

# INTÉGR@TE

A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM

AGOSTO 2020



DGSA  
UNAM

Nº 9



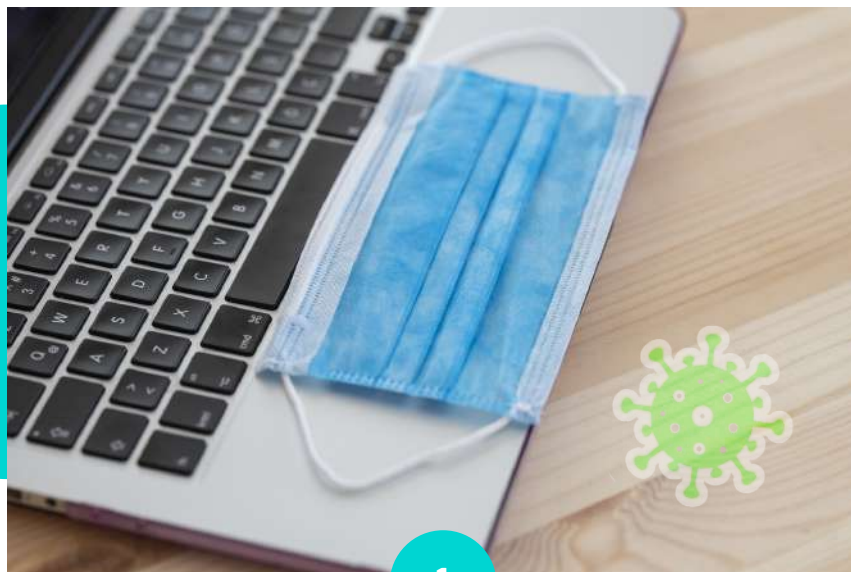
# ÍNDICE

Introducción. . . . .	1
El SGC y la “NUEVA NORMALIDAD”.	
TEMA 1 - Programa para mantener la integridad. . . . .	6
TEMA 2 - Recursos informáticos de apoyo. . . . .	10
TEMA 3 - Apoyos técnicos virtuales. . . . .	16
TEMA 4 - Auditorías remotas. . . . .	21
TEMA 5 - El cambio y las nuevas competencias. . . . .	24
TEMA 6 - Información documentada. . . . .	28
TEMA 7 - Contribución de Entidad o Dependencia. . . . .	31
Buenas prácticas administrativas.	
La contingencia sanitaria también genera innovaciones en la seguridad de la comunidad universitaria.	
Directorio . . . . .	37

## EL SGC y la "NUEVA NORMALIDAD"

A todos y en todo nos ha impactado el coronavirus (SARS-CoV-2 o COVID-19), este factor y la declaración de emergencia sanitaria nacional ha generado un contexto de trabajo en todo el país que ha obligado a un gran número de nosotros, en los últimos meses, a trabajar en condiciones remotas y confinados en nuestros hogares y a otros a continuar trabajando en actividades esenciales con las medidas sanitarias recomendadas.

La UNAM no es la excepción y las actividades de docencia, investigación y extensión, se trasladaron fuera del campus en un esquema remoto o entraron en interrupción temporal; pero los casos de investigación que involucran el mantener vivos a los sujetos del estudio, obliga a laborar "in situ", a un grupo de personas con diferentes funciones (investigadores, funcionarios, personal de confianza y base).





Los Secretarios Jefes de Unidad Administrativa y sus colaboradores en todas las Entidades y Dependencias, encaran el escenario anterior, obligándolos a establecer medidas y acciones que les permitan, seguir operando desde casa (vía remota) o “in situ”, todo esto inmerso en un marco de referencia en el que la salud, las funciones sustantivas, las disposiciones sanitarias y obtención de resultados de calidad (eficientes y eficaces) son necesarios para que la Universidad continúe operando.

Al igual que ustedes, en la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad (DPyGC) de la DGSA, todos los que aquí colaboramos, hemos iniciado un análisis que conduce a reflexionar, proponer cambios y acciones temporales dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para propiciar el aprendizaje, crear, adquirir, transmitir conocimientos y modificar conductas para adaptarnos al escenario descrito, con la finalidad de ofrecer sugerencias sobre la organización, control y disponibilidad de la información documentada mínima requerida, para atender el programa con el propósito de mantener la integridad del SGC, apoyos técnicos virtuales, auditorías remotas, etc.



Todo esto, tiene el propósito de reflexionar sobre el mantenimiento del SGC para conservar su integridad normativa, la operación de los procesos con la aplicación de las metodologías del SGC y su seguimiento vía remota; con la finalidad que la UNAM obtenga de nuevo la certificación en la norma ISO 9001: 2015, para que esta siga facilitando los trámites y obtención de recursos que hemos comentado en otras ocasiones.

Asimismo, que el SGC continúe siendo el hilo conductor en donde las funciones sustantivas encuentran el apoyo en las adjetivas (Pers., Ppto., ByS, SG), con procedimientos generalizados y adaptados, cuando así se requiera, a las condiciones que las circunstancias actuales demanden para mitigar posibles riesgos operativos que pueden estar presentándose en esta contingencia sanitaria, cumplir y dar seguimiento a las actividades del SGC, mediante herramientas tecnológicas como GoTo Meeting, Skype, WhatsApp, Zoom y otras.

