

INTÉGR@TE

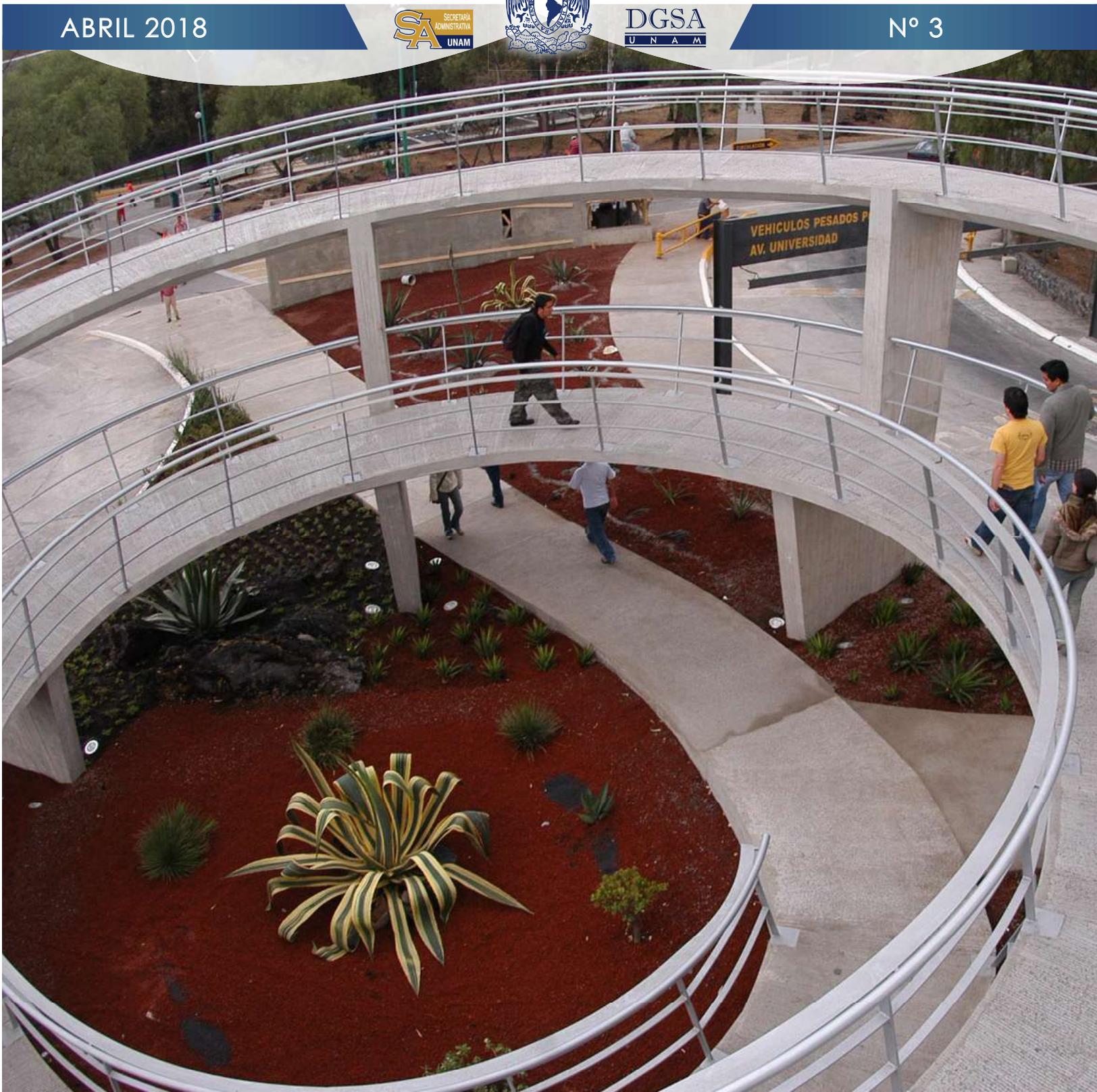
A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM

