UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

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

REVISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

NOVIEMBRE 2023

A. CONTENIDO

A. ESTADO DE LAS ACCIONES DE REVISIONES ANTERIORES (sin acciones pendientes).

B. LOS CAMBIOS.

C. LA INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI:

- Satisfacción del Usuario y la 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.
- El desempeño de los proveedores externos
- No conformidades y acciones correctivas.
- Resultados de seguimiento y medición.
- Cumplimiento de los requisitos legales.
- Resultados de auditoria.

A. CONTENIDO

D. ADECUACIÓN DE RECURSOS.

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

F. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.

G. CONCLUSIONES Y DECISIONES.

B. LOS CAMBIOS

- En el segundo semestre del año se llevó a cabo la revisión del contexto, incluidos los aspectos políticos, económicos, social, tecnológico, ecológico y legal, quedando documentado en el análisis de contexto PESTEL para el SGI.

- La UAA fue acreedora del **Premio Municipal al Cuidado del Medio Ambiente** 2023, así como el distintivo de "**Waste Responsible Management Institución**" otorgada por Enactus México y Fundación Coca Cola.

- Se Integró a la matriz de evaluación de los Aspectos Ambientales (AA) las actividades del Depto. de Control Escolar, para poder identificar sus Aspectos Ambientales.

B. LOS CAMBIOS

Riesgos y Oportunidades

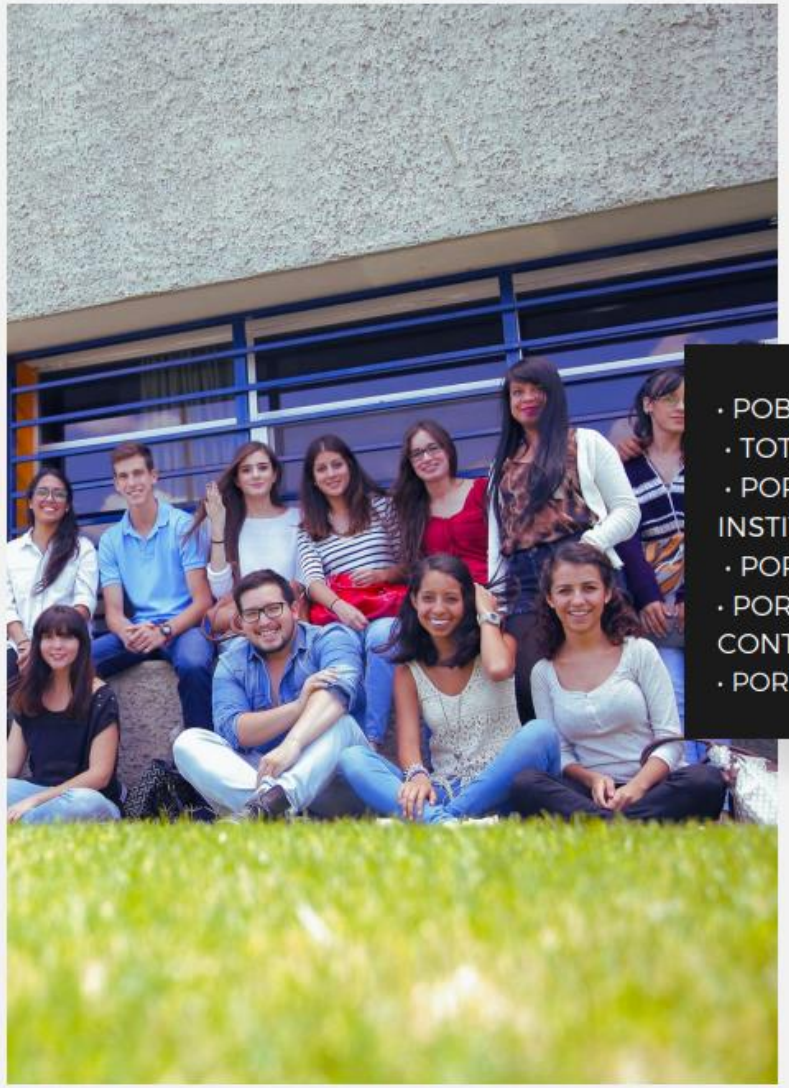
Se realizó la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades de manera integral, así mismo se consideró ampliar esta metodología a las áreas de apoyo al Sistema de Gestión Integral, incluyendo las áreas de apoyo, en la cual se identificaron los siguientes RIESGOS los cuales se atenderán de acuerdo a lo establecido en la Matriz de Riesgos y Oportunidades.

