

INTÉGR@TE

A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM

AGOSTO 2019



DGSA
UNAM

Nº 7



Fotografía: Gerardo Alanís

ÍNDICE

El Sistema de Gestión de Calidad	1
<i>"Tu pieza clave"</i>	
Desempeño de procesos	3
Proceso de personal	4
<i>"Innovar es encontrar nuevos o mejorados usos a los recursos de que ya disponemos" (Peter Drucker)</i>	
Proceso de presupuesto	5
<i>"La falta de recursos no es una debilidad, sino una exigencia que debe obligar a ser innovador, creativo y recursivo." (Jorge González Moore)</i>	
Desempeño del Proceso de bienes y suministros	6
<i>"El éxito o fracaso de una negociación, depende de la comunicación efectiva con las partes interesadas"</i>	
Desempeño del proceso de servicios generales	7
<i>"Un programa de mantenimiento es el medio ideal para conservar el valor de los activos"</i>	
Subcomisión Técnica	9
<i>"Llegar juntos es el principio. Mantenerse juntos, es el progreso. Trabajar juntos es el éxito". (Henry Ford)</i>	
Auditoría Interna del SGC	11
<i>"Calidad significa hacer lo correcto cuando nadie está mirando." (Henry Ford)</i>	

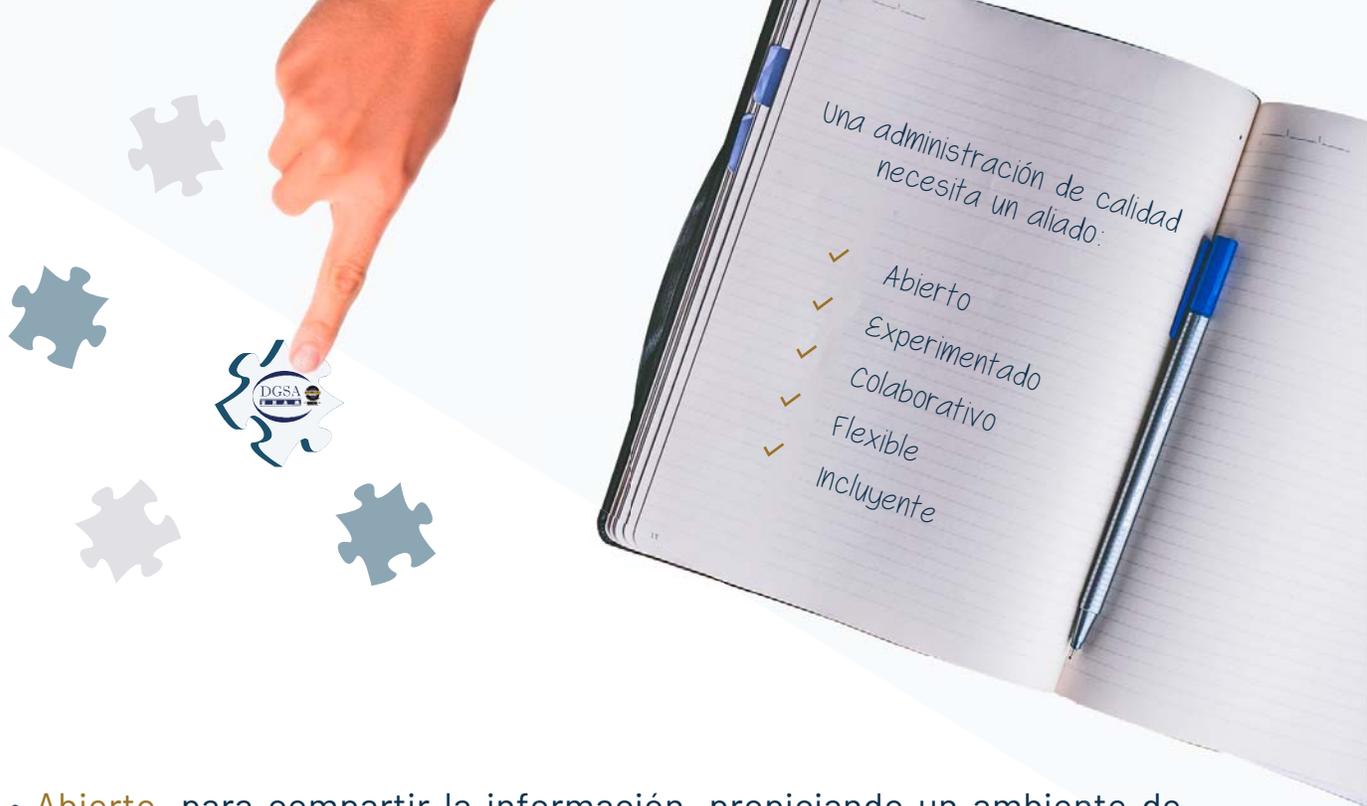
DIRECTORIO

El Sistema de Gestión de Calidad

“tu pieza clave”

En general, los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) representan el conjunto de prácticas cotidianas y hábitos organizados, que, combinados con los conocimientos y experiencia del personal de una organización, aumentan la calidad de los resultados individuales y colectivos que impactan significativamente en la satisfacción de los usuarios y contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido, la aplicación de las normas de calidad ISO 9000 constituye una vía para dar dirección, orden y control de la operación, lo que propicia la mejora de los procesos y el uso eficiente de los recursos, que son elementos clave que distinguen a instituciones altamente responsables y comprometidas, como la Universidad Nacional Autónoma de México.