ABRIL 2018



DGSA
UNAM

Nº 3



ÍNDICE

TAREA CONJUNTA. Circular SADM/007/2018.	3
La primera impresión. Inducción al SGC	4
Del Plan de Trabajo Administrativo a los Programas Específicos. Planificación Administrativa	6
Dinamismo Constante. Servicios Generales	8
Cambios para mejores resultados. Bienes y Suministros	10
Secuencia para el mejor desempeño. Ciclo de aprendizaje	12
Factores clave en la Cultura de la Calidad. (tercera entrega)	14
Tutorial Programa de Integridad. (video)	19
DIRECTORIO.	21

T A R E A C O N J U N T A

Circular SADM/007/2018



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA CIRCULAR

SADM/007/2018

Asunto: Transición a la Norma ISO 9001: 2015.

A LOS COORDINADORES, DIRECTORES DE FACULTADES, ESCUELAS, INSTITUTOS Y CENTROS, DIRECTORES GENERALES, SECRETARIOS ADMINISTRATIVOS, DELEGADOS Y JEFES DE UNIDAD ADMINISTRATIVA PRESENTES

Con fundamento en el acuerdo séptimo fracción XI del Acuerdo que Reorganiza las Funciones y Estructura de la Secretaría Administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de México, publicado en la Gaceta UNAM el 23 de noviembre de 2015, hago de su conocimiento lo siguiente:

Esta Secretaría a través de la Dirección General de Servicios Administrativos, coordina el aseguramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la UNAM, lo cual implica obtener la certificación de la operación administrativa de la UNAM bajo la Norma ISO 9001:2015, la cual:

- Permite fortalecer la gestión administrativa.
- Facilita la obtención de distintas certificaciones sobre servicios de la UNAM que solo se contratan si se cuenta con la certificación señalada.
- Propicia la generación de recursos propios, contribuyendo a la salud financiera y presupuestal de nuestra institución, entre otros.

Durante los últimos meses del 2017, la DGSA inició el proceso de transición de la Norma ISO 9001: 2008 a la Norma ISO 9001:2015, mediante la implementación de un plan de acciones calendarizadas que actualmente se encuentran en desarrollo.

Por lo anterior, se requiere su participación y colaboración para que la transición a la Norma ISO 9001: 2015, sus modificaciones y objetivos, se alcancen integralmente a efecto de lograr que la institución obtenga nuevamente la certificación.

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
Ciudad Universitaria, Cd. Mx. a 14 de marzo de 2018
EL SECRETARIO ADMINISTRATIVO


ING. LEOPOLDO SILVA GUITÉRREZ





La primera impresión...

“Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad”

“La inducción al Sistema de Gestión de la Calidad” del personal de nuevo ingreso de la UNAM, es la plataforma sólida de iniciación para el buen entendimiento de los procesos en las Secretarías y Unidades Administrativas de las dependencias y entidades de la institución.

El conocimiento de la interacción entre los procesos como un todo, permite generar la empatía para el buen desempeño de las funciones con una perspectiva de 360°

“todos suman”, encaminada al logro de los objetivos encomendados, para posteriormente incurrir en la especialización, es decir partir de un panorama general y concluir en forma específica en las funciones a desempeñar por cada uno.

Esta dinámica permite alcanzar en forma conjunta los objetivos de la calidad en la satisfacción del usuario y partes interesadas, así como posicionar la cultura de la calidad y el logro del desempeño administrativo.

Con esta primera impresión en donde es vital e importante hablar sobre un conocimiento uniforme, la utilización de conceptos identificados en un campo de acción como lo es el Sistema de Gestión de la Calidad, se facilitará el uso de la herramienta para el desarrollo individual y colectivo como parte del engranaje en cualquiera de los procesos del nuevo enfoque, que hoy componen la administración universitaria como son:

- Proceso de Gestión de la Calidad,
- Planificación Administrativa,
- Evaluación del Desempeño,
- Gestión de la Operación
(Personal, Presupuesto, Bienes y Suministros y Servicios Generales).
- Capital Humano.

“Del Plan de Trabajo Administrativo a los Programas específicos.”

