

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

JUNIO 2025



Año 3 N°6



Fotografía: Ge rardo Alanís



DGSA
U N A M

DIRECTORIO

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
RECTOR

Dra. Patricia Dolores Dávila Aranda
SECRETARIA GENERAL

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez
SECRETARIO ADMINISTRATIVO

Dra. Diana Tamara Martínez Ruíz
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

Mtro. Hugo Alejandro Concha Cantú
ABOGADO GENERAL

Lic. Mauricio López Velázquez
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 3 No. 6, enero a junio 2025, 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/INTÉGR@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: junio 2025.

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 C.P. 04510
CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

RELEVANCIA DE LOS RESULTADOS Y SEGUIMIENTO DEL SGC-SyUA'S A 20 AÑOS	01
TEMA 1- Resultados relevantes encuesta de percepción del SGC.	03
TEMA 2 - Informe trimestral del desempeño del SGC.	06
TEMA 3 - Planificación Administrativa, Importancia del Seguimiento.	08
TEMA 4 - Resultados de auditoría interna 2025.	11
TEMA 5 - 20 años del SGC-SyUA's.	14

INTRODUCCIÓN

RELEVANCIA DE LOS RESULTADOS Y SEGUIMIENTO DEL SGC-SyUA'S A 20 AÑOS

Como antecedente del SGC, el oficio SA/0334/05 del 20 de mayo de 2005, estableció que los procedimientos de aplicación general de las Secretarías y Unidades Administrativas emitidos en 1997-1998; a partir del 24 de mayo de 2005 se declararon obsoletos debido a que fueron actualizados y simplificados para integrarse a los procedimientos operativos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Las fechas mencionadas marcan respectivamente el surgimiento e implementación del SGC el cual a dos décadas de distancia se ha constituido como la herramienta que aborda el cumplimiento de los criterios y lineamientos normativos que emite la Administración central. El cual ha transitado por diversas etapas asociadas a las modificaciones de la Norma de referencia del SGC, siendo la ISO 9001, así como por los cambios en el contexto universitario.

Por lo que cumplir 20 años de operación, al Sistema de Gestión de la Calidad, en noviembre de 2024 se aplicó una evaluación, indagando con los usuarios, los siguientes constructos:

- **Funcionalidad de la información documentada:** Verificar si es útil y funcional la información documentada; asociado esto al cumplimiento de indicadores y toma de decisiones.
- **Eficacia de las metodologías:** Revisar que las metodologías son pertinentes y eficaces contribuyendo a la organización, análisis y uso de los datos para la toma de decisiones.
- **Contribución a la operación:** Si el SGC contribuye al cumplimiento de demandas de información y al rastreo de servicios y trámites desde su solicitud hasta su conclusión.
- **Flexibilidad y adaptabilidad del SGC:** Revisar si el SGC es flexible y accede adaptarse a las necesidades específicas de los procesos, mediante ajustes operativos que no comprometen la normatividad institucional y lo requerido en la norma ISO 9001:2015.



Por otro lado, el Colegio de Administración realizado el 12 de marzo de 2025, por su organización y desarrollo se constituye como un parteaguas en donde cambiaron las formas y entre otras cosas, se comunicó que se elaborarían **Informes trimestrales del desempeño administrativo** de las Secretarías y/o Jefaturas de Unidad Administrativas, los cuales serían enviados a los Titulares de las entidades y dependencias.

Estos informes trimestrales de desempeño del SGC se enfocarán a los resultados de la operación administrativa (Análisis del Contexto, Plan de Trabajo Administrativo y Matriz de riesgos) de la entidad o dependencia mediante indicadores, para los cuales y dependiendo de su frecuencia de medición, se informará según el trimestre de que se trate del comportamiento de estos, los cuales caracterizarán los resultados de la operación.

Por lo que cobra relevancia al seguimiento del **Plan de Trabajo administrativo y programas específicos**, con la finalidad de que permita conocer los avances de las actividades planificadas y sus resultados registrarse en la minuta de la reunión de seguimiento al desempeño trimestral y en su Revisión por la dirección específica. Este rastreo permite verificar que los resultados están acordes a lo previsto (acciones, metas y objetivos) y con esto, determinar la eficacia de lo planificado.