No.	Graves	No.	Altos
1	Sistema de carga académica no disponible	**1**	Las guías utilizadas para envío de documentación no se recuperan
2	Los residuos en la UAA no se separan adecuadamente	**2**	El procedimiento de residuos no es difundido correctamente
3	Las plataformas digitales podrían tener fuga de información o hackeos	**3**	El mantenimiento preventivo a las Tecnologías de Información y servicios de tecnología e internet no se realiza en tiempo y forma
4	En las áreas operativas de la DGIU y la Sección de Procesos Gráficos, riesgo de incendio por manejo de sustancias químicas	**4**	El riego de las áreas verdes no se realiza con la generación de agua tratada.
		5	El mantenimiento realizado a los bienes muebles no se realiza en tiempo y forma

C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

Satisfacción del Usuario

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



RESUMEN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS

- POBLACIÓN INSTITUCIONAL A EVALUAR **19,704**
- TOTAL DE ENCUESTADOS **16,790**
- PORCENTAJE LÍMITE ESTABLECIDO DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL **87.5%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ALCANZADO **96.31%**
- PORCENTAJE LÍMITE ESTABLECIDO DEPTO. DE CONTROL ESCOLAR **80%**
- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ALCANZADO **95.78%**

C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

Cumplimiento de Objetivos

1

Obtener un nivel de satisfacción del usuario de al menos el 87.5% en la "Encuesta de satisfacción de usuarios" institucional realizada anualmente.

96.31% Institucional

95.78% en el Depto. de Control Escolar

81 %

Obtener al 100% la certificación de un Sistema de Gestión Integrado que contemple los estándares de ISO 9001:2015 y 14001:2015 de las áreas definidas en el alcance al finalizar el año 2023.

2

C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

Cumplimiento de Objetivos

3 Incrementar en un 3% los residuos susceptibles a reúso y/o reciclaje al finalizar el año 2023

15% de Incremento

4 Reducir el consumo de energía eléctrica en un 2% durante el año 2023.

Se presentó un incremento del 11% al mes de octubre en comparación con el año 2022

5 Incrementar en un 10% la generación del agua tratada en Ciudad Universitaria al finalizar el año 2023

-2% acumulado al mes de octubre (2022-2023)

C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

El Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Depto. de Control Escolar

PROCESO	CLAVE	INDICADOR	1 trimestre			2 trimestre		
			PLANEADO	REALIZADO	COLOR	PLANEADO	REALIZADO	COLOR
Ingreso	EM047	Porcentaje de estudiantes inscritos de escuelas incorporadas	100	100		100	100	
Permanencia	EM012	Porcentaje de estudiantes de nivel Educación Media que realizaron el registro de carga académica.	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	
	LI026	Porcentaje de estudiantes de nivel Licenciatura que realizaron el registro de carga académica	100	100		100	100	
	PO015	Porcentaje de estudiantes de nivel Posgrado que realizaron el registro de carga académica	100	100		100	100	
	PO017	Porcentaje de actas de calificaciones capturadas por los profesores de nivel Posgrado.	0	0		100	100	
Egreso	EM032	Porcentaje de certificados expedidos de nivel Educación Media.	0	0		0	0	
	LI060	Porcentaje de títulos expedidos de nivel Licenciatura.	106.84	106.84		106.84	106.84	
	PO032	Porcentaje de títulos expedidos de nivel Posgrado.	0	100		43	35.25	

C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

El Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Evaluación de Proveedores

- 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 2022 donde se evaluaron a **838** proveedores de compras por cotización y compras directas, los siguientes rubros
  - Calidad del servicio
  - Pedido acorde a lo solicitado
  - Tiempo de entrega

De los **838** solo 4 proveedores resultaron "condicionados" por no respetar los tiempos de entrega.