Contar con un sistema de gestión de la calidad, es contar con una herramienta estratégica para las actividades administrativas de nuestra institución, el cual se caracteriza por ser:



- **Abierto**, para compartir la información, propiciando un ambiente de confianza para hablar de los problemas y oportunidades de mejora.
- **De aprendizaje**, en el que día a día se incrementa el conocimiento colectivo.
- **De acompañamiento**, para dar soporte a las personas en el desarrollo de sus procesos.
- **Flexible**, para aceptar y adoptar los cambios que sean necesarios según los recursos y el contexto específico.
- **Incluyente**, al considerar las necesidades de operación de las SyUA's, y éstas a su vez, consideran las necesidades y expectativas de usuarios y partes interesadas.

La utilización continua de las herramientas que proporciona el SGC en la operación cotidiana de las SyUA's, les permitirá en un mediano plazo, hacer que éstas se adapten administrativa y tecnológicamente más rápido a las exigencias del contexto actual...

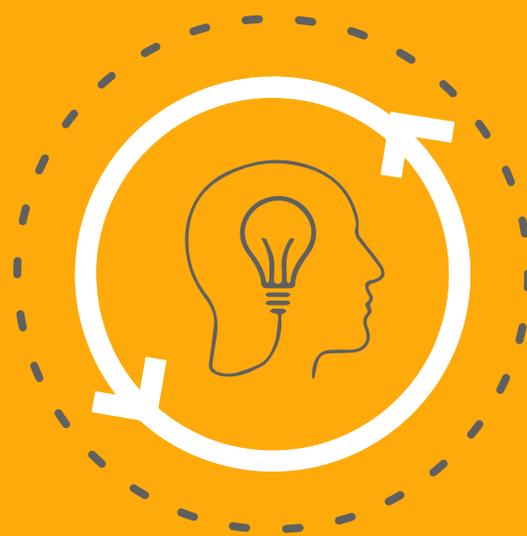
¡Aplicalo!

Para más información consulta el portal del SGC www.sgc.unam.mx.

Desempeño de procesos

Con la finalidad de consolidar los conocimientos de la operación de los procesos aplicando el ciclo Deming, mejor conocido como PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar) y fomentar la utilización del Ciclo de aprendizaje, se llevaron a cabo talleres sobre el "Desempeño de los procesos", dirigidos a los Responsables de personal, presupuesto, bienes y suministros y servicios generales, así como a todos los interesados en reforzar:

- los criterios de planificación del proceso y de los servicios;
- el control de la prestación de los servicios;
- la identificación y control de riesgos; y
- la medición del desempeño del proceso.