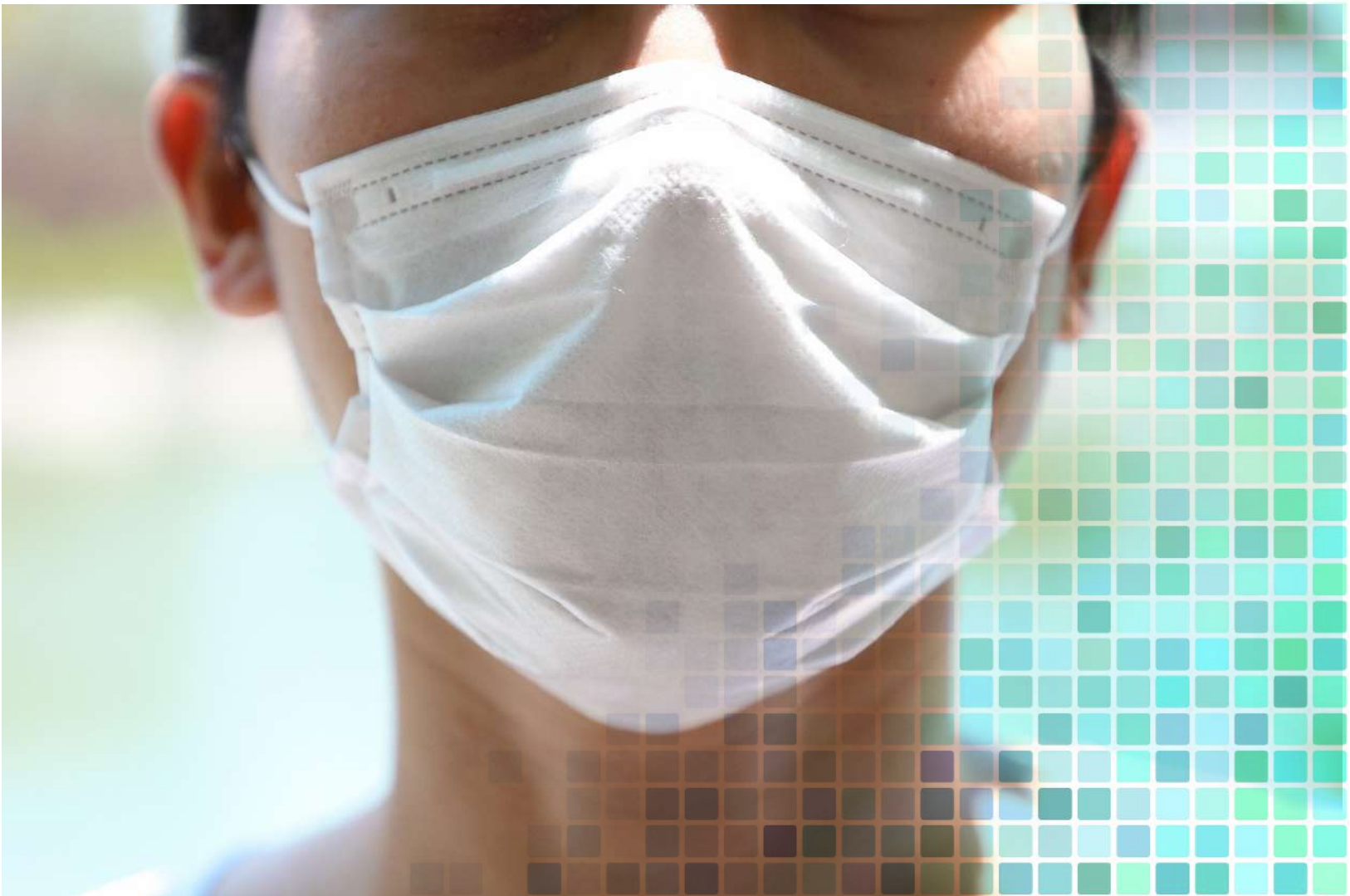
Mantener la operación del SGC requiere por las circunstancias mencionadas, que se elabore e implemente un Programa de Integridad (PI) en cada una de las 130 Entidades y Dependencias; en este PI se documentará el esfuerzo realizado por SyJUA's y colaboradores, así como, presentar en las auditorías interna y externa, las acciones realizadas para que la UNAM continúe operando y el SGC siguiera instrumentándose. Para la elaboración del PI los Orientadores Técnicos (OT) estarán siempre atentos a ofrecerte su apoyo y comentarios en la elaboración de éste.

La descripción de las actividades, como programa para mantener la integridad, recursos informáticos de apoyo, apoyos técnicos virtuales, auditorías remotas, desarrollo de competencias, e información documentada, se comparten con ustedes a continuación de acuerdo con la perspectiva de la nueva normalidad.





Finalmente, solicitamos que esta reflexión sirva de exhorto para que hagamos lo que corresponda y esto nos permita proteger a nuestros colaboradores, a quienes solicitan nuestros servicios, a nosotros mismos y nuestras familias; que cuidemos y adaptemos al SGC para poder custodiar a la UNAM y que todos (DG's, OT's, Centralizadoras, SyJUA y colaboradores) atendamos este exhorto a colaborar y trabajar, siguiendo y utilizando los cambios temporales del SGC que se proponen alrededor de esta nueva normalidad, en beneficio de la UNAM, LA UNIVERSIDAD DE LA NACION, nuestra Universidad.



# TEMA 1

## PROGRAMA PARA MANTENER LA INTEGRIDAD

Ante la situación actual, donde la constante ha sido el cambio debido a la contingencia sanitaria y la posible disminución del presupuesto asignado, el **analizar las cuestiones internas y externas** que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la SyUA y su contribución al cumplimiento de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, adquiere una enorme relevancia.

Cuanto mayor conocimiento del contexto de la SyUA se tenga, se podrán tomar mejores decisiones, para asegurar la continuidad de la operación ante los cambios, a lo cual, **en términos del SGC se le llama mantener la integridad**, en aras de cumplir los requisitos de los usuarios y otras partes interesadas que son relevantes para la SyUA.

La importancia de planificar los cambios, atendiendo el contexto, radica en que permite identificar los probables riesgos asociados (favorables y desfavorables) para establecer acciones que permitan mitigarlos o reducirlos, para esto, el análisis y la planificación de dichas acciones se documentan en el *“Programa para mantener la integridad”*, en el que también, se identifican las partes interesadas relacionadas con el cambio.

En particular, la contingencia sanitaria, ha implicado un cambio en la operación administrativa y de las funciones sustantivas, que convierten al Programa para mantener la integridad en una **herramienta de vital importancia para orientar los esfuerzos y los recursos** a la atención de las prioridades que se han establecido en cada entidad o dependencia.



Derivado del análisis general del impacto que tendrá la contingencia sanitaria en el mantenimiento de la operación de las SyUA's y del SGC mismo, se identificaron los siguientes riesgos asociados:

⚠ No generar información suficiente y oportuna sobre el mantenimiento del SGC en las SyUA's, que puede implicar el incumplimiento de objetivos, planes y programas para el 2020.

