizaron el registro de carga académica.	100	100	●	0	0	●	100	100	●	100	100	●
	EM014	Porcentaje de actas de calificaciones de exámenes ordinarios capturadas por los profesores de nivel Educación Media.	0	0	●	100	100	●	0	0	●	100	100	●
DO-AE-PO-01 Registro de y Control de Carga Académica de Estudiantes.	LI026	Porcentaje de estudiantes de nivel Licenciatura que realizaron el registro de carga académica.	100	100	●	0	0	●	100	100	●	100	100	●
DO-AE-PO-09 Control Administrativo de Permanencia Estudiantil de Escuelas Incorporadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DO-AE-PO-10 Control Administrativo de la Permanencia Estudiantil.	EM045	Porcentaje de abandono temprano por cohorte generacional de nivel Educación Media.	0	0	●	0	0	●	0	0	●	2.76	2.76	●
	LI091	Porcentaje de abandono temprano por cohorte generacional de nivel Licenciatura.	14.85	14.85	●	28.91	14.85	●	17.16	17.16	●	17.16	17.16	●
	PO017	Porcentaje de actas de calificaciones capturadas por los profesores de nivel Posgrado.	0	0	●	100	100	●	0	0	●	100	100	●

- Se llevaron a cabo campañas de concientización ambiental a través de correo electrónico, redes sociales institucionales, se contó con el apoyo de FEUAA y Tutores longitudinales para la difusión, en donde se invitaba a la Comunidad Universitaria a reducir el consumo de agua, energía y a 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!

Logos: UAA, DG PD, Departamento de Planeación y Desarrollo, Departamento de Gestión Organizacional y Calidad, SGI.

¡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.

Logos: UAA, SGI.

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.

Logos: UAA, DG PD, Departamento de Planeación y Desarrollo, Departamento de Gestión Organizacional y Calidad, SGI.

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

PUNTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR

- Establecer las responsabilidades para el mantenimiento de los bebederos, que permitan asegurarse de su correcto funcionamiento y calidad óptima del agua para el consumo humano, así como establecer el Plan de Mantenimiento Anual de estos.
- 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 los criterios de separación de residuos a la Comunidad Universitaria (redes sociales institucionales, canales de difusión, etc.).
- Reevaluar las estrategias Institucionales para poder valorizar los residuos y darle un segundo uso.
- Generar un reporte de **NO CONFORMIDAD** en el Departamento de Mantenimiento por el incumplimiento al Objetivo 5, por lo que se deberán establecer las acciones para su atención.



¡Gracias por su atención!

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



4499107400 ext. 35512



sgi@edu.uaa.mx



uaa.mx/sgi/