C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

No Conformidades y Acciones Correctivas

FOLIO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACIONES	FECHA LÍMITE
3324	Durante la revisión del GI-PS-FO-05 Identificación y evaluación de Requisitos Legales y Otros requisitos se detecta incumplimientos en los requisitos establecidos en la Materia de Respuesta ante Emergencias referentes a la NOM-002-STPS-2010 punto 5.2 Contar con un croquis, plano o mapa general del centro de trabajo, o por áreas que lo integran, actualizado y colocado en los principales lugares de entrada, tránsito, reunión o puntos comunes de estancia o servicios para los trabajadores y punto 5.6 Contar con brigadas contra incendio en los centros de trabajo clasificados con riesgo de incendio alto, de la NOM-005-STPS-1998 punto 5.2 respecto al analizar los riesgos potenciales de sustancias químicas peligrosas, punto 5.4 Apartado 5.4 No se cuenta con regaderas, lava ojos, neutralizadores e inhibidores en las zonas de riesgo para la atención de emergencias y punto 5.9 donde se debe proporcionar el equipo de protección personal, conforme al estudio para analizar el riesgo potencial.	Realizar el análisis de riesgos potenciales.	30/11/2023
		Solicitar capacitación para el personal que integra la UIPC en lo referente a las normas oficiales mexicana aplicables en la institución.	15/12/2023
		Difundir el análisis de riesgos potenciales de sustancias químicas entre el personal que maneja sustancias químicas.	10/12/2023
		Definir los procedimientos que se generaran para el manejo de sustancias químicas derivado del análisis de riesgos potenciales de sustancias.	10/12/2023

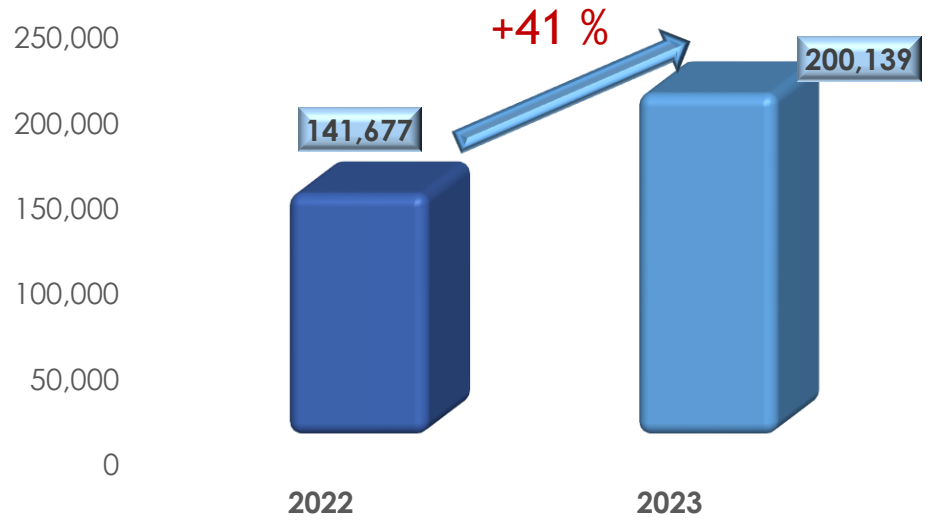
C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

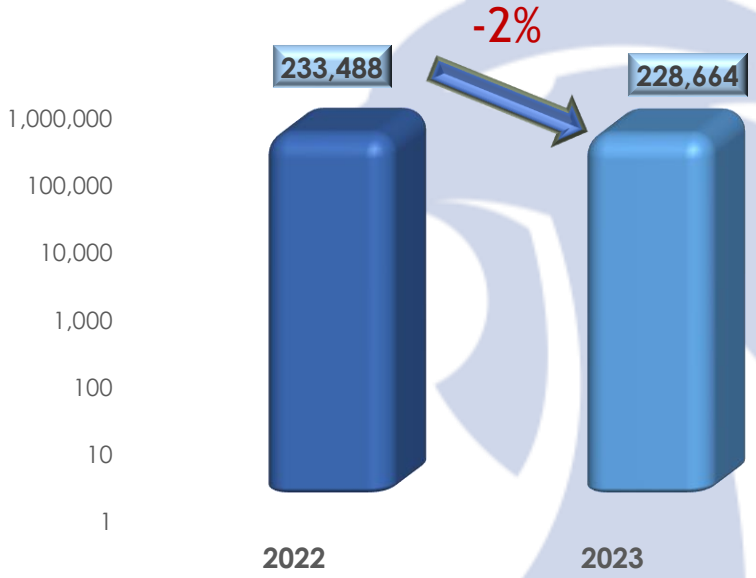
SGI Sistema de Gestión Integral
ISO 9001 : 2015
ISO 14001 : 2015

Resultados de Seguimiento y Medición
Aspectos Ambientales
Acumulado mes de octubre 2022-2023

Consumo de Agua de Pozo (m³)



Generación de Agua Tratada (m³)