⚠ Adecuaciones en la gestión de trámites y servicios, asociadas a lineamientos y políticas establecidas por la administración central de manera temporal o permanente (requisitos y/o adecuaciones en la programación de actividades). Lo cual, se puede considerar como una oportunidad, ya que puede involucrar actividades de simplificación administrativa que agilicen trámites y servicios.

Sin embargo, en cada SyUA, por la naturaleza de sus funciones y objetivos, se pueden identificar riesgos y oportunidades específicos, que surgirán de los lineamientos o indicaciones giradas por los titulares o centralizadoras directamente asociadas a las actividades sustantivas.

En el Programa para mantener la integridad también se han identificado impactos y algunas consideraciones para cada proceso del SGC, para los cuales, las SyUA's deberán relacionar su contexto con la finalidad de determinar si ya lo tienen solventado o necesitan determinar acciones para mitigarlo, por ejemplo:

a) Si la SyUA no está en el supuesto de una consideración y cuenta con la evidencia correspondiente, podrá registrar que ya se cumplió.

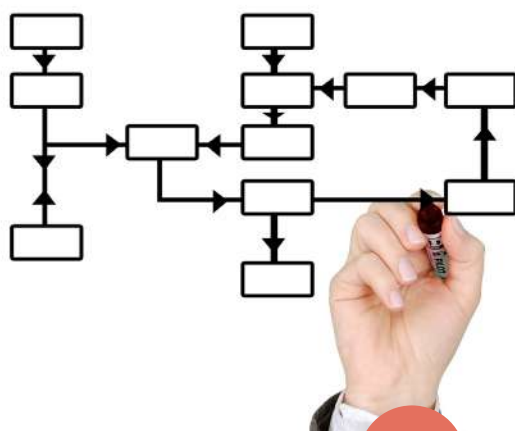
**Ejemplo:** "Registrar en el plan de atención de hallazgos 2019 y en las **acciones correctivas** los avances o reprogramación de actividades".

**Concluido.**

b) Si la SyUA está en el supuesto de la consideración y tiene avances parciales o no los tiene, deberá mencionar que tiene avances y que establecerá acciones para su conclusión. **Ejemplo:** "Revisar los riesgos declarados en la **Matriz** institucional elaborada, analizarlos (probabilidad e impacto) y evaluarlos conforme a las actividades operativas que se mantienen, derivado de la emergencia sanitaria". **Se concluirá la revisión.**

**Se concluirá la revisión.**

La descripción de la actividad específica relacionada con el ejemplo anterior se debe registrar en el apartado de Programa de trabajo.

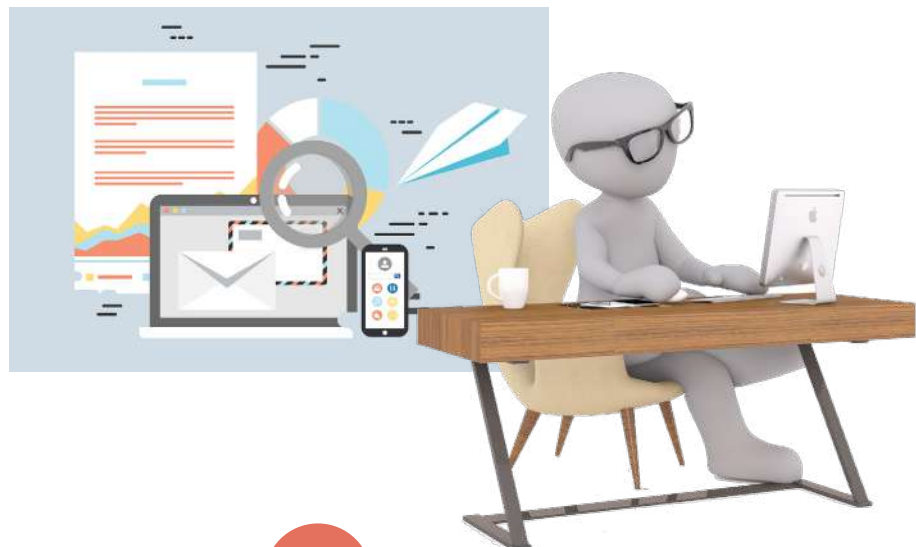


c) Se pueden identificar acciones adicionales según el contexto y objetivos de la SyUA en este periodo.

Es de suma importancia generar la evidencia que permita verificar el cumplimiento de las actividades establecidas, ya sea para un seguimiento a distancia e inclusive ante una auditoría de calidad en su modalidad remota, pudiendo mencionar en el propio programa para mantener la integridad, cómo y dónde se resguarda. Por ejemplo, en carpetas electrónicas organizadas y clasificadas, o en carpetas físicas específicas.

Finalmente, en la medida que se planifiquen, organicen y ejecuten las actividades relacionadas con la emergencia sanitaria, se tendrá un mejor control sobre los diferentes pendientes y se le dará un seguimiento más organizado y ordenado al retomarse las actividades presenciales, teniendo mejor manejo de tiempos y recursos, con miras al cierre presupuestal 2020.

**iii) Al planificar los cambios obtenemos una visión del futuro, lo que permite anticipar acciones en la búsqueda de los resultados deseados!!!**



# TEMA 2

## RECURSOS INFORMÁTICOS DE APOYO

Hoy en día, contar con el **apoyo de plataformas digitales** nos brinda la posibilidad de dar seguimiento oportuno a compromisos y acciones que faciliten el cumplimiento de los objetivos planificados. Estas plataformas son sin duda una herramienta útil de conectividad vía remota para afrontar la emergencia sanitaria que vivimos y no detener la operación de las SyUA's ni el cumplimiento de las funciones sustantivas, vía el apoyo del SGC.

Es fundamental considerar que su utilización requiere de un compromiso institucional, pero sobre todo personal, ya que necesita de enorme disciplina y esfuerzo para planificar y darle continuidad a los trabajos a través de herramientas tecnológicas. En este sentido, es importante conocer algunas ventajas y limitaciones al utilizar estas plataformas como herramientas de comunicación a distancia.

