

INTEGR@TE A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM

MARZO 2024



DGSA
UNAM

Año 2 No.3





DGSA
UNAM

DIRECTORIO

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
RECTOR

Dra. Patricia Dolores Dávila Aranda
SECRETARIA GENERAL

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

Dra. Diana Tamara Martínez Ruiz
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

Mtro. Hugo Alejandro Concha Cantú
ABOGADO 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 CALIDAD

Revista Electrónica "INTEGR@TE A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM", Año 2 No. 3, enero a junio 2024, en una publicación semestral, editada por la Universidad Nacional Autónoma de México, Av. Universidad 3000, Ciudad Universitaria, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04510, a través de la Dirección General de Servicios Administrativos, Circuito Mtro. Mario de la Cueva s/n, Ciudad Universitaria, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04510, Teléfono 5556229698, <https://www.dgsa.unam.mx/INTEGR@TE/>, Correo electrónico de quien la genera: fernando.cordova@dgsa.unam.mx. Editor Responsable: Fernando Apolinar Córdova Calderón. Certificado de Reserva de Derechos de Autor número: 04-2023-100210224300-102, otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número: Fernando Apolinar Córdova Calderón. Fecha de última modificación: marzo 2024.

El contenido de los artículos es responsabilidad de los autores y no refleja el punto de vista de los árbitros, del Editor o de la UNAM.

Esta página puede ser reproducida total o parcialmente 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.

RESERVA: MR04-2023-i00210224300-102
TÍTULO: INTEGR@TE A LA CULTURA DE LA CALIDAD
ADMINISTRATIVA EN LA UNAM
GÉNERO: PUBLICACIONES PERIÓDICAS
ESPECIE: REVISTA
TITULAR: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO
DOMICILIO: ZONA CULTURAL EDIFICIO B TERCER PISO
ZONA CULTURAL
COYOACÁN CP: 04510
CIUDAD DE MÉXICO, MEXICO

ÍNDICE

DESIGNACIÓN DE SECRETARIO ADMINISTRATIVO DE LA UNAM	01
I N T R O D U C C I Ó N	
El Factor Humano en el SGC	03
TEMA 1 -El factor humano en la norma ISO 9001:2015	05
TEMA 2 -El proceso de capital humano	09
TEMA 3 -Ambiente laboral para mejorar la efectividad	11
en las SyUA´s	
TEMA 4 -Personas de calidad	14
TEMA 5 -Resultados de Auditoría de Recertificación 2023	18
D I R E C T O R I O	
	02

DESIGNACIÓN DE SECRETARIO ADMINISTRATIVO DE LA UNAM.

La designación del Maestro Tomás Humberto Rubio Pérez como Secretario Administrativo de la UNAM representa la posibilidad de un enfoque diferente a la gestión administrativa en la Institución; lo anterior no es un halago ya que la trayectoria del funcionario como lo muestra el enlace del “Instituto Mexicano de Contadores Públicos” (se transcribe para pronta referencia) muestra los méritos por los cuales se le confiere su actual responsabilidad.

<https://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2022/07/CV-Mtro.-Tom%C3%A1s-Humberto-Rubio-P%C3%A9rez.pdf>

Estamos ciertos que los SyJUA’s harán al igual que nosotros los mayores esfuerzos para que la función administrativa de la Institución le permita mejorar el apoyo y contribución a las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión; así como a la gestión administrativa la cual debe ceñirse a las condiciones establecidas por la autonomía, factores internos y externos que impactan la administración.

Lo anterior, lo expresamos estando convencidos que el factor humano en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es lo más valioso, ya que todos los que operan como titulares de las secretarías y jefaturas de unidad administrativa responsables de los procesos de personal, presupuesto, bienes y suministros y servicios generales y quienes colaboran en esas funciones; lo hacen con la intensidad que cada situación requiere.

Maestro Tomás Humberto Rubio Pérez, Secretario Administrativo de la UNAM sea usted bienvenido a esta importante etapa en su carrera profesional y para la Universidad, este boletín es un foro abierto por el cual se comunican los temas que se consideren apropiados para mantener el SGC e interactuar con todos los SyJUA’s de la UNAM.