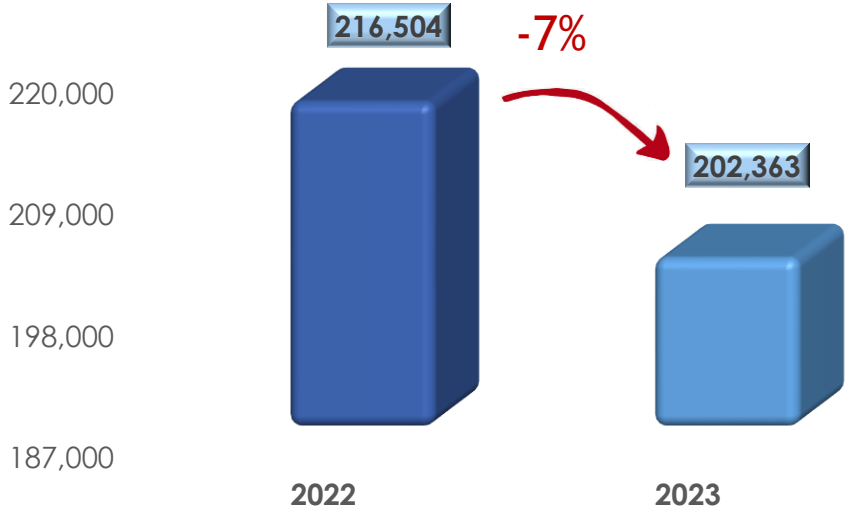
C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

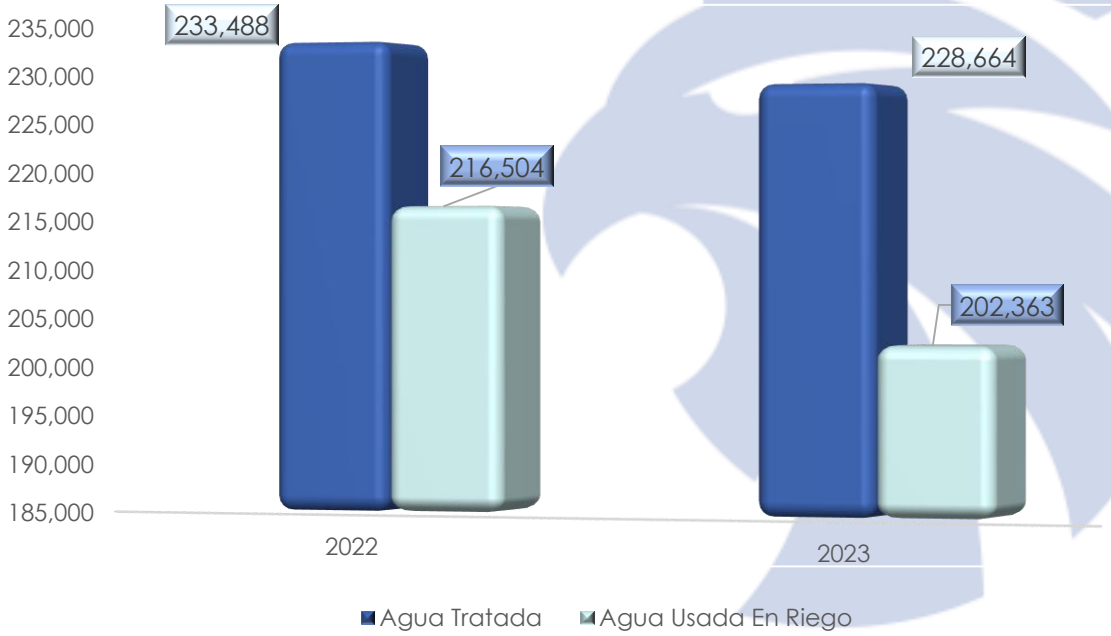
SGI Sistema de Gestión Integral
ISO 9001 : 2015
ISO 14001 : 2015

Resultados de Seguimiento y Medición
Aspectos Ambientales
Acumulado mes de octubre 2022-2023

Agua utilizada en Riego (m³)



Agua Tratada utilizada en riego (m³)



