

INTÉGR@TE

A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM

ABRIL 2019



DGSA
UNAM

Nº 6



Fotografía: Gerardo Alanís

ÍNDICE

Caminando juntos <i>Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad</i> <i>Norma ISO 9001:2015</i>	1
Compromiso mutuo <i>Evaluación del desempeño</i>	3
Innovando para ti <i>Análisis de contexto</i>	5
Líderes en acción <i>Plan de trabajo administrativo</i>	7
Impulsando alianzas <i>Introducción al SGC</i>	9
Llegando a ti <i>Diagnóstico Subsistema 02</i>	11

DIRECTORIO



Caminando juntos

Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad norma ISO 9001:2015

Construir una institución educativa con reconocimiento internacional es un esfuerzo colectivo, dentro del cual, la parte administrativa es fundamental para el cumplimiento y desarrollo de las funciones sustantivas como son la investigación, educación y difusión de la cultura.

El logro de una administración ágil y coordinada requiere una orientación a la calidad en la prestación de servicios, por lo cual, el pasado 15 de enero la Universidad Nacional Autónoma de México recibió la certificación ISO 9001:2015, por parte del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC).

Los sitios que representaron a la Universidad durante la auditoría para la obtención del certificado fueron: Instituto de Física, Instituto de Investigaciones Históricas, Facultad de Estudios Superiores Aragón, Escuela Nacional Preparatoria No. 4 "Vidal Castañeda y Nájera", Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Azcapotzalco, Casa de Lago "Maestro Juan José Arreola", Dirección General de Orientación y Atención Educativa, Oficina del Secretario General, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y la Dirección General de Servicios Administrativos.

Mejorar la competitividad, lograr posicionarse en el segmento, garantizar la calidad de los servicios, satisfacer las necesidades de los usuarios y ayudar a establecer metodologías que contribuyan a la obtención de los resultados son algunos beneficios de conseguir la certificación. Por ello, es relevante que sigamos impulsando el sistema de gestión de la calidad dentro de nuestra institución.

¡La calidad nos representa a todos!



Compromiso mutuo

Evaluación del desempeño

En toda organización es muy importante reunir la información documentada que permita guiar la toma de decisiones de manera acertada, basada en hechos reales y no en suposiciones que conlleven a realizar acciones erróneas o retrabajos.

La evaluación del desempeño, al ser un proceso estratégico, permite recopilar y analizar datos reales a través la revisión por la dirección, donde se valora el resultado materializado en el cumplimiento de objetivos.



Del 20 al 25 de enero, la Dirección General de Servicios Administrativos recibió los resultados de la revisión por la dirección específica de las SyUA's. Con base en ello se realizó una retroalimentación fundada en lo establecido previamente en la planificación administrativa 2018 (análisis del contexto y plan de trabajo administrativo).

La revisión por la dirección permite obtener conocimiento, solucionar situaciones a través de distintas acciones, impactar en las mejoras administrativas, implicar a la alta dirección en el desempeño del sistema de gestión de la calidad, comparar el desempeño del sistema y de las SyUA's en el transcurso de los años, así como integrar el SGC en la gestión global de la institución.



¡El desempeño es un compromiso mutuo!

Innovando para ti

Análisis del contexto

El 2019 ha traído diversos cambios que han favorecido mutuamente al SGC y a las SyUA's, entre ellos se realizó una estrategia que impactó positivamente en la realización del análisis del contexto. Ésta consistió en invitar a los 130 Secretarios y Jefes de unidad administrativa a las oficinas de sus respectivos orientadores técnicos en la DGSA, quienes les explicaron de manera presencial la estructura del nuevo documento para realizar dicha actividad.