Los cursos se realizaron bajo una dinámica interactiva, en la que para cada tema se trabajó con casos prácticos y se presentaron ejemplos extraídos de situaciones reales que se presentan en las SyUA's, destacándose para cada proceso, los siguientes temas: ● - - - - -

● Proceso de personal

“Innovar es encontrar nuevos o mejorados usos a los recursos de que ya disponemos”
(Peter Drucker)”

Planificación del proceso

1.1 Propósito del proceso de Personal

“Asegurar la disponibilidad del recurso humano autorizado para el cumplimiento de las funciones sustantivas de las entidades y dependencias, a través de la gestión oportuna de los servicios y la atención de asuntos laborales, contractuales y nominales”.



Este taller se realizó el 6 de mayo, contó con la asistencia de 39 participantes, 27 presenciales y 12 conectados vía GoTo Meeting.

En la dinámica de desarrollo del taller, uno de los temas que más relevancia tuvo por su reciente incorporación, fue el de **identificación y análisis de riesgos del proceso**.

Al respecto, se comentó que todas las actividades de una SyUA enfrentan **influencias internas y externas** que provocan **incertidumbre** sobre los **resultados esperados**, no se sabe a ciencia cierta lo que puede pasar durante la ejecución de un proceso o la realización de una actividad, por lo tanto, se dice que existe un **riesgo**. Debe tenerse en cuenta que las **consecuencias** de que un riesgo se materialice pueden ser **positivas o negativas**.

Con relación a los riesgos específicos del proceso de personal, se destacó que para el riesgo de “Imposibilidad de ocupar temporalmente una plaza”, las acciones para tratarlo deben enfocarse a minimizar los efectos, ya que, por su naturaleza, no se pueden controlar las causas.



Proceso de presupuesto

"La falta de recursos no es una debilidad, sino una exigencia que debe obligar a ser innovador, creativo y recursivo."

(Jorge González Moore)

El taller se impartió el 7 de mayo y contó con la asistencia de 51 participantes, 34 presenciales y 17 vía GoTo Meeting.

En este taller, uno de los temas que se abordó con mayor amplitud, fue el relacionado con la **verificación del proceso**, en el que se explicó que más allá del mero cálculo de indicadores, los resultados se deben relacionar con los objetivos de la calidad, de tal forma que, con el apoyo de los factores e indicadores asociados, se puede determinar la contribución del proceso al cumplimiento de los objetivos.



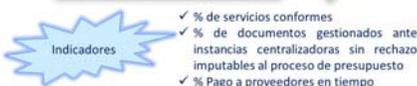
Participantes del taller "Desempeño del proceso de bienes y suministros"

Verificación del proceso – Contribución con los objetivos de la calidad

1. Satisfacer anualmente el 80% de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del SGC



- 1.1 Prestación de servicios y realización de trámites ágiles y conformes.
- 1.4 Pago oportuno a proveedores



Verificación del proceso – Contribución con los objetivos de la calidad

2. Posicionar la cultura de la calidad administrativa en un 80% de cumplimiento anual.



- 2.1 Satisfacción de partes interesadas
- 2.4 Procesos administrativos del SGC eficaces

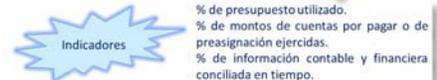


Verificación del proceso – Contribución con los objetivos de la calidad

3. Lograr que el desempeño administrativo alcance un 80% de cumplimiento anual.



- 3.2 Uso eficaz de los recursos.
- 3.3 Control eficaz de la operación



Estos elementos son básicos durante las reuniones de seguimiento al desempeño trimestral, así como en la Revisión por la dirección específica, ya que permiten ver materializado todo el esfuerzo operativo realizado, en términos de la contribución a las funciones sustantivas de las entidades y dependencias.