TEMA 1

RESULTADOS RELEVANTES ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SGC

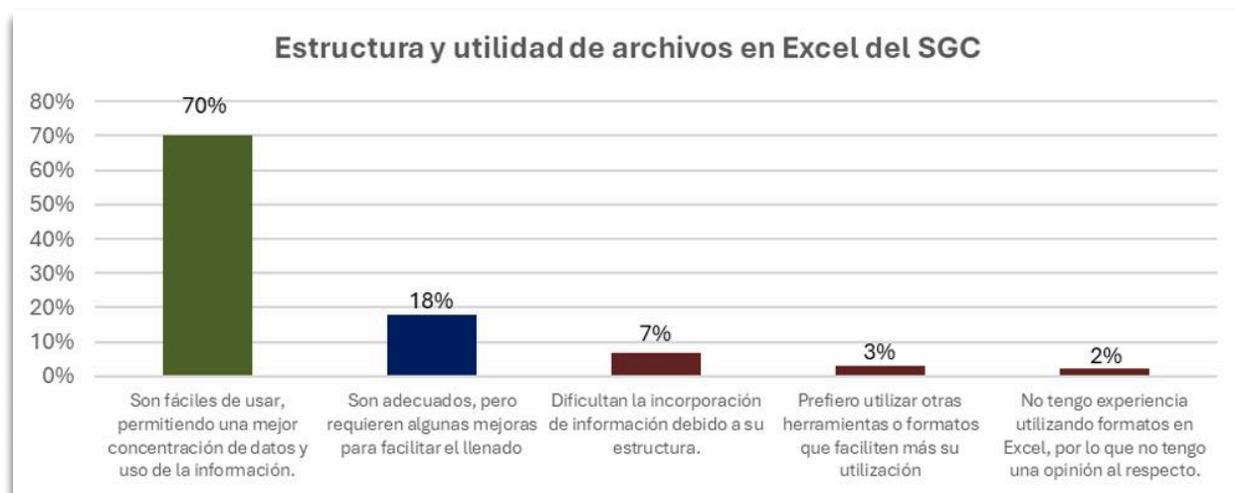
En el periodo del **28 de octubre al 15 de noviembre 2024** se llevó a cabo, como cada año, la aplicación de la **Encuesta de Percepción del SGC**, con el objetivo de recopilar información clave sobre las necesidades y expectativas del personal que opera el SGC y cuyo análisis contribuya a enfocar acciones estratégicas que fortalezcan la calidad y eficacia del sistema.

La encuesta se envió a **714 Secretarios y Jefes de unidad administrativa, Responsables de proceso y Representantes**, teniéndose una **tasa de respuesta del 39% (279)**, el cual es un porcentaje adecuado para la obtención de resultados representativos, con un nivel de **confianza del 95%** y con un **margen de error de $\pm 4.58\%$** .

Respecto a las características de los encuestados, el proceso que tuvo mayor participación fue el de **Planificación administrativa con el 27.6%**, seguido por los de **Personal y Bienes y suministros con 20.1%**, el proceso de **Presupuesto con 19.7%** y **Servicios generales con 12.5%**. La antigüedad del personal que contestó la encuesta fue relativamente equilibrada entre el personal que aún se está familiarizando con el sistema y los que han sido parte de su evolución, lo que nutre y amplía la percepción reflejada.

La encuesta consistió en un cuestionario estructurado de 16 preguntas cerradas diseñadas para obtener datos cuantitativos que pudieran ser analizados y comparados, algunas de las preguntas se complementaron con respuestas abiertas para captar opiniones cualitativas relacionadas con 4 constructos (temas) claves relacionados con la operación del SGC. Para los cuales, a continuación, se muestran los resultados más relevantes:

1. Funcionalidad de la información documentada: Se refiere a la percepción del personal sobre la claridad, facilidad y funcionalidad de la información documentada (formatos y archivos) del SGC, para registrar y controlar los servicios y actividades asociadas al cumplimiento de indicadores y toma de decisiones. Los resultados obtenidos indican que el **70%** de los encuestados considera útil y funcional la información documentada. La siguiente gráfica muestra todos los resultados:



2. Eficacia de las metodologías del SGC: Su objetivo es conocer la percepción sobre la pertinencia y eficacia en general de las metodologías del SGC y su contribución a la organización, análisis y uso de los datos como soporte para la toma de decisiones, garantizando la alineación con los objetivos del proceso. El **63.1%** opina que las metodologías son eficaces, en el resto de las respuestas, se identificaron retos en términos de capacitación y acompañamiento práctico. Los resultados específicos se muestran en la siguiente gráfica:



3. Contribución del SGC a la operación: Evalúa el impacto del SGC en el cumplimiento de requerimientos institucionales y la mejora del seguimiento de servicios y trámites administrativos, desde su solicitud hasta su conclusión. Para el **78.5%** de los encuestados, el SGC contribuye de manera efectiva al cumplimiento de requerimientos de información y al seguimiento de servicios y trámites. La opinión del **21.5%** restante se observa en la siguiente gráfica:



4. Flexibilidad y adaptabilidad del SGC: Examina la percepción sobre la capacidad del SGC para adaptarse a las necesidades específicas de los procesos, permitiendo ajustes operativos sin comprometer el cumplimiento de la normatividad institucional y lo requerido en la norma ISO 9001:2015. El **60.6%** reconoce que el SGC es flexible y permite adaptaciones, los resultados completos se muestran en la siguiente gráfica:



Con relación a los **beneficios** percibidos, lo más destacado indica que el **33%** de los encuestados opinan que el SGC les permite **“Disminuir observaciones de auditoría interna de la UNAM”**, un **27%** considera que les ayuda a **“Preparar informes internos o para el Titular”**, el **24%** señala que les sirve para **“Atender solicitudes de transparencia”**, solo un **8%** de los que respondieron la encuesta expresan que no perciben beneficios.

Considerando los resultados anteriores, se ha iniciado la implementación de las siguientes acciones:

- 1.** Ampliar la capacidad y oferta de capacitación. Se programaron más cursos y se incluyó la modalidad en Línea.
- 2.** Contar con medios de difusión de los eventos de capacitación. Se dio atención con la grabación del video **“Determinación de Líneas de acción”**.
- 3.** Mantener disponibles los materiales de capacitación. A partir del primer trimestre 2025 se suben al portal del SGC, al término de cada mes, anteriormente se realizaba de manera trimestral.
- 4.** Revisar y optimizar los archivos de Excel, para mejorar su accesibilidad y facilidad de uso.
- 5.** Explorar la adopción de sistemas colaborativos (Google Drive, OneDrive), para centralizar la información y evitar duplicidad y retrabajo.
- 6.** Crear un plan para vincular los formatos existentes del SGC, revisar y validar fórmulas, buscando reducir la carga de trabajo percibida.

TEMA 2

INFORME TRIMESTRAL DEL DESEMPEÑO DEL SGC

Para la adecuada gestión administrativa mediante el SGC, que es una herramienta estratégica que apoya la mejora continua de la calidad de los servicios administrativos de las SyUA's, es de vital importancia la comunicación y el apoyo de los Titulares de las Entidades y Dependencias Universitarias, hacia los Secretarios y Jefes de unidad administrativa, los cuales son el punto de coyuntura para conciliar los requerimientos de los usuarios, el cumplimiento de la normatividad y la escasez de recursos.

Con la finalidad de que los Titulares cuenten con información relevante de la operación del SGC de las SyUA's en la entidad o dependencia a su cargo, se estableció elaborar y entregar un **informe trimestral de desempeño del SGC**, para el cual se seleccionaron indicadores clave de cada proceso, los cuales dependiendo de su frecuencia de medición se reportarán en el trimestre que corresponda, de acuerdo con lo siguiente:

INDICADOR	TRIMESTRE			
	1er	2º	3ero	4o
1. % Alineación de la Planificación administrativa vs objetivos institucionales.	✓	✓	✓	✓
2. Eficacia de la planificación.		✓	✓ (*)	✓
3. % del Presupuesto utilizado.	✓	✓	✓	✓
4. % Bienes patrimoniales y económicos conciliados.		✓	✓ (*)	✓
5. % Mantenimientos realizados.		✓	✓ (*)	✓
6. % Cumplimiento de información entregada.	✓	✓	✓	✓
7. % de Hallazgos de auditoría interna de la calidad atendidos.		✓	✓ (*)	✓
8. Satisfacción percibida por el usuario.		✓		✓

(*) Estos indicadores son de frecuencia semestral, por lo que, de tenerse se reportan avances al 3er trimestre

El informe reflejará los resultados de un proceso que inicia con el Análisis de contexto, que permite a las SyUA's identificar las situaciones internas y externas importantes para la operación y el cumplimiento de objetivos. Posteriormente confronta el presupuesto asignado con las estrategias de la Matriz CAME, para determinar lo realizable y elaborar el **Plan de Trabajo administrativo**, que es el marco de referencia para elaborar los **programas específicos**. El plan se complementa con la identificación, análisis y valoración de los riesgos (Matriz de Riesgos) que pudieran entorpecer alcanzar los objetivos.