Algunas **ventajas** son las siguientes:

- ✓ Otorgan a los líderes comunicación cercana con los colaboradores que permita continuar con las actividades de manera directa.
- ✓ Se puede acceder a las aplicaciones desde cualquier dispositivo móvil conectado a internet (Wifi o datos móviles), lo que facilita y simplifica el enlace haciéndolo inmediato.
- ✓ Propician una retroalimentación en tiempo real de los trabajos que se están elaborando puesto que puedes compartir documentos en pantalla.
- ✓ Permiten utilizar el tiempo a tu favor, ya que evitarás el caos de la ciudad y, más aún, los problemas que implican desplazamientos.
- ✓ Dan oportunidad de invitar a más personas que aporten algo valioso a la reunión, como a otros miembros de tu equipo o especialistas que de otra forma no podrían asistir.

Por otro lado, también se tiene que considerar algunas de las **limitaciones** más relevantes que pueden afectar el desempeño de las actividades con estas herramientas:

- ⚠ Se puede perder la atención de las reuniones después de 40 minutos.
- ⚠ En algunas plataformas está restringido el tiempo de uso o se tiene que pagar una licencia.
- ⚠ No se puede asegurar la seguridad de las plataformas y pueden ser invadidas ilegalmente (jaqueadas).
- ⚠ Falta de habilidades del personal para su manejo, sin explotar todos los beneficios que brindan.

Considerando todo lo anterior, a continuación, destacaremos 3 herramientas que pueden ser utilizadas para trabajar de manera remota desde casa, características, requerimientos, formas de acceder, beneficios y limitantes:





# 1. Microsoft Teams (antes Skype).

- **Características:** Es una plataforma unificada de comunicación y colaboración en la nube, lo que le permite acceder desde cualquier lugar, incluso con dispositivos móviles, cuenta con funciones como chat, mensajería instantánea, videollamada, creación almacenamiento de archivos de forma compartida e integra otras aplicaciones de Office 365.
- **Requerimientos:** Esta herramienta se descarga de manera gratuita con la paquetería Microsoft 365 desde tu correo de la UNAM (@comunidad.unam.mx o @unam.mx).
- **Beneficios:** Tiene acceso a herramientas de comunicación que propician la productividad y colaboración al centrarse en el trabajo, ya que divide la información en canales relacionados con un tema específico y permite mantener a todos informados de lo que sucede.
- **Limitantes:** Es poco conocida en el mercado y que al estar en transición de Skype a Teams puede fallar un poco.

Conoce más entrando aquí.

<https://www.softeng.es/es-es/blog/microsoft-teams-la-nueva-herramienta-d-e-colaboracion-de-office-365.html>







## 2. GoTo Meeting.

- **Características:** Es un programa de conferencias web que permite tener reuniones en línea enlazando hasta 100 participantes, comunicarse vía chat, compartir pantallas de manera sencilla y grabar las sesiones, lo que da evidencia de los acuerdos o ayuda para alguna consulta, cuenta con buena calidad de imagen y se puede ocupar desde cualquier dispositivo móvil.
- **Requerimientos:** Para acceder a todos los beneficios se tiene que comprar una licencia y descargar la aplicación en la computadora o dispositivo móvil. El administrador de la reunión requiere enviar una liga de acceso a los participantes para que éstos puedan acceder.
- **Beneficios:** Es una herramienta sencilla de utilizar y conocida en las SyUA's, ya que los últimos años se ha trabajado con ella para visitas técnicas virtuales y para el enlace a talleres y cursos de capacitación.
- **Limitantes:** Tiene costo, requiere de una conexión a internet rápida y sin errores, si bien permite compartir pantallas, no permite compartir archivos, solo se puede tener chat o contacto con los colaboradores durante la sesión.

Conoce más entrando aquí:

[https://www.gotomeeting.com/es-mx/lp/easy-online-meetings?cid=g2m\\_ltam\\_ggs\\_cpc\\_brand\\_goto%20meeting\\_e&gclid=CMaHvfP\\_guoCFRuvZQod2sMKQA](https://www.gotomeeting.com/es-mx/lp/easy-online-meetings?cid=g2m_ltam_ggs_cpc_brand_goto%20meeting_e&gclid=CMaHvfP_guoCFRuvZQod2sMKQA)



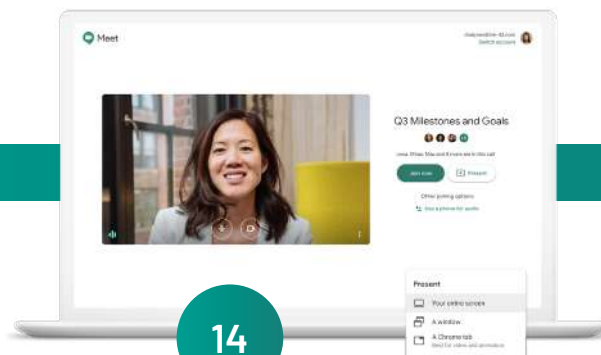


### 3. Google Meet (antes Google Hangouts)

- **Características:** Es una herramienta de Google que facilita reuniones virtuales, anti-abusos y conferencias encriptadas, permite realizar llamadas de voz, enviar mensajes de texto, compartir pantalla y grabar reuniones.
- **Requerimientos:** El encargado de crear la video conferencia necesita una cuenta en Google e invitar a otros participantes, quienes no necesitan tener tal cuenta, solo es necesario tener acceso a la aplicación y que el administrador garantice el enlace de la reunión.
- **Beneficios:** Permite sostener reuniones con hasta 250 personas al mismo tiempo, no tiene límite de tiempo en cada sesión y se puede enlazar con otras herramientas de Google como Drive, compartir documentos, hojas de cálculo, presentaciones y calendarizar reuniones.
- **Limitantes:** Tiene pocos controles para regular el tiempo de intervención de cada participante, es necesario que el creador de la sesión tenga una cuenta Gmail y la cantidad de personas participantes en cada reunión dependerá de la tarifa que se pague periódicamente a la aplicación.