Planificación Administrativa

En el marco de la planificación administrativa, se concluyeron los esfuerzos de los Secretarios y Jefes de Unidad Administrativa en el documento donde se determinan las líneas de acción para este año, es decir, el Plan de Trabajo Administrativo. Es así que con los criterios, lineamientos y políticas de este documento, se inicia la elaboración de los programas específicos de los procesos básicos.



La Planificación de los procesos básicos, hace hincapié en la alineación que deben tener los programas operativos con los criterios, lineamientos y políticas que definan sus Secretarios y Jefes de Unidad, puesto que a su vez, éstos se encuentran alineados con los objetivos de los Titulares de sus entidades y dependencias, así como con los Objetivos de la calidad.



Cabe resaltar, por otra parte, los elementos que integran a la planificación de los procesos, desde el mismo propósito, la revisión de las características y estructura de cada proceso; así como la competencia que debe tener cada responsable considerando sus conocimientos, atributos personales y sus habilidades; hasta los procedimientos, guías y formatos que forman parte de cada proceso.

Se invita a consultar el portal del SGC, en donde se ubican los documentos que integran a cada proceso, principalmente los Manuales de Operación, donde pueden encontrarse los requerimientos de Planificación; así como la estrategia para preparar los diferentes programas anuales en alineación con los objetivos de sus titulares y los objetivos de la calidad, a partir de los lineamientos que defina el Secretario y Jefe de Unidad.

“Dinamismo Constante”

El Proceso de Servicios Generales

Mucho se menciona, se dice y se le pide...

El proceso de Servicios Generales se encuentra en la Gestión de la Operación y es una de cuatro partes de la administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El propósito del proceso radica en:

Asegurar que la infraestructura, equipo y parque vehicular de las entidades y dependencias se encuentren en condiciones óptimas de funcionamiento, que propicie un ambiente adecuado para la operación y salvaguarde la

integridad de las personas, bienes y espacios específicos.

Hablamos del dinamismo ya que es una constante de actividad, ahora para este enfoque administrativo sus servicios se recargan en tres segmentos:

- ✓ Servicios de Mantenimiento
- ✓ Servicios de Apoyo
- ✓ Servicios de seguridad

Contribuye de una manera permanente con los objetivos de calidad.

Un buen ejemplo es mantener las instalaciones adecuadas para la realización de las funciones sustantivas.

A todo esto, se suma como fortaleza e importancia el conocimiento inicial que se debe tener para la operación el responsable del proceso sobre todo en:

- ◆ Planeación.
- ◆ Análisis de datos.
- ◆ Manejo de Conflictos.
- ◆ Reglamento de transparencia de la UNAM.
- ◆ Normatividad de obras.
- ◆ Reglamento de Vigilancia.
- ◆ Conocimientos básicos en el ramo de la construcción.
- ◆ Normatividad de adquisiciones, Arrendamientos y Servicios .
- ◆ Manejo de Sistemas Institucionales (PASAOR, SOT).
- ◆ Políticas y Lineamientos de adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- ◆ Código de ética de la UNAM.
- ◆ Instrumentos Archivísticos.



“Cambios siempre en busca de los mejores resultados”

Bienes y Suministros

Con el nuevo enfoque de la Norma ISO 9001, se pretende ampliar el concepto de gestión del proceso de bienes y suministros, ya que se hace más evidente que el responsable del proceso no se limita a “operar”, es decir, se da énfasis a todas las actividades que el trabajador universitario debe realizar para la prestación de los servicios, mismas que se describen en el MO-06 Manual de Operación del Proceso de Bienes y suministros, cuya estructura, al igual que toda la documentación del SGC, se basa en el Ciclo Deming o PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

Se identificó que la expectativa de la mayoría de los responsables del proceso de bienes y suministros es conocer los cambios en la nueva versión de la Norma ISO 9001.

Se logró alinear la documentación a la operación diaria, siendo los principales cambios:

Adquisiciones: se sustituyeron los procedimientos por guías, derivado de la implementación del Sistema Institucional de Compras (SIC), de manera que se identifica claramente la parte operativa en apego a dicho sistema, y se eliminan los formatos que ahora son generados por el mismo, actualizando únicamente el cuadro comparativo de ofertas.



