

INTÉGR@TE

A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM

JULIO 2017



DGSA
UNAM

Nº 1





ÍNDICE

EDITORIAL	3
AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	4
CAPACITACIÓN	5
APOYOS TÉCNICOS	6
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	7
HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD	8
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA DGSA	10
DIRECTORIO	12

EDITORIAL

INTÉGR@TE, es una publicación electrónica que busca contribuir a la consolidación de la cultura de la calidad administrativa en nuestra Casa de Estudios, que requieren para alcanzar sus objetivos con eficacia y eficiencia la docencia, la investigación y la difusión de la cultura.

La cultura de la calidad es el ambiente que refleja la aplicación de principios, valores y procedimientos, con los que se manifiestan el apoyo y la convicción de coadyuvar a que la institución eleve su nivel de excelencia administrativa en el trabajo.

Intégr@te, será el medio para informar de las acciones que realiza la administración en apoyo a las actividades sustantivas universitarias orientada a la mejora de la cultura de la calidad.

Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez

SECRETARIO ADMINISTRATIVO DE LA UNAM

Auditoría Interna de la Calidad 2017 (AIC 2017)

¿ALIADOS U Oponentes?

Las auditorías internas de la calidad tienen, entre otras, las siguientes ventajas:

- ▶ Permiten conocer, tanto la eficacia del SGC en cada SyUA, como su capacidad para cumplir los requisitos.
- ▶ Pone de manifiesto las fortalezas y debilidades del SGC, así como los posibles riesgos que afectan la calidad de los servicios.
- ▶ Permite verificar la capacidad de los procesos, y las SyUA's en general, para alcanzar los resultados planificados.

En este 2017, nuestro reconocimiento para los 27 auditores internos y 11 en entrenamiento, así como para las 85 Secretarías y Unidades Administrativas que participaron en la Auditoría Interna de la Calidad 2017 (AIC 2017), por el esfuerzo realizado y el seguimiento a los resultados, lo cual ha permitido que las entidades/dependencias que representarán a la UNAM en la 4ª recertificación ISO 9001 2008 del SGC, a efectuarse del 7 al 11 de agosto de 2017, analicen las causas de las no conformidades u oportunidades de mejora dictaminadas y establezcan las acciones correctivas, preventivas o de mejora que requieren para que la ejecución de sus procesos de personal, presupuesto, bienes y suministros, servicios generales y dirección se realicen de acuer-

do a lo establecido en los manuales de gestión de la calidad y de planeación de la calidad. Los resultados de la AIC 2017 propiciaron que las SyUA's que tuvieron hallazgos, trabajaran de manera conjunta en 5 grupos con el objetivo de analizar e identificar la posible existencia de una causa raíz sistémica, para cada una de las no conformidades u oportunidades de mejora.



CAPACITACIÓN

La capacitación del personal es una de las estrategias de cambio que, en forma continua y permanente, ha logrado incrementar la capacidad de respuesta para atender los servicios que brinda cada Secretaría y Unidad Administrativa.

Con la finalidad de incrementar la competencia del personal en lo relacionado a la gestión de los servicios administrativos con calidad, de manera permanente, se realizan talleres y cursos específicos para el seguimiento y control de todos los procesos declarados en el SGC. Como parte del Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019, se imparte la Maestría en Alta Dirección para los secretarios y jefes de las Unidades Administrativas, con un perfil definido para conducirse

con eficacia dentro del Modelo de Administración Universitaria (MAU) actualmente en desarrollo.

Promovemos de manera permanente el intercambio de conocimientos y el incremento de la competencia del personal que participa en el SGC, mediante la oferta institucional de los eventos de capacitación que se publica de manera trimestral en el portal www.sgc.unam.mx y hemos realizado varias transmisiones por videoconferencia del curso de Inducción al SGC.



APOYOS TÉCNICOS

Los apoyos técnicos son una herramienta fundamental para el mantenimiento del SGC y la transmisión de conocimientos relativos a la calidad. Se componen de las actividades de orientación, capacitación y seguimiento, cuyo objetivo es apoyar a las SyUA's en la resolución de dudas teóricas y prácticas relacionadas con la implementación, evaluación y mejora del SGC, así como trabajar de forma colaborativa con ellas, para crear un ambiente que permita y propicie la calidad administrativa. Como parte del uso de las Tecnologías de la Información en la Universidad, se continuará de manera formal con los apoyos técnicos a distancia, mediante un software de comunicación, el cual permite llevar a cabo Visitas Técnicas Virtuales (VTV) para, intercambiar, editar y mostrar documentos e imagen en línea simultáneamente.

La herramienta ha permitido optimizar el tiempo empleado para brindar los apoyos técnicos, lográndose así una atención del 98% de las SyUA's (ver gráfica 1) en este primer semestre y ampliándose la posibilidad de realizar visitas presenciales, en donde pueda verificarse únicamente la trazabilidad de los servicios.

SyUA's que han recibido apoyos técnicos



Se ha trabajado en la familiarización del personal de las SyUA's con esta herramienta y en "Reforzar y promover la planificación de actividades, la realización de la Revisión por la Dirección 2016, así como el seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora y compromisos en proceso de atención de 2016".

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Dirección, propicia el análisis global e integral del resultado anual de las SyUA's en el desempeño de sus procesos de personal, presupuesto, bienes y suministros y servicios generales, lo que facilita la oportunidad de que las SyUA's hagan un balance de sus resultados, cumplimiento de metas y objetivos institucionales y permite la toma de decisiones que promuevan y refuercen la mejora continua.