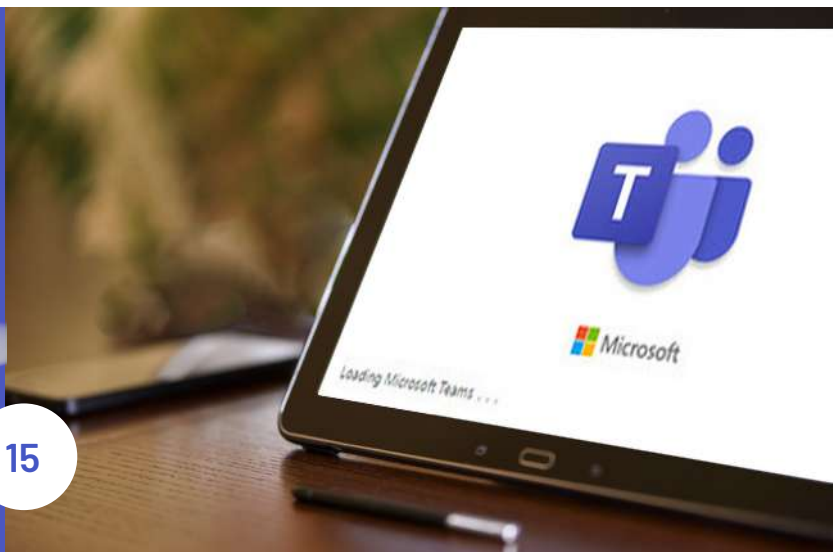
Conoce más entrando aquí:

<https://support.google.com/meet/?hl=es#topic=7306097>



Es importante que la información que se genere de la operación de las SyUA's durante la contingencia y posterior a ésta, se organicen y conserven en medios electrónicos adecuados, lo que facilitará su revisión a través de las diferentes plataformas tecnológicas que decida utilizar cada SyUA. Para lograr lo anterior te sugerimos lo siguiente:

- Genera carpetas electrónicas por proceso y tema, esto facilitará el acceso a la información en caso de alguna revisión técnica o auditoría (interna o externa) vía remota.
- Controla las versiones de los documentos que se trabajan, esto lo puedes hacer con las iniciales V0, V1 y así sucesivamente conforme se hagan adecuaciones al documento.
- Para el manejo de tu información documentada es recomendable utilizar cuentas de correo electrónico de la UNAM, para asegurar la confidencialidad de la información.
- Recuerden que deben utilizar los beneficios de las plataformas que ofrece la UNAM, en este caso con el convenio con Microsoft en donde pone a su disposición las aplicaciones de Office 365, en particular, Microsoft Teams.



# TEMA 3

## APOYOS TÉCNICOS VIRTUALES

En momentos de incertidumbre como los que estamos viviendo, se vuelve relevante conocer nuestro contexto para **determinar las actividades operativas que se requieren mantener** para sustentar las funciones sustantivas de las entidades y dependencias, y en su caso, determinar las condiciones en que se reiniciarán las actividades administrativas, para evitar o minimiza impactos negativos.

En este sentido, para asegurar que el SGC y la operación de las SyUA's cumpla, tanto la normatividad institucional y los procedimientos operativos, es importante que se lleven a cabo actividades **mínimas de planificación y control**, de tal forma que se determinen los trámites y servicios que se brindarán, en qué condiciones y cómo se normalizarán en el futuro, con la finalidad de evitar retrabajos, pérdida de información, afectación a los usuarios o al presupuesto.

La contingencia sanitaria ha propiciado un seguimiento irregular de actividades, reprogramación de servicios y proyectos, pero también **está abriendo oportunidades para el uso de medios electrónicos y seguimiento a distancia**, para los cuales, el mantenimiento de la información (documentos y registros) en formato electrónico facilitará su revisión y verificación (auditoría) por cualquier instancia.

Por lo anterior, **los apoyos técnicos virtuales** que brindan los Orientadores técnicos del SGC les dan a las SyUA's la oportunidad de continuar atendiendo a distancia sus dudas, adaptándose a las condiciones de operación de que cada entidad o dependencia determine, **contribuyendo a la revisión y retroalimentación de documentos para asegurar el mantenimiento del SGC**, a través de la verificación de la eficacia de las acciones, la conformidad de los servicios y el cumplimiento de objetivos.

Para que las SyUA's puedan evidenciar el mantenimiento del SGC, es importante que tengan disponible en medios electrónicos para su **revisión en auditoría interna o externa**, los siguientes documentos:

- 1. Programa para mantener la integridad (contingencia sanitaria):** Identificando las condiciones y lineamientos de operación definidas con el Titular, las prioridades de atención y acciones administrativas que se requieren para dar continuidad a la operación.
- 2. Actualización del contexto:** Revisar los cambios en las líneas de acción del Titular, particularmente las necesidades de cambios en la operación de los procesos, la forma en que se brindaran los servicios (catálogos de servicios), nuevas competencias, adaptación de espacios y necesidades de recursos, que lleven a realizar adecuaciones las matrices FODA y CAME.
- 3. Plan de trabajo administrativo 2020:** Considerar las adecuaciones a los objetivos establecidos para hacerlos realistas a las nuevas condiciones de operación y recursos disponibles, así como reestructura de lineamientos operativos, en su caso, reducción en el alcance de los proyectos o cancelación de éstos.

**4. Revisión por la dirección específica 2019:** Considerar las correcciones señaladas por los orientadores técnicos en la retroalimentación de este documento, así como las acciones correctivas pertinentes, principalmente en los sitios donde omitieron dicha Revisión por las diferentes situaciones presentadas en su contexto.

**5. Seguimiento al desempeño (enero-marzo):** Disponibilidad y análisis de los datos que respalde la operación de todos los procesos durante el primer trimestre de 2020, considerando que la omisión de cualquier dato debe estar respaldada en el programa para mantener la integridad anteriormente señalado.

**6. Plan de atención de hallazgos de la auditoría interna 2019:** Evidencia de análisis de los hallazgos con el planteamiento de las correcciones o acciones correctivas necesarias, así como la evidencia de su atención y cierre.

**7. Satisfacción del usuario:** Aplicación de encuestas correspondientes al segundo semestre, con avances de aplicación a septiembre. Por única ocasión las encuestas de satisfacción se aplicarán una vez en el 2020.