Almacén: se describe en la guía para el abastecimiento de insumos y materiales de uso recurrente, los datos que debe incluir el control interno que sirva de fuente de información para el indicador de rotación de inventarios.



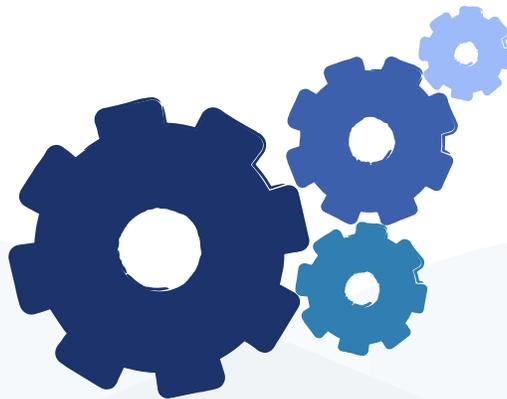
Inventarios: se alinean los procedimientos a las fichas de servicios emitidas por la Dirección General del Patrimonio Universitario, y se adiciona al formato de levantamiento físico de bienes inventariables una columna para registrar si el bien cuenta con código de barras.

“Secuencia para el mejor desempeño”

Ciclo de Aprendizaje

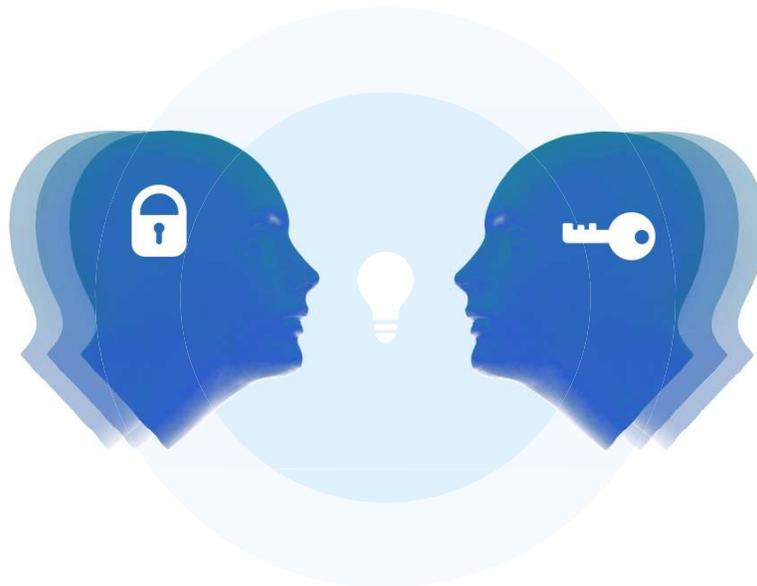
Uno de los nuevos conceptos del SGC, se refiere al manejo eficiente, al análisis y a la evaluación de la información derivada de la operación, estos aspectos sumados a la experiencia del responsable de los procesos derivan en la generación de conocimiento que le permitirá:

- Aumentar su capacidad de atender las demandas del medio.
- Reforzar su capacidad de adaptarse a los cambios.
- Solucionar problemas y mejorar el rendimiento para atender sus debilidades.



Dicho conocimiento deberá ser preservado a través de lecciones aprendidas como es el conocimiento adquirido sobre un proceso, actividad o experiencia, a través de la reflexión y el análisis crítico de los factores, los cuales pueden haber afectado positiva o negativamente.

Las buenas prácticas administrativas, determinan las acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y medibles en cuanto a la mejora, tales como métodos, herramientas o enfoques, implementados por alguna SyUA y efectuando su réplica en otra SyUA en contextos similares, esperando obtener resultados análogos, lo cual aportará de manera significativa a la rendición de cuentas, la gestión de los riesgos, la continuidad de la operación, la preservación de la memoria colectiva; y por lo tanto a la mejora institucional.