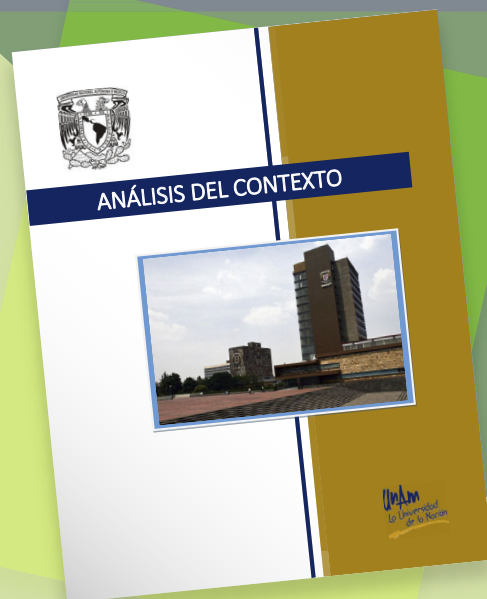


Al cambiar la dinámica de un taller grupal a reuniones personalizadas, se logró que 126 entidades y dependencias que asistieron cuenten con más herramientas para elaborar su Plan de trabajo administrativo y alineación de los programas específicos anuales, los cuales prosiguen al análisis del contexto.

El Análisis del contexto corresponde a la fase I de la planificación administrativa, donde se estudian las cuestiones internas y externas que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos planificados de la SyUA y su contribución al cumplimiento de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia.

El sistema de gestión de la calidad busca constantemente apoyar a las SyUA's, por esa razón te invitamos a que sigas formando parte de estas iniciativas.


¡El SGC, tu mejor apoyo!



Líderes en acción

Plan de trabajo administrativo

Para lograr los objetivos institucionales, el Secretario o Jefe de unidad debe establecer la dirección que guía las acciones del personal de la SyUA. Esto se consigue a través de la planificación administrativa, cuya segunda fase consiste en la determinación de líneas de acción.



Esta segunda fase es muy importante para realizar el plan de trabajo administrativo, así como los programas anuales, mismos que se recibieron en la DGSA del 11 al 22 de marzo. Como apoyo para su elaboración, se impartieron 5 talleres durante el mes de marzo dirigidos a los 130 Secretarios y Jefes de unidad. Gracias a las diferentes dinámicas utilizadas, los asistentes aprendieron a establecer objetivos SMART, seleccionar estrategias acordes, gestionar cambios y proyectos, así como determinar lineamientos y recursos, todo ello para integrar el Plan de trabajo administrativo 2019.

Se reconoce el gran esfuerzo de los 104 Secretarios y Jefes de unidad que asistieron, pues demostraron gran interés por los temas presentados, participaron proactivamente en los ejercicios trabajados en equipo y compartieron dudas que les permitirán fortalecer el proceso de planificación administrativa en sus dependencias o entidades.

*¡Reforzando conocimientos,
compartiendo experiencias!*



Impulsando alianzas

Introducción al SGC

Para fortalecerse, el sistema de gestión de la calidad de las secretarías y unidades administrativas cuenta con diversos aliados, quienes deben conocer su estructura y sus principios de operación, así como ser conscientes de su participación y contribución a éste.

Sabemos que existe personal cuyo acercamiento al SGC es inicial, por tanto, necesitamos brindarles las herramientas necesarias para realizar sus procesos con base en la norma ISO 9001:2015. Por ello, el pasado 21 de marzo se impartió el taller de Introducción al SGC, donde 29 participantes presenciales y 15 virtuales aprendieron conceptos básicos de calidad, cultura de la calidad, estructura del SGC, descripción de los procesos y beneficios del SGC.



Conscientes de la importancia que tiene la didáctica en el aprendizaje y la generación del conocimiento, en los talleres la teoría se reforzó a través de distintas actividades lúdicas que permitieron sensibilizar a los participantes sobre la importancia de vivir día con día aplicando los principios de gestión de la calidad.

Debido al gran interés de las dependencias y entidades sobre el SGC, se abrirán nuevas fechas próximamente. Este tipo de acciones permiten posicionar al SGC como una herramienta estratégica para las actividades administrativas y tú eres una pieza clave para lograrlo.