● Desempeño del Proceso de bienes y suministros

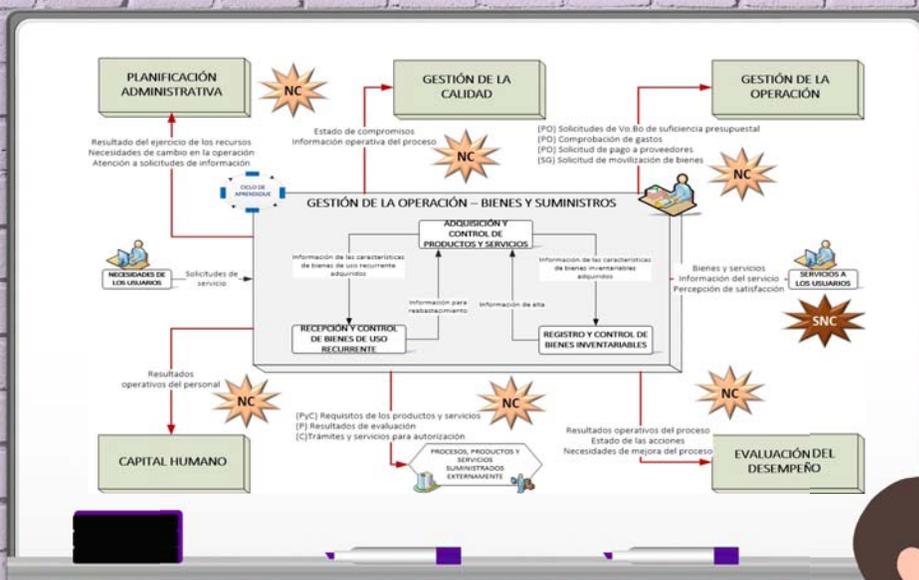
“El éxito o fracaso de una negociación, depende de la comunicación efectiva con las partes interesadas”



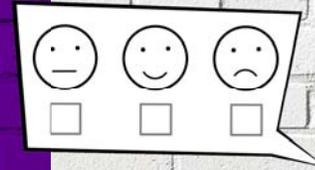
El taller del Proceso de Bienes y suministros se realizó el 8 de mayo, contó con la asistencia de 49 participantes, 34 de manera presencial y 15 vía GoTo Meeting.

Participantes del taller “Desempeño del proceso de bienes y suministros”

Durante el curso, los participantes trabajaron en una dinámica para identificar las principales salidas del proceso, y pudieron reflexionar sobre el concepto de **“Salidas no conformes”**, en términos del incumplimiento de las características y requisitos de los resultados (productos o servicios) que van a otros procesos o al usuario final.



Con estos conceptos, se realizaron ejercicios para determinar dentro de las salidas no conformes, aquellos que representan un **servicio no conforme**, los cuales son llamados de esta forma, cuando incumplen requisitos (del usuario, legales o reglamentarios, implícitos, tiempos de respuesta) establecidos en los catálogos de servicios.



● Desempeño del proceso de servicios generales

“Un programa de mantenimiento es el medio ideal para conservar el valor de los activos”

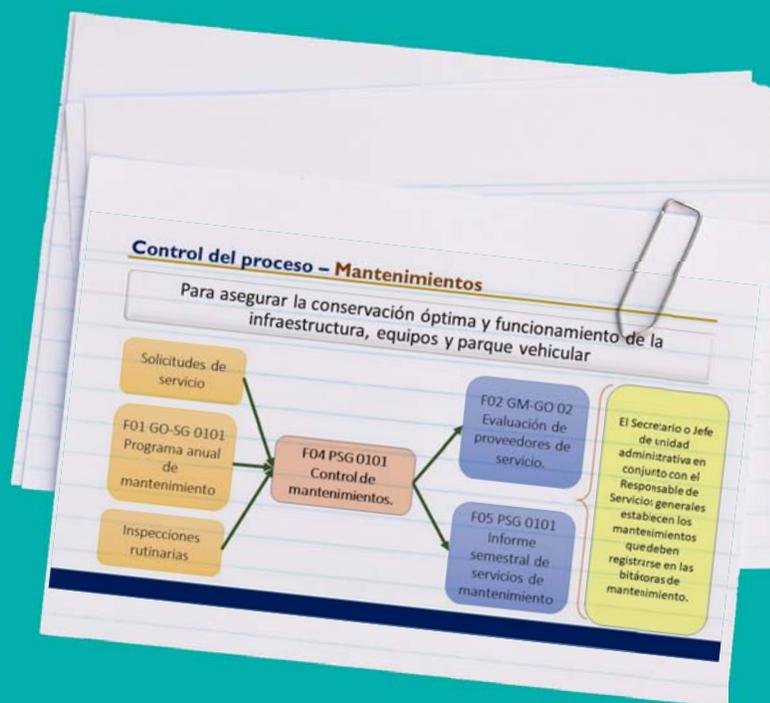
Uno de los temas que en este taller requirió de la inversión de un tiempo considerable fue el relacionado con el **Control de los mantenimientos**.