El Boletín "INTEGR@TE A LA CULTURA DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA EN LA UNAM" se orienta a promover, mantener y hacer partícipes a los secretarios y jefes de unidad administrativa (SyJUA's) de la cultura de la calidad, así como de actividades que permiten la certificación que la UNAM tiene en la Norma ISO 9001:2015, la cual contribuye en la parte administrativa a las certificaciones de carreras, autorización de programas de estudio en el programa nacional de posgrado de calidad (PNPC) y en su caso los laboratorios.

Estamos ciertos que los SyJUA's harán al igual que nosotros los mayores esfuerzos

INTRODUCCIÓN

EL FACTOR HUMANO EN EL SGC

Las personas son recursos esenciales para la organización, el desempeño de la misma depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que realizan sus actividades.

El sistema de gestión de la calidad o SGC como lo denominamos; se ha caracterizado por tener la información documentada que especifica qué y cómo se debe hacer lo relacionado con la operación administrativa de la institución y proporcionar servicios correspondientes a los procesos de Personal, Presupuesto, Bienes y suministros y Servicios generales; sin embargo, el elemento más importante del SGC y de la Universidad es el **factor humano**, es decir, usted amable lector y todos nosotros que laboramos con el objetivo de realizar nuestras funciones, las cuales se materializan mediante tareas realizadas con calidad, que satisfacen las necesidades de los usuarios, alumnos, investigadores, proveedores y demás partes interesadas que de alguna forma u otra están en contacto con el SGC.

El factor humano es lo más valioso del SGC, ya que este sistema se manifiesta representado por todos aquellos que se esfuerzan y comprometen para atender en tiempo y forma sus responsabilidades, haciendo de la calidad su estilo de vida, en este sentido el SGC involucra al factor humano presente desde la alta dirección hasta cada responsable de los procesos, mediante una comunicación clara y franca, en la creación de ideas de mejora, en porqué y para qué se realizan las acciones, en la colaboración entre las unidades de trabajo, participando en un programa de formación y desarrollo de competencias retroalimentación de resultados, alcanzados asociados a objetivos e indicadores, ambiente de trabajo adecuado, organización efectiva que responda a las razones de su creación.





En suma, siendo el factor humano el más importante del SGC, requerimos hacer un alto y reflexionar preguntándonos ¿cómo podemos contribuir a resultados favorables, en aras de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y otras partes interesadas? la respuesta está en cada uno de nosotros y tiene que ver con nuestra actitud hacia la calidad, ¿Cómo queremos que nos vean nuestros compañeros, usuarios y otras partes interesadas? ¿Cómo queremos sentirnos al finalizar un día de trabajo?, esperando sea, satisfechos de hacer un buen trabajo que contribuya al cumplimiento de los objetivos de nuestra institución, la UNAM, la “Universidad de la Nación”.

La naturaleza humana de la calidad
- Google Search. (s/f).

TEMA 1

“El factor humano en la norma ISO 9001:2015”



Cuando una organización o institución como la UNAM, decide implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, es consciente de que esta herramienta es clave para mejorar su desempeño, ya que regula de manera integral los elementos y recursos que intervienen en la operación de los procesos para asegurar el desarrollo sostenible.

La norma ISO 9001:2015 enfatiza que, además de determinar y gestionar los recursos necesarios para la operación de los procesos y el logro de sus objetivos, es fundamental considerar a las personas como un elemento clave, asimismo, reconoce que la gestión eficaz de los procesos no solo depende de recursos tangibles, sino también del talento humano, cuyo compromiso y capacidad para identificar riesgos y oportunidades asociadas a su contexto, son imprescindibles para el éxito del sistema de gestión de calidad.

En este sentido, las personas son primordiales para la institución, ya que en ellas se encuentra el potencial para apoyar en el logro de los objetivos estratégicos institucionales y dar garantía de que los servicios que se brindan cumplen con la calidad requerida para satisfacer a los usuarios y otras partes interesadas, en pro, del cumplimiento de las funciones sustantivas de la universidad.