Es importante considerar que el panorama actual nos lleva a reflexionar que después de la contingencia y atendiendo todas las medidas de sanidad recomendadas, se tendrá un periodo de adaptación prolongado hacia una nueva **cultura laboral**, en donde el uso de **plataformas tecnológicas para la comunicación** vía remota serán parte de nuestras nuevas herramientas de trabajo.

En este sentido, durante el periodo de contingencia, los Orientadores técnicos han mantenido contacto con el personal de las SyUA's asignadas, brindando opciones de comunicación que permitan dar atención a las dudas respecto al mantenimiento del SGC, a través de correo electrónico, teléfono, WhatsApp y otras plataformas digitales como GoToMeeting, Google Drive, Dropbox y Google Meet, según los recursos disponible en hogares y oficinas.

GoToMeeting, es la herramienta utilizada por el proceso de Gestión de la calidad para realizar sesiones de apoyo virtual y revisión de documentos a distancia. Con esta herramienta se atienden dudas y se da seguimiento a los compromisos del SGC durante la contingencia sanitaria.



Para tener un mejor aprovechamiento de esta herramienta se hacen las siguientes recomendaciones para compartir documentos:

- Cerrar toda aplicación que no sea necesaria antes de conectarse a la sesión y compartir la pantalla completa, así podrá mostrar los diferentes archivos que se requieran sin necesidad de estar cambiando de pantalla.
- Cuando esté compartiendo archivos, en el listado de nombres de los asistentes, junto a cada nombre observará una pequeña flecha a la derecha del micrófono, con la cual puede desplegar opciones, entre las cuales se encuentra "Compartir teclado y cursor", con lo cual a esa persona seleccionada le permitirá realizar anotaciones en el archivo que tiene en su equipo.
- Guardar todos los cambios a los archivos que se estén trabajando durante la sesión y compartirlo a su Orientador técnico por correo electrónico al término de ésta, para contar con un respaldo adicional de los avances.



# TEMA 4

## AUDITORÍAS REMOTAS

A medida que se ha vuelto frecuente la materialización de situaciones que afectan el desarrollo de las actividades universitarias debido a contingencias ambientales, sanitarias u otras, que pueden poner en riesgo la seguridad y salud del personal universitario, han demostrado que se requiere contar con una variedad de herramientas y metodologías que permitan dar seguimiento a la operación y, sobre todo, que permitan verificar que esta se realiza conforme a los criterios y requerimientos establecidos en el SGC.

Para el caso de la emergencia sanitaria relacionada con el COVID-19, ha modificado, entre otras cosas, la realización de las auditorías internas y externas a los sistemas de gestión de la calidad, siendo necesario utilizar otros medios que permitan el acceso remoto a la información. Para el caso del SGC de las SyUA's, las auditorías que se realizarán en el 2020 se realizarán bajo las siguientes modalidades:

**Auditoría en sitio:**  
realizada en el lugar físico donde operan y brindan los servicios las SyUA's.

**Auditoría remota:**  
realizada a través de videoconferencias, correo electrónico, revisión documental u otra verificación electrónica de los procesos.

**Auditoría híbrida:**  
se refiere a la combinación de las dos modalidades de auditoría (en sitio o remota).

Para el caso de las **auditorías remotas**, al tratarse de una modalidad que se utilizará por primera vez en nuestro SGC, tiene ciertos beneficios, pero también limitantes, que se mencionan a continuación:

### Beneficios

- ✓ Evita traslados.
- ✓ Permite el acceso a ubicaciones difíciles.
- ✓ Optimiza los tiempos.
- ✓ Profundizar el proceso de revisión documental previo a la auditoría.

### Limitantes

- ✗ Falta de experiencia en el uso de las plataformas virtuales de los auditores y de los auditados.
- ✗ No contar con los recursos necesarios (conexión a internet, hardware).
- ✗ Falta de disponibilidad de la información documentada requerida en medios electrónicos.

### POSIBLES RIESGOS IDENTIFICADOS

- ⚠ Falta de confiabilidad de la información proporcionada
- ⚠ Falta de protección de datos
- ⚠ Fallas en la conexión
- ⚠ Mala calidad digital de la documentación escaneada



Las auditorías remotas que se realizarán en el 2020 implicarán un gran reto para el cual, debemos estar dispuestos. **¿Cómo me preparo para atender este tipo de auditorías?**

- Verificar qué tipo de auditoría me tocará presentar (en sitio, remota o híbrida) y revisarlo con el personal involucrado.
- Asegurar la disponibilidad de recursos técnicos (equipo de cómputo, hardware, conexión a internet, plataforma virtual descargada, espacio adecuado para la entrevista).
- Organizar la información (documentos y registros) del mantenimiento del SGC, de preferencia en electrónico (en el artículo de apoyos técnicos virtuales se mencionan algunos ejemplos de documentos).
- Confirmar con el auditor la recepción de la agenda y mantener comunicación continua con él.
- En caso de que el auditor solicite información, asegurar el envío de la documentación correspondiente y conformar la recepción.
- Realizar, previo a la auditoría, una práctica de conexión y conocimiento de la plataforma virtual.
- Respetar los horarios acordados en la agenda y evitar distracciones o interrupciones.

**¡Si te preparas con anticipación, tus auditorías serán todo un éxito!**



# TEMA 5

## EL CAMBIO Y LAS NUEVAS COMPETENCIAS

Como todos lo hemos vivido, el inicio del año 2020 trajo consigo cambios radicales en nuestras rutinas personales y laborales derivados de la contingencia sanitaria y la necesidad de aplicar protocolos de sana distancia, como el confinamiento promovido a través del llamado **“quédate en casa”**, que, en el ámbito laboral, ha obligado a trasladar el trabajo a la casa, comúnmente llamado *“Home Office”*.

Esta forma de trabajo, para nosotros como personal universitario, ha propiciado que de manera súbita se fusionen nuestro lugar de trabajo con nuestro lugar de descanso y esparcimiento, generando un **cambio abrupto en las rutinas laborales** para la realización de reuniones y capacitación, seguimiento a trámites y ciertos servicios a través de herramientas o aplicaciones vía remota o distancia, lo que abre una ventada de oportunidad para mejorar nuestra forma comunicarnos, interactuar y vincularnos, lo que necesariamente nos lleva a nuevos aprendizajes.