Con base en esta información, la estructura del **informe** es la siguiente:



Con la obtención de los resultados del informe, se promueve la identificación de necesidades de mejora que llevarán a la toma de decisiones para incrementar el nivel de desempeño de la SyUA basándose en su contexto actual.

Así mismo, se tiene el propósito de mostrar y llamar la atención de los Titulares de las entidades y dependencias hacia el trabajo y esfuerzo que todo el personal de sus Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) realiza en apoyo a sus programas de trabajo y logro de objetivos en las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y en su caso gestión.



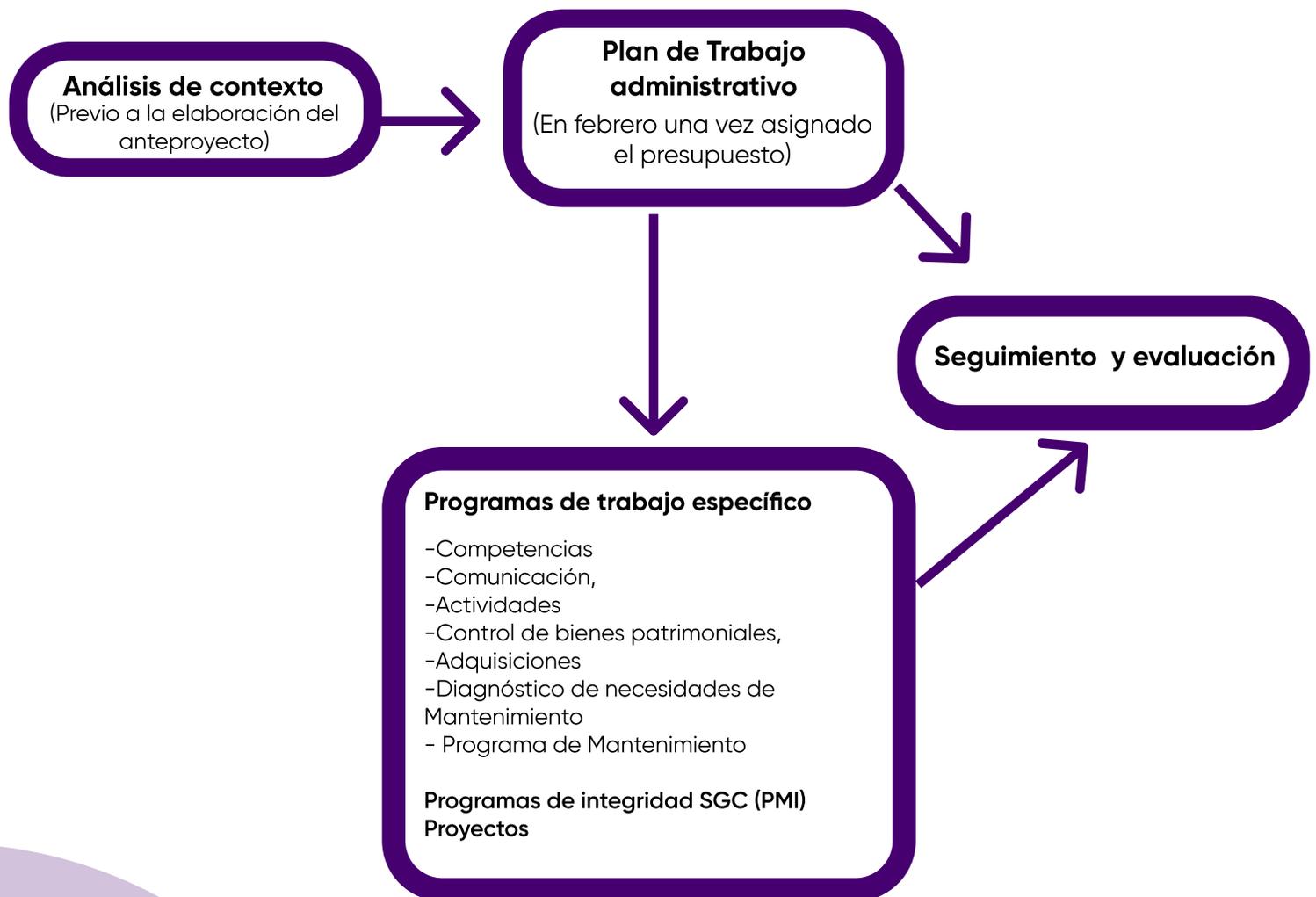
TEMA 3

PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, IMPORTANCIA DEL SEGUIMIENTO

En el sistema de gestión de la calidad (SGC) de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) de la UNAM es primordial que los Secretarios y Jefes de unidad administrativa realicen la **planificación**, en la cual, establecen la dirección que orienta las acciones del personal a cargo, con el fin de lograr los objetivos institucionales.

La planificación se basa en el conocimiento detallado y preciso de una situación para tomar decisiones acertadas que lleven al logro de los objetivos.

Los Secretarios y Jefes de unidad administrativa realizan la planificación con base en las fechas establecidas en el Programa anual de trabajo del SGC, que se publica a inicios de año en el portal del SGC. Lo cual involucra:



La planificación parte del **Análisis de contexto**, el cual se actualiza anualmente (previó a la elaboración del anteproyecto de presupuesto) y es el documento fundamental que permite a las SyUA's identificar las situaciones internas y externas relevantes (positivas o negativas), para la operación y el cumplimiento de objetivos, así como se analiza información resultado del funcionamiento del SGC, se concluye con el establecimiento de estrategias (Matriz CAME).

En el mes de febrero de cada año, el Secretario o Jefe de unidad administrativa coteja el presupuesto asignado con las estrategias de la Matriz CAME, con la finalidad de determinar lo que se puede realizar y elaborar el **Plan de trabajo administrativo**, que es el marco de referencia para que los responsables de proceso elaboren los programas específicos.