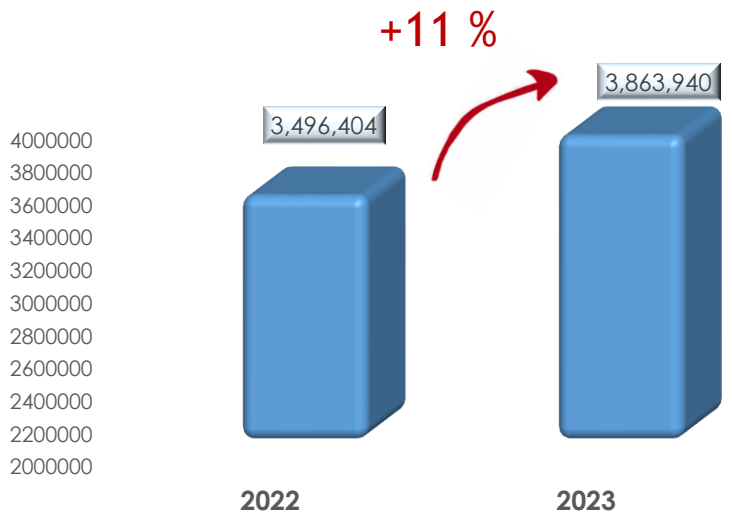
C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

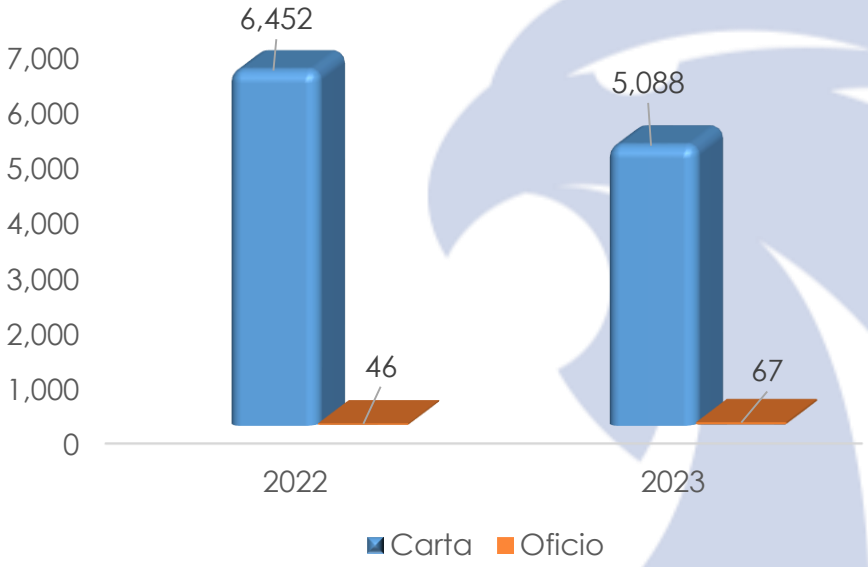
SGI
Sistema de Gestión Integral
ISO 9001 : 2015
ISO 14001 : 2015

Resultados de Seguimiento y Medición
Aspectos Ambientales
Acumulado mes de octubre 2022-2023

Consumo de energía eléctrica (kw/hr)



Consumo papel



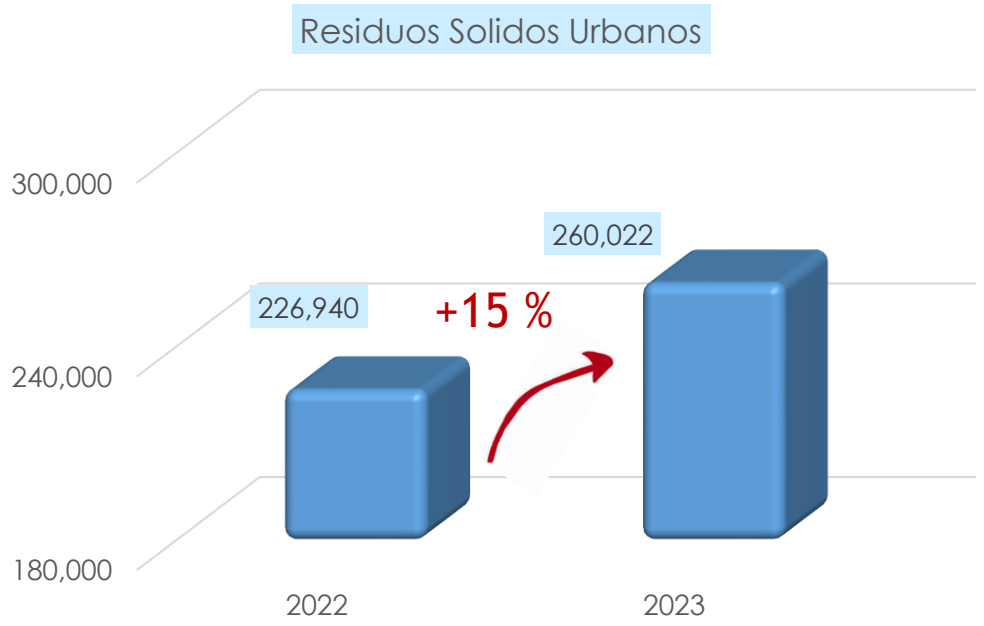
C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