“Factores clave en la Cultura de la Calidad”

(tercera entrega)

Servicio de Calidad y Satisfacción del Usuario.

Servicio

Cuando hablamos de servicio, no nos referimos solo al servicio básico, sino a otros múltiples servicios complementarios (información, seguimiento, facilidades de atención, etc.) que componen atributos capaces de diferenciar una oferta sobre otra y aumentar la satisfacción del usuario en relación con el servicio recibido.

Usuario

Es quien solicita y/o recibe el servicio y determina el valor añadido de este. Se divide en:

- 👤 **Usuario externo:** esta fuera y compra los productos o adquiere los servicios que la institución genera.
- 👤 **Usuario interno:** se encuentra dentro de la institución, sea administrativo, ejecutivo u operativo, recibe de otros algún servicio o producto, que debe utilizar para alguna de sus tareas.
- 👤 **Usuario Final o beneficiario:** utiliza el producto o servicio adquirido a la institución y que se espera que se sienta satisfecho con ello.
- 👤 **Usuario intermedio:** son los distribuidores que hacen que los productos o servicios que provee la empresa estén disponibles para el usuario final o beneficiario del servicio.

Al hablar de servicio de calidad se está considerando algo más amplio que lo que podría ser un servicio básico, relativamente fácil de medir mediante unos indicadores objetivos. Por ejemplo, puntualidad en la entrega, número de errores realizados, oficios no entregados, etc.

El principal problema en cualquier enfoque de servicio de calidad es determinar de qué manera se puede medir esta característica para que la organización conozca si efectivamente el usuario está recibiendo el servicio esperado y como puede mejorarse.



El enfoque al usuario permite un beneficio medible

Consecuentemente, siempre se puede tener indicadores más o menos agregados del grado en que se alcanzan los determinantes de la calidad y la satisfacción del usuario con el servicio solicitado.

Existen dos procesos necesarios para establecer un sistema de satisfacción del usuario, los cuales tienen como objetivo poder reaccionar y corregir cualquier tipo de insatisfacción producida:

- 1) trámite de quejas, y
- 2) voz del usuario, que se constituye como un eje responsable de guiar preventivamente la mejora de actuación de los procesos clave para impactar positivamente o negativamente en el usuario.

Para comprender el importante papel del usuario en una institución, se debe prestar atención a los siguientes principios:

- ❗ Un usuario es la persona más importante en cualquier entidad o dependencia.
- ❗ Un usuario no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- ❗ Un usuario no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- ❗ Un usuario nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendándolo.
- ❗ Un usuario es una parte esencial de nuestro ejercicio; no es ningún extraño.

Al hablar de servicio de calidad se está considerando algo más amplio que lo que podría ser un servicio básico, relativamente fácil de medir mediante unos indicadores objetivos. Por ejemplo, puntualidad en la entrega, número de errores realizados, oficios no entregados, etc.

El principal problema en cualquier enfoque de servicio de calidad es determinar de qué manera se puede medir esta característica para que la organización conozca si efectivamente el usuario está recibiendo el servicio esperado y como puede mejorarse.

Servicio de Calidad

Está íntimamente relacionado con el capital humano. No existe la calidad si los trabajadores no están comprometidos con la gestión de la calidad.

Cuando existe dentro de una institución un conjunto de recursos humanos competentes y comprometidos con la calidad, surge una gran ventaja competitiva.

Cuando entre las metas de una organización se encuentra la de garantizar la calidad de sus productos o servicios, se tiene que certificar el trabajo y el compromiso del personal para lograr la calidad interna, lo que se tra-

duce en eficiencia y efectividad en todos los procesos internos. Cada persona al hacer su trabajo funciona o se desempeña a la vez como usuario y proveedor.

Desarrollar una “cultura de servicio de calidad” crea circunstancias que reflejan los problemas del servicio y surgen en los diferentes departamentos cuando reciben quejas de los usuarios.

Uno de los principales problemas asociados a servicios de baja calidad, es por aquellos departamentos que trabajan con frecuencia aislados unos de otros.