El distanciamiento nos conduce a generar nuevas estrategias para adaptarnos a la “nueva normalidad”, pero también, nos da la **oportunidad de desarrollar aprendizajes** en el uso y manejo de plataformas, programas y otras TIC’s (tecnologías de información y comunicación), que nos permitan acceder a la información y organizarla, optimizar el tiempo, elaborando informes de actividades y seguir cumpliendo con los objetivos.



El uso de las TIC's, representan un factor positivo para continuar con nuestras actividades, pero también puede ser un factor limitante si no contamos con las competencias para su uso, es por ello por lo que debemos capitalizar su utilización para convertirlas en la nueva fórmula del éxito y no quedar obsoletos, y para ello, necesitamos la inteligencia colectiva y la participación de todos, pero, sobre todo, **habilidades** que se incorporen a nuestra nueva cultura de trabajo.

En este sentido, para afrontar los cambios actuales y venideros, se hace necesario el desarrollo de habilidades humanas y tecnológicas que podemos clasificar en dos:

➤ Las competencias blandas o transversales, son aquellas que engloban competencias como el liderazgo, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la colaboración, la toma de decisiones, creatividad, la resiliencia y la capacidad de aprendizaje continuo.

➤ Las competencias duras, más técnicas, y que, en el ámbito de la transformación digital, son los conocimientos relacionados con las tecnologías.





En este sentido, podemos enumerar algunas de sus ventajas y desventajas, sin dejar de lado cuáles son los retos para sacar lo mejor de nosotros y continuar con nuestra capacidad adaptativa para el éxito del mañana:

VENTAJAS	DESVENTAJAS	RETOS
<ul style="list-style-type: none"><li>👍 Diversidad de herramientas de comunicación (videollamadas, correo, chats, teléfono) y aprendizaje</li><li>👍 Mayor autonomía para realizar el trabajo</li><li>👍 Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>👎 Escasa separación de vida laboral y familiar</li><li>👎 Debilita la vida social y riesgo de sedentarismo</li><li>👎 Dificultades para autogestionarse</li><li>👎 Posible pérdida de control y comunicación con el trabajador</li><li>👎 Falta de habilidades y actitudes para utilizar las TIC 's</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener el equilibrio entre la vida personal y profesional</li><li>➤ Estar preparados entornos cambiantes y complejos</li><li>➤ Estar en continuo aprendizaje</li><li>➤ Organizar el tiempo, los recursos y la información.</li><li>➤ Adaptarse a las nuevas formas de convivencia</li></ul>

La versatilidad para efectuar diversas tareas, operar equipos de cómputo, desarrollar conocimientos en el uso de herramientas tecnológicas, adaptación al cambio, planificación de tareas, organización, disciplina y sobre todo los deseos de aprender, se han convertido en competencias básicas para muchas áreas de trabajo, en especial las dedicadas al manejo de información y la administración en general.

Los cambios y los retos que la “nueva normalidad” implica son muchos y serán constantes, por lo cual es fundamental que analicemos objetivamente nuestras competencias, que identifiquemos las que necesitamos desarrollar y tomemos las acciones pertinentes para adaptarnos lo mejor posible sin perder el entusiasmo.

# TEMA 6

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

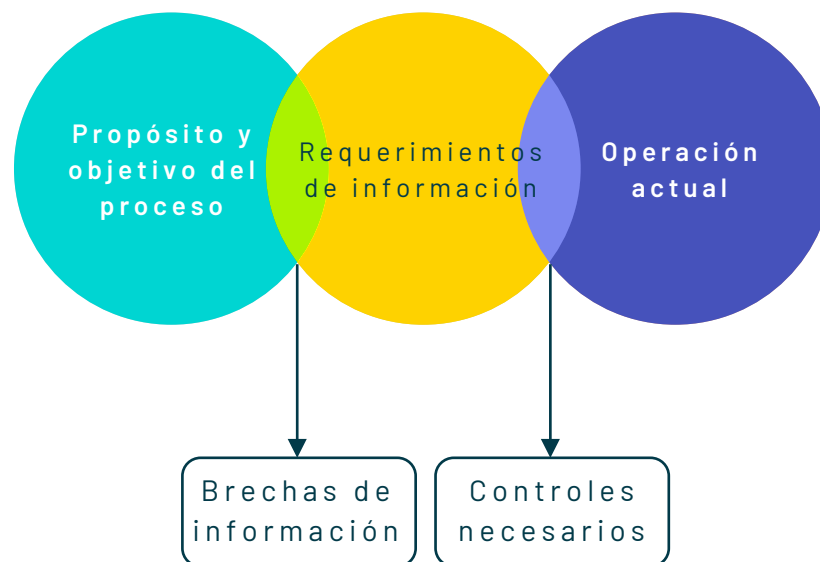
Al observar el contexto, pareciera que poco a poco, vamos dando pasos para retomar nuestras actividades, adaptándonos a los cambios que esto implica. Sin duda alguna, este periodo de contingencia ha traído consigo grandes retos, uno de ellos en el ámbito profesional, que nos lleva a plantearnos la siguiente pregunta: **¿cómo cumplir con los objetivos establecidos y seguir operando de acuerdo con lo planificado?**

En este sentido, la identificación de **necesidades de información** e implementación de **formas de control y disposición**, son elementos que toman un papel relevante, que impulsan a tener una respuesta oportuna a los cambios que se están dando, o que pueden continuar presentándose en el futuro, considerando que, el disponer de información correcta, en la forma adecuada y en el momento oportuno, permitirá tomar decisiones eficaces para la solución de problemas.

Actualmente, en el SGC de las SyUA's, al hablarse de la **información documentada**, se refiere a **dos tipos de información**:

- a)** la que tienen disponibles los procesos para poder operar adecuadamente, conocidos como **documentos**, que incluyen: procedimientos, guías metodológicas, manuales, normatividad, etc.; y
- b)** La que se genera durante la operación, comúnmente llamados **registros**, que son los que proporcionan evidencia de que se cumple lo establecido en los documentos y de los resultados obtenidos, y cuyo análisis permite tomar acciones y decisiones.