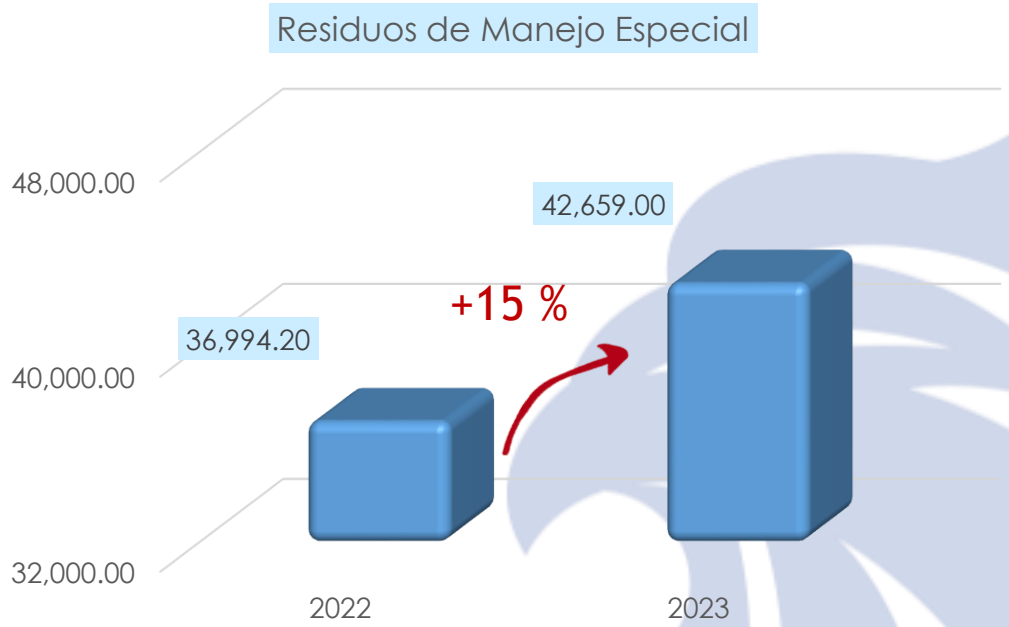
Resultados de Seguimiento y Medición

Aspectos Ambientales

Acumulado mes de octubre 2022-2023

Generación de Residuos.





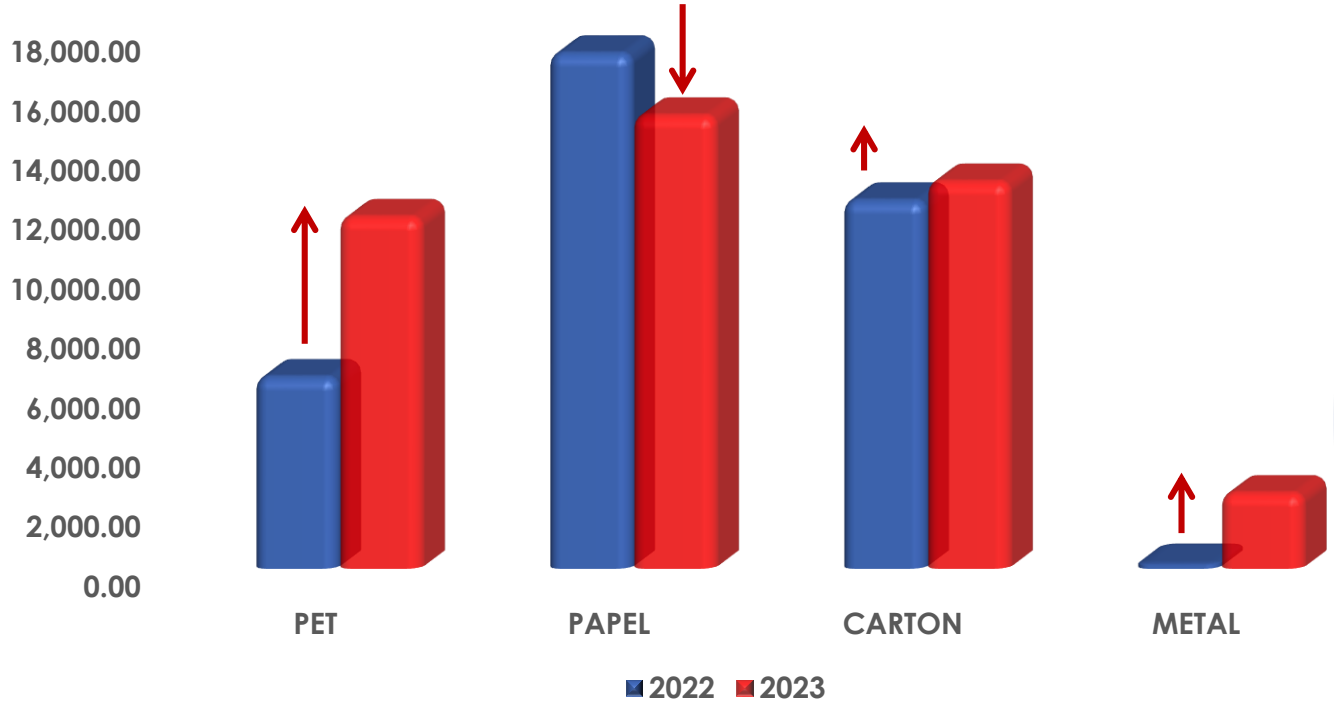
C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