Realizado el 9 de mayo, contó con la asistencia de 39 participantes, 28 presenciales y 11 vía GoTo Meeting.



En este sentido, se mencionó que la utilización diaria del archivo de Control de mantenimientos permite a los responsables de proceso contar con información actualizada sobre las diferentes actividades realizadas y las que se encuentran en proceso de atención, también, brinda trazabilidad sobre la forma en que fue atendido (jornada normal, tiempo extraordinario, proveedores externos, etc).



Así mismo, se destacó la importancia de considerar que el proceso opera dentro de un sistema y que por lo tanto existen otros indicadores directamente relacionados:

- ✓ Porcentaje de pago a proveedores en tiempo (Presupuesto)
- ✓ Porcentaje de incumplimientos imputables a las centralizadoras del proceso de Servicios Generales (Control de procesos externos)

Así como otros indicadores indirectos, tales como:

- ✓ Información enviada oportunamente (Gestión de la calidad)
- ✓ Monto de remuneraciones adicionales trabajadas (Personal)

Por lo que, con base en el contexto de cada SyUA y los objetivos específicos declarados en el Plan de trabajo administrativo, el Responsable del proceso de servicios generales debe analizar los resultados de forma integral.

● Subcomisión Técnica

“Llegar juntos es el principio. Mantenerse juntos, es el progreso. Trabajar juntos es el éxito”. (Henry Ford)

El SGC cuenta con una Subcomisión Técnica que se encuentra conformada por un grupo de 40 Secretarios y Jefes de unidad administrativa, que representan a las 130 SyUA's y apoyan a la Comisión Técnica en la planificación de actividades, la verificación de la conveniencia y adecuación de del Sistema de Gestión de la Calidad, así como en la elaboración de propuestas y proyectos de mejora específicos.



Dr. Gustavo González Bonilla

• • •
Representante de la dirección,
presidiendo la 1ª sesión ordinaria de
la Subcomisión Técnica

Sus actividades se encuentran reguladas conforme a lo establecido en las bases de integración y funcionamiento, descritas en la Guía de competencias GC-CH 03 Guía de competencia – Subcomisión Técnica.

En cumplimiento a estas funciones, el pasado 2 de mayo del 2019 se llevó a cabo la 1ª sesión ordinaria de la Subcomisión Técnica, en la que se validaron los resultados de la Revisión por la dirección institucional 2018, así como el análisis del contexto 2019. Sobre este último, de manera particular, se presentó el análisis y el plan de atención de un nuevo riesgo identificado, relacionado con “la falta de información oportuna del mantenimiento del SGC durante el 2019”.

En este sentido, el Dr. Gustavo González Bonilla – Representante de la dirección, resaltó la importancia que ha tenido el conocimiento del contexto del SGC, para el establecimiento de acciones que le permitan adelantarse a los posibles acontecimientos, de igual forma, destacó la evolución que ha

tenido el sistema desde sus inicios a la fecha, haciendo hincapié en que actualmente, a los titulares que inician su gestión, se les brinda una breve reseña de las funciones de la Secretaría Administrativa de la UNAM, entre ellas, la importancia del sistema de gestión de la calidad para el ámbito administrativo.



Integrantes de la Subcomisión Técnica

Finalmente, en términos de los resultados obtenidos durante el 2018, se concluyó que el análisis integral de los resultados del desempeño del SGC de forma paralela con el análisis de las cuestiones internas y externas que afectan al SGC (análisis del contexto), ha permitido identificar de manera puntual y certera las necesidades de mejora estratégicas y operativas que el sistema requiere para continuar atendiendo la dirección estratégica dada por el Sr. Rector a la administración.

Para más información el informe de Revisión por la dirección institucional se encuentra en el portal del SGC www.sgc.unam.mx en el apartado de últimas noticias.

Auditoría Interna del SGC

"Calidad significa hacer lo correcto cuando nadie está mirando." (Henry Ford)

Del 27 de mayo al 10 de junio del presente año se realizó la auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en 62 secretarías y unidades administrativas de la UNAM, más el proceso de gestión de la calidad. La selección de SyUA's que participaron en el ejercicio consideró, entre otros criterios, el estado de mantenimiento del SGC y la entrega de información solicitada.