Partiendo de los conceptos anteriores, los Responsables de proceso pueden identificar cuál es la información documentada que requieren para operar su proceso de forma eficaz; lo cual implica, trabajar en **tres elementos clave** que les permitirán optimizar tiempo y recursos durante la operación de los procesos.



La identificación de **brechas de información** y el desarrollo de los **controles necesarios** son elementos determinantes para que un Responsable de proceso **gestione con éxito** la operación de su proceso.

**Por ejemplo**, en una entidad al realizar el análisis correspondiente al porcentaje de mantenimientos realizados durante 2019 (de acuerdo con el Diagnóstico de Necesidades de Mantenimiento DNM), se identificó que por lo menos el 60% de los mantenimientos totales, fueron adicionales, por lo cual no estaban planificados, y no fueron mencionados en el **DNM**. La Secretaría administrativa tiene detectado que en 2018 se presentaron resultados similares, por lo que requiere identificar los motivos por los cuales no se contemplaron dichos mantenimientos.

- **Propósito y objetivo del proceso:** Conocer la causa del por qué no se planifican los mantenimientos oportunamente.
- **Requerimientos de información:** Informe sobre los mantenimientos adicionales realizados.
- **Operación actual:** el DNM se enfoca a los mantenimientos básicos de la infraestructura, equipo y parque vehicular.
- **Brecha de información:** Falta información por parte del proceso de Servicios Generales referente al parque vehicular, ya que se identificó no se tiene actualizado, por lo cual el DNM no considera las necesidades reales.
- **Controles necesarios:** inventario vehicular actualizado, con Vo.Bo. de la Secretaría administrativa.

**Recuerda, si generamos información** que satisfaga directamente las necesidades de información de usuarios y partes interesadas, la organizamos y la controlamos con el apoyo de herramientas tecnológicas, **incrementaremos considerablemente nuestro desempeño.**





# TEMA 7

## CONTRIBUCIÓN DE ENTIDAD O DEPENDENCIA BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

La contingencia sanitaria también genera innovaciones en la seguridad de la comunidad univerversaria.

### **Dirección General de Servicios Administrativos**

Derivado de la emergencia mundial sanitaria por el SARS-COV2 que provoca una enfermedad llamada COVID-19 y que fue declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud.

La Dirección General de Servicios Administrativo-Tienda UNAM (DGSA-TU), tuvo a bien generar un manual llamado "PLAN DE REGRESO A LA NORMALIDAD ANTE LA CONTINGENCIA POR SARS-COV- 2 (COVID-19)", apegándose a los "Lineamientos de regreso a las actividades universitarias" y a las disposiciones oficiales de los diferentes organismos gubernamentales, que permitiera prevenir y proteger del COVID-19 a los trabajadores, clientes, proveedores, socios comerciales, concesionarios, promotores y transportistas, basándose en los principios rectores: privilegiar la salud y la vida, solidaridad y no discriminación, economía moral y eficiencia productiva y responsabilidad compartida.

La implementación de las medidas de operación establecidas en el manual implicaron el establecimiento de filtros de seguridad sanitaria para el acceso de personal, clientes y terceros; determinación de aforos máximos en las instalaciones tanto de oficinas como en Tienda UNAM, considerando distancia segura y tratando de evitar aglomeraciones; establecimiento de formas de trabajo y horarios laborales recortados y escalonados, colocación de señalamientos de distancia, así como de flujos; determinación de zonas de riesgo de contagio, colocación de barreras físicas, suministro de equipo de protección personal, dispensadores de gel en lugares estratégicos, programación de limpieza y sanitización de los espacios, difusión de información sobre cuidados ante el COVID-19, entre otras. Para más información, el manual “Plan de Regreso a la Normalidad Ante la Contingencia por Sars-Cov- 2 (Covid-19)”.



## Escuela Nacional de Artes Cinematográficas

La ENAC en cumplimiento de los “Lineamientos generales de higiene y seguridad para el retorno de actividades por la contingencia sanitaria COVID-19” y también como parte de los “Protocolos sanitarios de ingreso, permanencia y actuación ante la presencia de algún caso de COVID 19”, las autoridades de la Escuela Nacional de Artes Cinematográficas (ENAC) determinaron la adecuación de dos áreas de recepción de la comunidad universitaria, una a la entrada de la Escuela y otra en el estacionamiento, como acciones proactivas privilegiando la seguridad de los alumnos y trabajadores universitarios. Presentamos aquí la primera adecuación:

En palabras de la Secretaría Administrativa de la ENAC:

“Como medida de protección a la salud y con el fin de lograr un retorno a las actividades laborales y escolares, seguro, responsable y confiable, readecuamos la cocineta de la recepción, para convertir dicho espacio en un filtro de seguridad sanitaria, a fin de contar con un área de lavado con dispensador de espuma antibacterial y secador de manos, todo automatizado para evitar cualquier tipo de contacto físico. Además, se colocaron tapetes sanitizantes y se tendrá también termómetro digital a distancia”



Veamos como un espacio elegante y agradable a la entrada se convierte en un área de seguridad vital.

## VISTA EXTERIOR



A N T E S



D E S P U É S

“Regresaremos a nuestras actividades laborales y escolares cuando los comités de expertos de las autoridades de salud federales y locales lo autoricen, y considere que es posible regresar. Mientras tanto, nuestro personal de Vigilancia que no ha dejado de acudir a laborar dispone de dicho filtro de seguridad sanitaria en beneficio de su salud.”

## VISTA INTERIOR



A N T E S



D E S P U É S



Acciones como esta, donde convenir con las diferentes partes interesadas adecuar espacios como filtros de seguridad sanitaria, para el beneficio de todos, es un ejemplo de innovaciones preventivas, para asegurar que la comunidad universitaria encuentre condiciones de seguridad e higiene para el desarrollo de las funciones sustantivas, en este caso, de la ENAC.





## DIRECTORIO

Dr. Enrique Graue Wiechers  
RECTOR

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas  
SECRETARIO GENERAL

Dr. Luis Álvarez Icaza Longoria  
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

DISEÑO: Lic. Thalia Jazmín Vite Salas





Hecho en México, Universidad Nacional Autónoma de México  
(UNAM), todos los derechos reservados 2020.

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.