Resultados de Seguimiento y Medición

Aspectos Ambientales

Acumulado mes de octubre 2022-2023

Generación de Residuos.



C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

Resultados de Seguimiento y Medición

Durante los meses de octubre-noviembre del año en curso se llevó a cabo la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 14001:2015.

RESULTADOS

ASPECTO AMBIENTAL	TOTAL REQUISITOS	CUMPLE	PARCIAL*	TOTAL CUMPLIMIENTO	%
Consumo de Agua	9	9		9	100%
Descarga de Agua Residual	45	44	1	44.5	99%
Generación de RSU y RME	15	13	2	14	93%
Generación de RP´s	32	32		32	100%
Generación de Emisiones a la Atmósfera	16	16		16	100%
Atención a Emergencias	21	16	5	18.5	88%
Manejo de Sustancias Químicas	2		2	1	50%
TOTAL	140			135	
* Los cumplimientos PARCIAL equivalen a .5 en cumplimiento.					
		% TOTAL CUMPLIMIENTO		**96.43%**	

C. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGI

Resultados de Auditoría Interna al SGI

D. ADECUACIÓN DE RECURSOS

- Se dio cumplimiento a los requisitos establecidos por la Normas ISO 9001:2015 e14001:2015, con los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros presupuestados considerados para el año 2023, así mismo se llevaron a cabo 2 ediciones de **Trueque Ambiental** (recepción de material para reciclar a cambio de un suvenir) siendo destinados los recursos obtenidos en el último Trueque para la mejora del Sistema de Gestión.

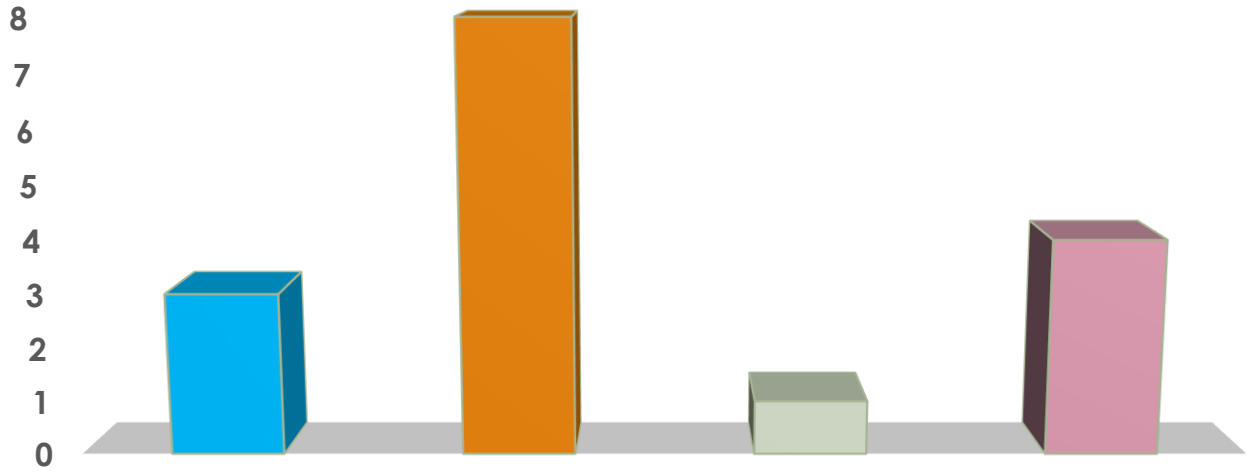
TRUEQUE	KG						
	PAPEL	CARTÓN	PET	ALUMINIO	CHATARRA	TAPAROSCA	TOTAL
jun-23	732.6	324.8	330	38.2	5.8	47.8	1479.2
sep-23	439.6	488.4	474.8	51.5	4.9	16.6	1475.8