¡Tú eres nuestro mejor aliado!



Llegando a ti

Diagnóstico Subsistema 02

Conocer las problemáticas más relevantes de cada subsistema, requiere de un trabajo en conjunto. Se necesita apertura, flexibilidad, compromiso y seguimiento por parte de las entidades o dependencias, así como del sistema de gestión de la calidad, lo cual permita hacer una radiografía de la situación real y con base en ello establecer estrategias que impacten positivamente en la operación diaria.

Como parte de la estrategia general del SGC en 2019, en el mes de enero se presentó una propuesta de plan de trabajo al subsistema 02: Escuela Nacional Preparatoria, el cual incluye apoyo técnico presencial para revisar el estado de los registros de todos los procesos mediante un diagnóstico realizado por 2 orientadores en un día completo; acompañamiento personalizado para ajustar el análisis del contexto a través de una sesión de 3 horas en las instalaciones de la DGSA; un taller específico del subsistema sobre el Plan de trabajo administrativo y seguimiento a los programas de trabajo específicos con visitas virtuales y presenciales por trimestre.

Durante el mes de febrero y marzo arrancó el plan de trabajo, realizando visitas presenciales a la Dirección General de Escuela Nacional Preparatoria de la UNAM y sus 9 preparatorias adscritas, donde se revisaron los 7 procesos del sistema de gestión de la calidad: planificación administrativa, evaluación del desempeño, capital humano, personal, presupuesto, bienes y suministros y servicios generales.

Los resultados del diagnóstico se dieron a conocer a la DGENP, basados en los informes realizados por los orientadores técnicos, donde en algunos planteles se documentaron no conformidades por incumplimientos. Esto permitió tener un panorama de las necesidades reales del subsistema y observar si se están alineando con el SGC.

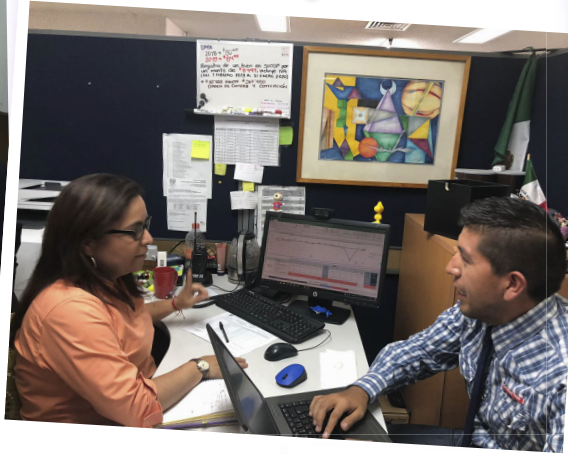
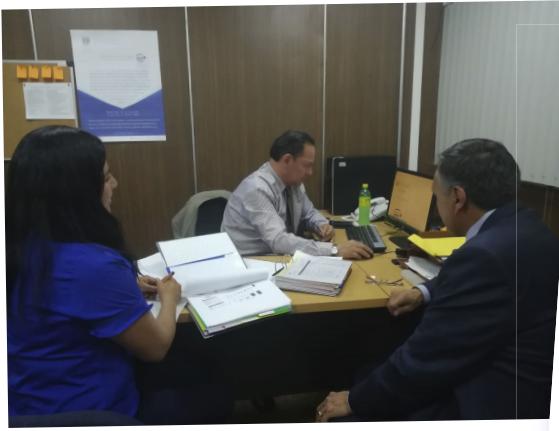


Sabemos lo importante que es para ti conocer de manera vivencial cómo operan tus procesos, así que seguiremos acercándonos a los diferentes subsistemas y trabajando en conjunto para lograr que el SGC se convierta en tu mejor aliado.



¡Por un SGC más cerca de ti!







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.