Considerando la importancia que la norma ISO 9001:2015 otorga a las personas, la norma UNE 66173:2003 refiere, "Los recursos humanos se han convertido hoy día en uno de los factores esenciales de la estrategia de desarrollo de las organizaciones. Son, en efecto, los que tienen la capacidad creativa de la organización. Con esta óptica, las personas constituyen un potencial creativo que los directivos deben movilizar al servicio de los objetivos de la organización", esto, resalta la necesidad de movilizar el talento, la creatividad y la capacidad innovadora de las personas hacia los objetivos y la mejora continua del sistema de gestión de calidad, subrayando así su papel central en el logro de los resultados deseados.

Siguiendo el enfoque de la norma ISO 9001:2015, que reconoce a las personas como un pilar fundamental, se destaca la relevancia de otros aspectos clave establecidos en el apartado 7.1.2 que refiere "La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos", considerando los siguientes elementos:

1

Conocimiento: refiere al "conjunto de conceptos, ideas o percepciones adquiridas por la formación inicial, la profesional y por la experiencia" (norma UNE 66173 IN 3.8), e implica que, "La alta dirección debería considerar el conocimiento requerido para apoyar las necesidades a corto y largo plazo de la organización, incluyendo la planificación de sucesión; evaluar cómo se identifica, captura, analiza, recupera, mantiene y protege el conocimiento de la organización" (norma ISO 9004:2018).

2

Competencia: “es la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos” (norma ISO 9000:2015, 3.10.4), por lo que educación, formación o experiencia apropiada y el desarrollo incrementan la competencia, lo que conduce a contar con personas con mayor capacidad para crear valor para la organización y sus usuarios.

3

Toma de conciencia: “es un facilitador motivacional que puede promover la mejora del desempeño individual e implica que las personas comprendan y sean conscientes de su papel dentro de la organización y su contribución al cumplimiento, eficacia y mejora de los resultados organizacionales” (norma UNE-ISO 10018:2020).

4

Ambiente de trabajo: “es el conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo” (norma ISO 9000:2015). “El ambiente de trabajo de la organización debería fomentar la productividad, la creatividad y el bienestar de las personas que trabajan en las instalaciones o que las visitan (por ejemplo, los clientes, los proveedores externos, aliados de negocio). Además, dependiendo de su naturaleza, la organización debería verificar que su ambiente de trabajo cumple los requisitos aplicables y que aborda las normas aplicables (tales como las relativas a la gestión ambiental y la gestión de la salud y seguridad en el trabajo” (norma ISO 9004:2018).



Estos elementos no solo son complementarios, son indispensables para el desempeño óptimo de las personas dentro del marco del SGC.

Finalmente, el compromiso de las personas, expresado como principio de gestión de la calidad nos dice que “Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor” (ISO 9000:2015), por lo que la aplicación de este principio conlleva una serie de beneficios significativos a las organizaciones que lo implementan:

- Mejora notable de la comprensión de los objetivos de la calidad por parte de los integrantes de la organización, impulsando así una mayor motivación para lograrlos.
- Aumenta la participación de las personas en las actividades de mejora.
- Estimula el desarrollo personal, la iniciativa y la creatividad entre los miembros de la organización.
- Incrementa la satisfacción general de las personas que integran la organización.
- Fortalece la confianza y fomenta la colaboración en todos los niveles de la organización.
- Aumenta la atención y promoción de los valores compartidos y la cultura organizacional en su conjunto.



TEMA 2

“El proceso de capital humano”

Referirnos al capital humano es hablar del elemento más relevante para las secretarías y unidades administrativas (SyUA's), entendiendo que el concepto de Capital humano es el conjunto de habilidades, formación, experiencia y conocimientos que poseen todas las personas que integran al equipo.

Por esta razón, gestionar el capital humano se ha convertido en una de las prioridades para muchas organizaciones, por lo que es imprescindible conocer y valorar al personal que integran las SyUA's, que, con su esfuerzo y capacidad, consiguen día a día contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

La norma ISO 9001:2015 hace hincapié en la competencia de los colaboradores, basándose en cuatro aspectos importantes: la educación, formación, habilidades o experiencias apropiadas a las funciones que realizan las personas.

En el sistema de gestión de la calidad, el proceso de capital humano tiene el propósito de propiciar el desarrollo y aplicación de las competencias de los colaboradores dentro de las SyUA's, que permita la operación administrativa eficaz en apoyo de las funciones sustantivas y en el marco de la cultura de la calidad.