El cumplimiento de la planificación de la auditoría interna 2019, permitió evaluar el mantenimiento del SGC, considerando los cambios que se realizaron a partir del 15 de enero de 2019 a las Guías metodológicas. Se seleccionó una muestra representativa de todos los subsistemas, exceptuando el subsistema SB2 – Escuela Nacional Preparatoria, debido a un ejercicio de evaluación especial que se realizó con ellos en el primer trimestre de 2019.

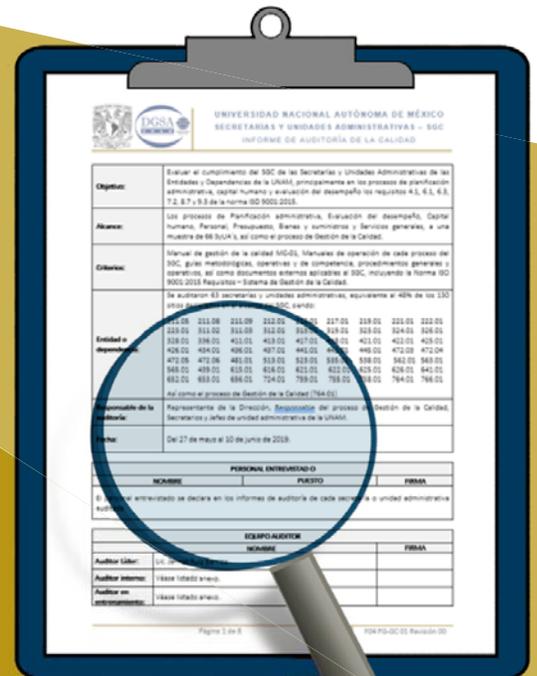
Se auditaron todos los procesos del SGC y se dio especial atención a los requisitos relacionados con los principales cambios de la norma ISO 9001:2015 y que tuvieron incumplimientos en las auditorías internas y externas del año pasado.

Pese a que 4 SyUA's fueron auditadas fuera del periodo programado (auditándose en total 66 SyUA's), se cumplió con el objetivo y el alcance programado. Los resultados indican una disminución en la frecuencia de no conformidades específicas a los requisitos:

- 4.1 – Comprensión de la organización y su contexto;
- 6.3 – Planificación de los cambios;
- 7.2 – Competencia

Por otro lado, hubo un incremento en los hallazgos relacionados con los requisitos:

- 9.1.3 – Análisis y evaluación
- 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades; y
- 10.2 – No conformidad y acción correctiva



Por lo anterior, se documentaron 4 no conformidades a los requisitos 9.1.3, 4.1, 6.1 y 10.2, para los cuales ya se cuenta con un Plan de atención de hallazgos, al cual, se le está dando seguimiento.