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

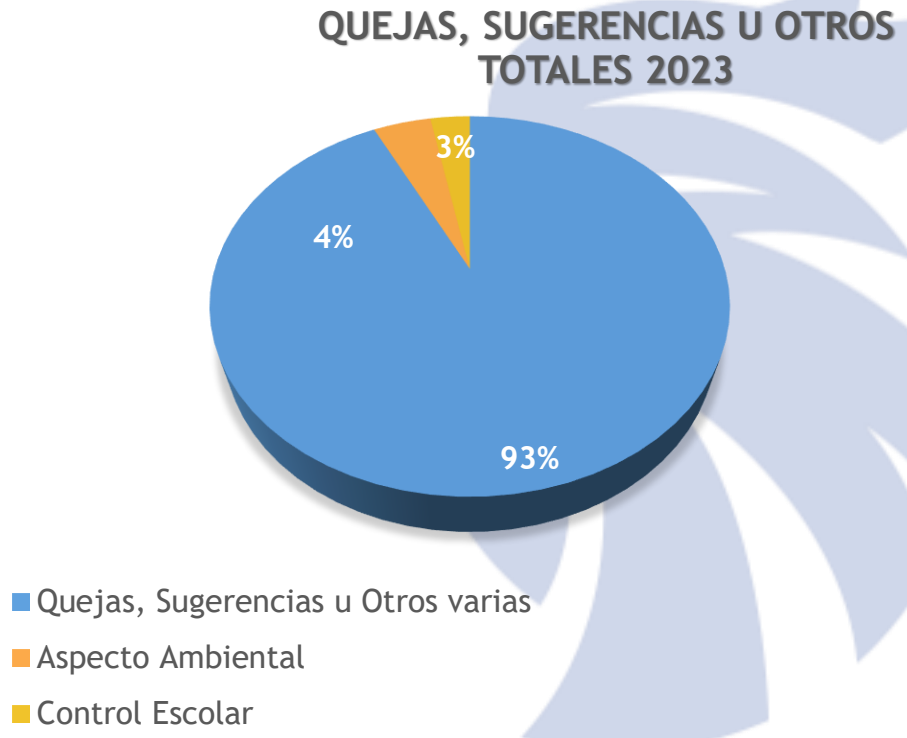
- Se llevaron a cabo campañas de concientización ambiental a través de correo electrónico en donde se invitaba a la Comunidad Universitaria a reducir el consumo de agua, energía y realizar la correcta separación de los residuos.
- Se llevaron a cabo reuniones de toma de conciencia con el personal que se encuentra dentro del alcance del SGI.

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

Las Quejas generadas durante el periodo enero – noviembre de 2023 fueron 371 de las cuales se generaron 16 sobre Aspectos Ambientales y 11 al Servicio de Control Escolar lo que equivale al 4% y 3% respectivamente.



	Consumo de Agua	Flora y Fauna	Generación de Agua Residual	Generación de RSU y RME
TOTAL	3	8	1	4



F. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Se identificaron las siguientes oportunidades en la Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades:

  - El Sistema de Gestión Integral podría difundirse a toda la Comunidad Universitaria para fomentar e incrementar las buenas prácticas aprendidas en materia ambiental y calidad.

G. CONCLUSIONES Y DECISIONES

- Como resultado del análisis de la Información presentada anteriormente se concluye que:

- El objetivo 4 no se cumplió, debido a que al mes de octubre la cantidad de kw/hr consumidos ya supero el consumo total del año 2022.

- El objetivo no. 5 se corre el riesgo de que no se cumpla, sin embargo se están realizando trabajos de mantenimiento en la PTAR

- Se deben Incrementar los esfuerzos para difundir con los estudiantes los criterios de separación de residuos.

- 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 (AII01), realizada en el periodo del 23 de octubre al 03 de noviembre.

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

Gracias por su

Atención

Dirección General de Planeación y Desarrollo

(449) 910 7400 Ext. 35512

sgi@correo.uaa.mx

www.uaa.mx/sgi