Para lograr lo anterior, los Secretarios y Jefes de unidad administrativa, deben identificar y evaluar con que competencias cuenta cada responsable de proceso del SGC, detectando las posibles brechas entre los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas, y los que en realidad poseen. Asimismo, deben ser conscientes de la importancia de valorar el trabajo realizado por los colaboradores y promover que estén motivados y, con ello, que exista un ambiente laboral adecuado. De esta forma, hay que asegurar que el personal adscrito a las SyUA's sea consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que ejecutan, de las condiciones y los recursos necesarios para que realicen su trabajo y con ello, de su contribución al logro de los objetivos de calidad y la conformidad con los requisitos de los servicios.

Al mantener una adecuada gestión del proceso de capital humano las ventajas que se obtienen son:

- Aumentar los niveles de satisfacción, tanto de los trabajadores como de los usuarios y partes interesadas.
- Garantizar el bienestar del personal.
- Fomentar el trabajo en equipo, sentido de pertenencia y el enfoque en objetivos comunes.
- Mejorar la comunicación y el desempeño de las funciones del trabajador.
- Crear un ambiente laboral agradable y mejora la cultura organizacional.
- Favorecer la capacitación y formación del personal.

Por lo anterior, se puede decir que el proceso de capital humano orienta a que los Secretarios y Jefes de unidad administrativa propicien que los trabajadores tengan oportunidades de seguir aprendiendo, de tener crecimiento profesional, así como un ambiente de trabajo adecuado, lo que contribuye a una operación administrativa eficaz en apoyo a las funciones sustantivas de las entidades académicas y dependencias universitarias.



TEMA 3

“Ambiente laboral para mejorar la efectividad en las SyUA´s”

La importancia de contar con un buen ambiente laboral propicia que el personal alcance un desarrollo humano pleno, reflejado en los logros de su práctica profesional. El ambiente laboral es el conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones pueden incluir factores como:

Físicos

Iluminación, ruido, temperatura, ergonomía, seguridad, higiene, ventilación, equipos e instalaciones adecuadas, etc.

Psico-sociales

Organización del trabajo, sentido de pertenencia, reconocimiento del desempeño, relaciones interpersonales, hostigamiento, discriminación, tiempo de trabajo, participación y supervisión, etc

En los requisitos para la certificación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en el apartado 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, se reconoce la importancia de que la institución: determine, proporcione y mantenga el ambiente necesario para la operación de sus procesos, a fin de lograr con ello que los servicios sean conformes con los requisitos especificados. La auditoría de este requisito confirma la articulación y combinación de los factores sociales, psicológicos y físicos, dentro de la institución, así como la eficacia de las acciones tomadas para su mejora.

¿Cómo se mejora el ambiente laboral?

Lograr un ambiente laboral adecuado, requiere de promover una visión integral sobre los aspectos físicos, sociales y psicológicos, lo cual no solo es responsabilidad de la dirección, sino que se logra en corresponsabilidad con cada uno de los integrantes de la organización en sus diferentes niveles. Esto impactará en el desempeño de las personas y el logro de los objetivos.

Una organización puede promover mediante diferentes tipos de estímulos la satisfacción de su personal, entre los cuales pueden estar los de tipo económico, prestaciones sociales, desarrollo de competencias, crecimiento dentro de la organización, mejora de las condiciones físicas y tecnológicas que utilizan en el desarrollo de sus actividades, así como el conjunto de políticas sobre las formas de comportamiento y cualidades de las relaciones interpersonales.

Las organizaciones exitosas que han logrado liderazgo en su ámbito de competencia podrían estar cuidando cada uno de los aspectos antes señalados y tener un ambiente laboral saludable, motivacional, tecnológicamente modernizado, seguro, colaborativo, jerarquizado, social y psicológicamente responsable, centrado en valores y derechos humanos, con buena comunicación, alcanzando certificaciones como la de "Great Place to Work", que nació en 1981 en los Estados Unidos y en 1991 se estableció oficialmente, como una consultoría que actualmente tiene más de 30 años de experiencia y es avalada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC), dicha certificación es otorgada a organizaciones que demuestran tener las mejores culturas laborales, a su vez que propician la maximización del potencial de su recurso humano y de manera paralela se impacta en la obtención de beneficios para éstas.