La Subcomisión y Comisión Técnicas analizaron el desempeño y recomendaciones de 73 de 130 entidades/dependencias. Con las 97 recomendaciones recibidas, se determinó que 34 se están atendiendo con las acciones que aún

se encuentran en proceso de la Revisión por la dirección anterior; 9 ya se atienden con las actividades planificadas por el proceso de Gestión de la Calidad; 15 no procedieron por estar fuera del ámbito de competencia de la DGSA o no ser viables en este momento, y las 39 restantes se agruparon en 20 recomendaciones que fueron analizadas y serán atendidas durante 2017.



HACIA UNA CULTURA DE LA CALIDAD (primera entrega)

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), ha estado operando desde 2005, y en sus 12 años de acción se han obtenido las certificaciones ISO-9001 correspondientes en 130 entidades y dependencias en lo relacionado a los procesos de personal, presupuesto, bienes y suministros, servicios generales, gestión de la calidad y revisión por la dirección.

El Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019, tiene su mayor referente en el Proyecto de Trabajo que el C. Rector presentó a la Honorable Junta de Gobierno, y en éste, sobresale de su estructura, "Una administración al servicio de los universitarios".

De esta propuesta, se desprende el programa estratégico: "5.1 La administración al servicio de las funciones sustantivas de la Universidad" y la línea de acción: "Estimular la administración ágil y coordinada para mejorar la calidad de los servicios institucionales que se prestan"; ambos elementos tienen como propósito que se refuerce y amplíe la "orientación de la administración al servicio de las funciones sustantivas de la Universidad (Docencia, Investigación, Extensión), apoyar la capacitación y profesionalización del personal, propiciar el trabajo en equipo, apreciar y valorar la eficiencia laboral de quienes realizan estas tareas esenciales".

Lo anterior y con el objetivo de lograr que la administración esté en todo momento al servicio de las funciones sustantivas, se desarrolla un “Modelo de Administración Universitaria (MAU), que faculte a todas las entidades y dependencias de la Universidad, a operar dentro de un marco de referencia de “Cultura de la Calidad”, el cual propicie que la Universidad satisfaga ampliamente la expectativa que la nación tiene depositada en ella, para atender sus necesidades de educación superior.

La Cultura de la Calidad involucra un nuevo enfoque de administrar, organizar, dirigir y controlar, teniendo como fundamento:

1. La innovación y participación constante de directivos y trabajadores,
2. Establecimiento de procedimientos en los que los recursos no son derrochados,
3. Planear y reaccionar a tiempo,
4. Otorgar importancia a las necesidades de los usuarios,
5. Ser proactivos y concentrar los suficientes recursos de capital intelectual,
6. Evaluar la eficiencia en el trabajo, el grado de integración de la prevención, calidad, productividad y seguridad en las actuaciones de mandos y trabajadores,


Con este enfoque, el SGC evolucionará para convertirse en el MAU, ofreciendo a la Universidad una guía para mejorar su desempeño.

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA DGSA

Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior

La Secretaría Administrativa de la UNAM, por conducto de la Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) y en coordinación con el Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración de la Facultad de Contaduría y Administración, desde septiembre de 2016, como parte del Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019, imparte la Maestría en Alta Dirección para los Secretarios y Jefes de las Unidades Administrativas, en la actualidad, se encuentran preparándose a las 1ª y 2ª generaciones y próximamente la 3ª generación iniciará sus cursos.

La Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior, tiene como objetivo, formar a los Secretarios y Jefes de Unidad Administrativa (SyJUA's), con capacidad para participar en los procesos administrativos de toma de decisiones, formular e implementar estrategias aplicadas a la creación, organización, dirección, promoción y desarrollo de las Entidades y Dependencias universitarias, con sentido ético y responsable del manejo de recursos, negociación y manejo de grupos de trabajo, teniendo como eje fundamental el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019, que busca fortalecer la profesionalización de los SyJUA's, y la cultura de la calidad administrativa en la UNAM.



El beneficio que los SyJUA's tienen al cursar la maestría es, desarrollar capacidades para un mejor ejercicio profesional dentro de las Secretarías y Unidades Administrativas de las Entidades y Dependencias de la UNAM; el enfoque profesionalizante de la maestría, permite mejorar las habilidades para participar en la toma de decisiones, diseñando e implementando estrategias orientadas a las soluciones de diversos escenarios que se presentan en nuestras áreas de trabajo.

El "Método del Caso" es una metodología diferente e interesante en donde los alumnos aprenden a construir sus aprendizajes derivado de la participación activa en el análisis individual de casos y experiencias reales, trabajo en equipo y sesiones plenarias, las cuales se imparten en aulas especializadas, que se caracterizan por su isóptica e isoacústica.



DIRECTORIO

Dr. Enrique Graue Wiechers
RECTOR

Dr. Leonardo Lomeli Vanegas
SECRETARIO GENERAL

Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

Dr. Alberto Ken Oyama Nakagawa
SECRETARIO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Mtro. Javier de la Fuente Hernández
SECRETARIO DE ATENCIÓN A LA
COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Dra. Mónica González Contró
ABOGADA GENERAL

Mtro. Néstor Martínez Cristo
DIRECTOR GENERAL DE
COMUNICACIÓN SOCIAL

Dr. Gustavo González Bonilla
DIRECTOR GENERAL
DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Dr. Fernando Apolinar Córdova Calderón
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y
GESTIÓN DE LA CALIDAD



Hecho en México, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), todos los derechos reservados 2017.

Esta página puede ser reproducida con fines no lucrativos, siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica, y no se mutile. De otra forma requiere permiso previo por escrito de la institución.