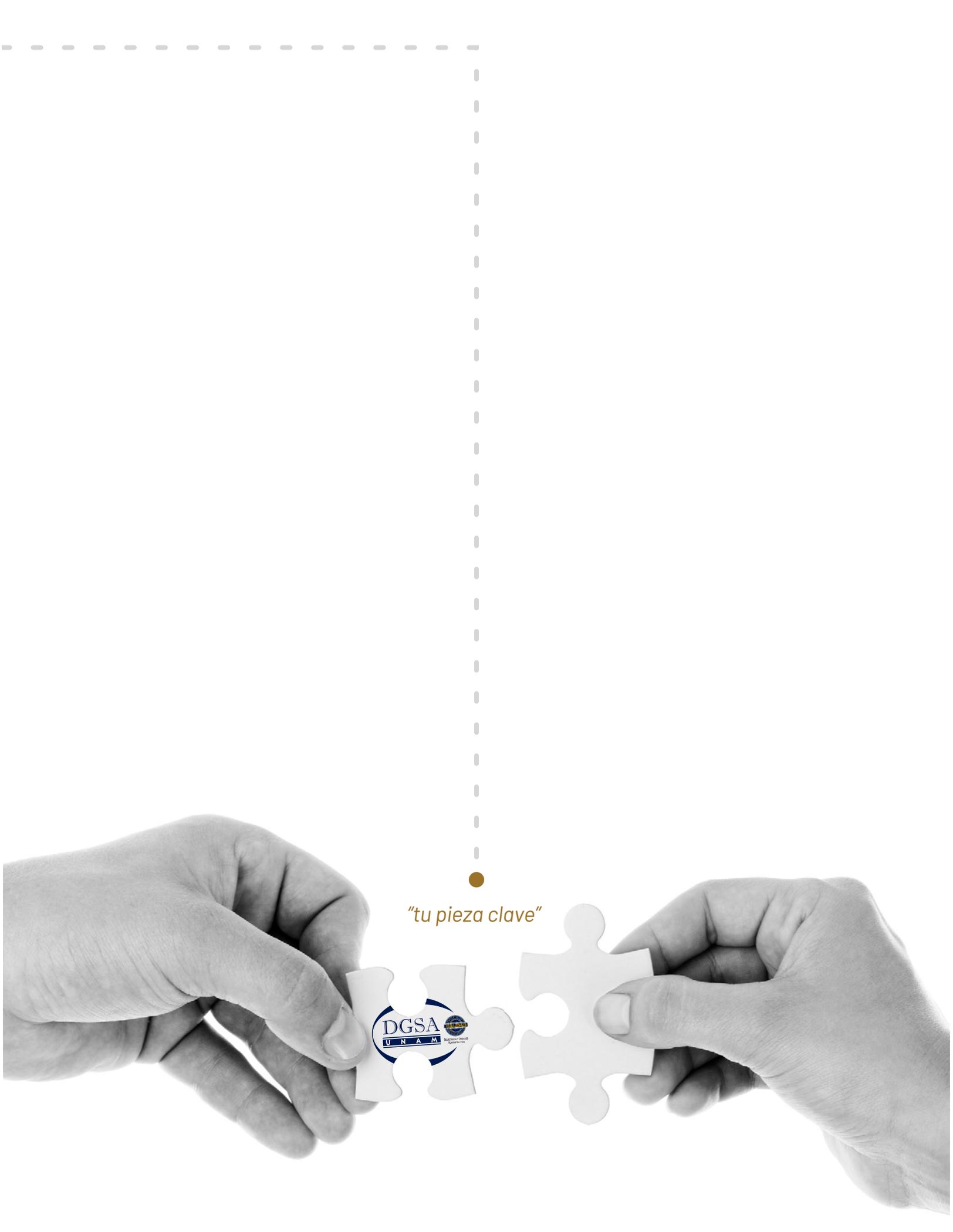
Para el ejercicio de auditoría 2019, se contó con la participación de 28 auditores internos de la calidad, de los cuales, 14 son auditores en entrenamiento. El Proceso de Gestión de la Calidad agradece la participación de cada una de las personas que participaron en el desarrollo de esta Auditoría interna, porque con su colaboración y esfuerzo reforzamos día con día la visión de:

“Ser una administración ágil y coordinada que brinde un apoyo eficaz y eficiente a las actividades sustantivas de la UNAM, que promueva la calidad de los servicios que presta, simplifique los trámites, disminuya tiempos de respuesta y dé certeza de la transparencia en el ejercicio de los recursos”.



Equipo de auditores internos de la calidad y auditores en entrenamiento 2019

Para más información el informe de la Auditoría interna institucional se encuentra en el portal del SGC www.sgc.unam.mx en el apartado de últimas noticias.



"tu pieza clave"





El personal que colabora en el proceso de Gestión de la calidad participa con profunda pena, el sensible fallecimiento de:

María Verónica Corona Navarro
D.E.P.



Compañera íntegra, entrañable y de absoluto compromiso con la UNAM, participó activamente desde los inicios del Sistema de Gestión de Calidad de las SyUA's, en su función de Representante en la Escuela Nacional Preparatoria Plantel 9 "Pedro de Alba" y como auditora interna de la calidad.

Nuestra sincera solidaridad con sus familiares y la seguridad de que seguiremos cultivando los valores y dignidad humana que Verónica nos mostró cotidianamente.





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

Lic. Raúl Arcenio Aguilar Tamayo
SECRETARIO DE PREVENCIÓN,
ATENCIÓN Y SEGURIDAD 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 2019.

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.