¿Cómo se mide el ambiente laboral?

Generalmente la evaluación del ambiente de trabajo se realiza mediante cuestionarios, en el caso del SGC de las SyUA's de la UNAM, se aplica anualmente una encuesta de 15 preguntas, al personal de confianza y funcionarios de las Secretarías y Unidades Administrativas, donde se evalúan los siguientes factores:



Lo anterior se describe en la GM-CH 02 Guía para evaluar el ambiente de trabajo, que es parte de la información documentada del SGC.

Referencias:

. Organización Internacional de Estandarización. Norma Internacional ISO 9001:2015 – Requisitos. Suiza, 2015.

. adapta/Plena Inclusión Madrid. Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral – En lectura fácil. Consultada el 04 de diciembre de 2023 en: <https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/11/Guia-sobre-Factores-Psicosociales-Entorno-Laboral.pdf>

. Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Consultada el 04 de diciembre de 2023 en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0

TEMA 4

“Personas de Calidad”

Como se sabe, el recurso humano es uno de los más relevantes para toda organización, ya que, sin este no es posible cumplir con sus propósitos mediante el aprovechamiento del resto de los recursos. El factor humano en los procesos de calidad, según Jorge Guerrero (2004), deben verse como una verdadera filosofía de trabajo y no como una herramienta mecánica que solo se utiliza para mejorar el desempeño de una organización.

Para adentrarse en el tema, se recuerdan algunos conceptos elementales, tomados de la Norma ISO 9000:2015:

La **calidad** es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. Así mismo, una organización orientada a la calidad promueve una **cultura** que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

“Mientras no se tenga una buena calidad humana, la calidad técnica será irrelevante” (Claus Moller) 1981”





Es por ello, que una organización que busque la calidad no debe enfocarse sólo a sus bienes o servicios y los métodos para el desempeño de sus funciones, ya que esta (la calidad) implica también el desarrollo y bienestar del talento humano requerido para el logro de sus objetivos. Como lo dice Fresco (1991) "la calidad viene a ser vista como el trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso". La calidad es un concepto que al identificarlo correctamente produce un importante efecto que comparte la necesidad de involucrar a la organización en un todo, para alcanzar la anhelada productividad, entendida esta última como la meta a la que se llega a través del uso racional de los recursos y siendo efectivos en las actividades desarrolladas.

Como fundamento de lo anterior, se considera lo establecido por Claus Moller, conocido conferencista y asesor que ha influido en la introducción y ejecución del cambio positivo en muchas compañías y organizaciones, quien define a la calidad personal como la respuesta a las exigencias y expectativas tangibles e intangibles tanto de las otras personas como de las propias, siendo las tangibles todas aquellas expectativas concretas, por ejemplo: tiempo, durabilidad, seguridad, garantía, finanzas, función, etc. Las intangibles se pueden definir como deseos emocionales, como son: actitudes, compromiso, atención, lealtad, credibilidad y comportamiento.

En este mismo sentido se definen como características de una persona de calidad:

- 1) Tiene sus metas y objetivos claramente definidos.
- 2) Es altamente adaptable.
- 3) Tiene una gran confianza en sí mismo.
- 4) Es optimista y tiene una gran confianza en la vida.
- 5) Es responsable.
- 6) Es muy paciente.
- 7) Es sensible y empático a las necesidades de los demás.
- 8) Es altamente disciplinado.
- 9) Es altamente creativo y con un alto grado de iniciativa.
- 10) Tiene un sentido muy claro de sus valores.



Para convertirse en una persona de calidad, es necesario, al menos seguir estos pasos:

- 1. El bien ser:** ser disciplinado, ser productivo y ser honesto: lo que permite proyectar congruencia y crecer como individuos.
- 2. El bien hacer:** es decir, acompañar nuestras acciones de calidad, eficiencia y obtención de resultados, lo cual permite dejar una huella positiva y trascender.
- 3. El bien estar:** a través del aprender a vivir cada momento, sabiendo que damos lo mejor de nosotros mismos, lo cual permite disfrutar el trabajo realizado.
- 4. El bien tener:** es una combinación de los pasos anteriores, en la cual se obtiene una satisfacción que no es proporcionada por ninguna otra fuente.