El desarrollo de una cultura positiva de servicio al usuario puede, por lo tanto, ofrecer un mecanismo efectivo para unas relaciones interdepartamentales más productivas, así como un consistente y efectivo servicio al usuario.

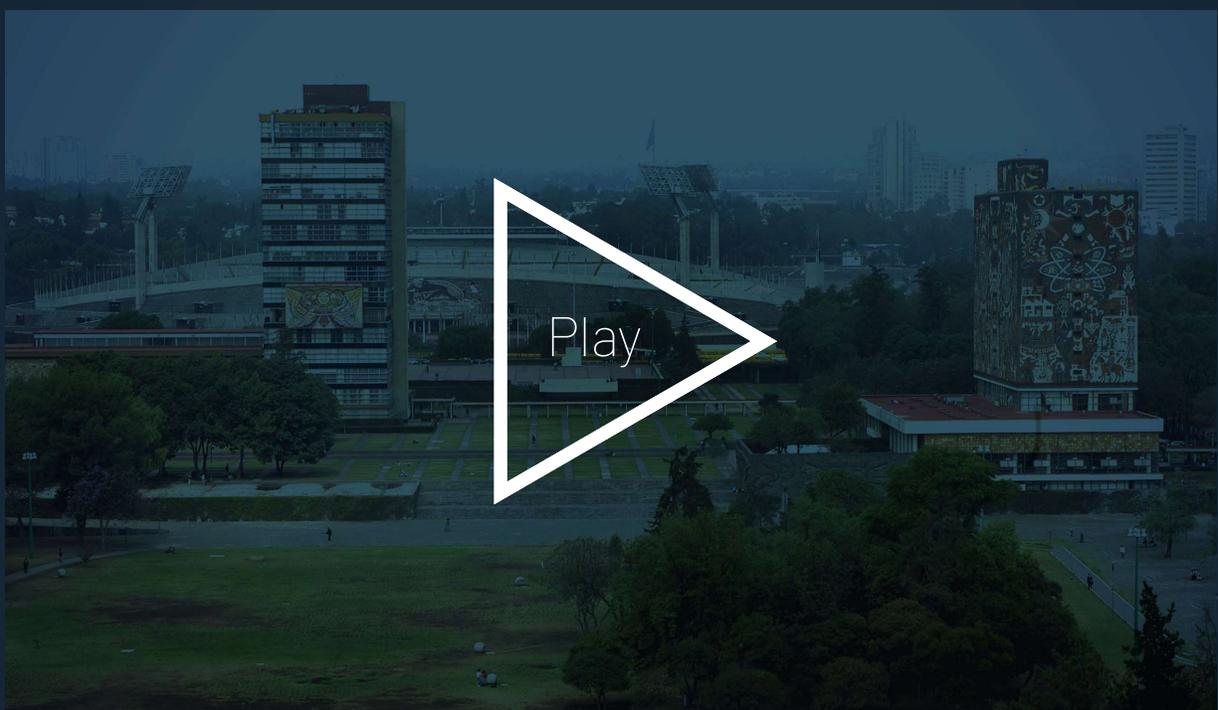
Entender el enfoque y contenido de una cultura de servicio al usuario, significa cambiar comportamientos orientados a la calidad dentro de la organización.

Al hablar de calidad final de un producto o servicio, no solo se debe tener en cuenta la entrega final que se le hace al usuario.

La calidad final engloba también la calidad interna, es decir, aquella existente en cada uno de los procesos realizados. Esto supone que la calidad se construye con la intervención de todos los pasos considerados en la prestación del servicio.

Para una buena satisfacción del usuario, es necesario realizar una medición de las áreas de insatisfacción, para introducir mejoras potenciales bajo la perspectiva de los usuarios. Es necesario hacer esta medición no solamente con los usuarios que se han quejado, sino con aquellos a los que se les pudiera haber prestado un servicio no del todo satisfactorio y no se han quejado.

Tutorial Programa de integridad





DIRECTORIO

Dr. Enrique Graue Wiechers
RECTOR

Dr. Leonardo Lomelí 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 2018.

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.