Finalmente, como trabajadores de la administración universitaria, la cual es encargada del ejercicio en tiempo y forma de los recursos que la nación le proporciona para el cumplimiento de las funciones encaminadas a la docencia, investigación y extensión de la cultura, sabiendo que lo anterior no es una tarea fácil, es por ello que se requiere fortalecer las capacidades del liderazgo, ya sea, como titulares de las Secretarías y unidades administrativas, o como responsables de procesos básicos, procurando los recursos necesarios para que el personal a cargo se desarrolle en todos los ámbitos que lo rodean.

Fuentes:

<https://prezi.com/id9ekgpkibgq/caracteristicas-de-una-persona-de-calidad/>

[https://www.google.com/search?](https://www.google.com/search?sca_esv=585117364&rlz=1C1UEAD_esMX1079MX1079&tbm=vid&q=personas+de+calidad&sa=X&ved=2ahUKEwiJv933qd2CAxWeLEQIHSLjBlcQ8ccDegQIDBAH&biw=1920&bih=955&dpr=1#fpstate=ive&vld=cid:8a84071c,vid:yzf8MvWh1YI,st:0)

[sca_esv=585117364&rlz=1C1UEAD_esMX1079MX1079&tbm=vid&q=personas+de+calidad&sa=X&ved=2ahUKEwiJv933qd2CAxWeLEQIHSLjBlcQ8ccDegQIDBAH&biw=1920&bih=955&dpr=1#fpstate=ive&vld=cid:8a84071c,vid:yzf8MvWh1YI,st:0](https://www.google.com/search?sca_esv=585117364&rlz=1C1UEAD_esMX1079MX1079&tbm=vid&q=personas+de+calidad&sa=X&ved=2ahUKEwiJv933qd2CAxWeLEQIHSLjBlcQ8ccDegQIDBAH&biw=1920&bih=955&dpr=1#fpstate=ive&vld=cid:8a84071c,vid:yzf8MvWh1YI,st:0)

Fresco, J. (1991). Desarrollo Gerencial. Hacia calidad total. Buenos Aires-Bogotá, Ediciones Macchi. Pp. 334-344.

TEMA 5

“Resultados de Auditoría de Recertificación 2023”

Desde la implementación del sistema de gestión de la calidad en el año 2005, la Universidad Nacional Autónoma de México, logro la certificación en la norma internacional ISO 9001 (vigente) del sistema de gestión de la calidad (SGC) de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) de 129 entidades y dependencias, por lo cual cada año se reciben auditorías de vigilancia y cada 3 años auditorías de **recertificación**, por parte de un organismo externo acreditado, siendo actualmente el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC).



Para 2023, se tuvo la séptima auditoría de recertificación, la cual realizó del **18 al 21 de septiembre de 2023**, teniendo como resultado “Cero conformidades” y “Cuatro oportunidades de mejora”, por lo que se obtiene nuevamente el certificado en ISO 9001:2015.

Para lograrlo se tuvo la participación y compromiso de los Secretarios, Jefes de Unidad Administrativa, Representantes y Responsables de proceso de nueve SyUAs que fueron parte de la muestra, siendo:



- ✓ Facultad de Medicina
- ✓ Facultad de Enfermería y Obstetricia
- ✓ Instituto de Biología
- ✓ Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas
- ✓ Centro de Investigaciones y Estudios de Género
- ✓ Dirección General de Divulgación de la Ciencia
- ✓ Dirección General de Orientación y Atención Educativa
- ✓ ENP Plantel 6 "Antonio Caso"
- ✓ Facultad de Estudios Superiores Zaragoza

A quienes extendemos nuestro reconocimiento, por haber logrado obtener el certificado que avala al SGC de las SyUA's, cumpliendo 18 años de tener la certificación en la norma de referencia. Asimismo, se extiende el agradecimiento al resto de las SyUA's que completan las 129 dentro del alcance del SGC, ya que mantener la certificación fue resultado del trabajo conjunto y permanente de todo el personal que participa en el SGC, el cual también fue auditado en revisión de información en el Proceso de gestión de la calidad.

DISEÑO: Alicia Fernanda Medina Mondragón