Como parte de la planificación, se tienen que identificar, analizar y valorar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, dando seguimiento oportuno a los controles o acciones establecidas. Esto se realiza en el formato F01 GM-PA 02 **Matriz para la gestión de riesgos**.

Importancia del seguimiento de la planificación

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, el seguimiento se define como "determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad", por lo tanto:

Es la evaluación de los avances y resultados parciales, con la finalidad de recabar evidencia oportuna que permita emprender las mejoras necesarias.

Por lo cual es relevante que los Secretarios y Jefes de unidad administrativa den seguimiento continuo a los avances de las actividades su Plan de trabajo administrativo y se aseguren que los Responsable de proceso también den seguimiento conforme a las fechas establecidas en los Programas específicos correspondientes, proyectos o PMI pertinentes, indicadores y en la Matriz para la gestión de riesgos, lo anterior debe ser registrado en su reunión de seguimiento al desempeño trimestral y en la revisión por la dirección específica, donde es fundamental concluir el seguimiento de los programas y en la matriz verificar la eficacia de las acciones y controles establecidos.

Para realizar el seguimiento de los Programas específicos, acorde a lo establecido en la GM-PA Guía de Planificación administrativa, se puede utilizar el siguiente código de colores:



Además, durante el seguimiento es necesario realizar el análisis de la información, el cual mediante reflexiones y comprobaciones realizadas sobre los datos e información se puede obtener un significado relevante y conducir a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.



El analizar los avances del Plan de trabajo, programas, proyectos y matriz de riesgos, les permite a los Secretarios y Jefes de unidad administrativa determinar la necesidad de realizar cambios, reprogramar actividades o ajustar la asignación de recursos, e incluso, cancelar actividades o proyectos por el surgimiento de otras prioridades, lo cual debe estar justificado, en términos generales se puede analizar si:

- ✔ La eficacia de las acciones concluidas en términos de los beneficios administrativos alcanzados (prioridades y objetivos).
- ✔ Los avances de actividades prioritarias
- ✔ Limitaciones asociadas al cumplimiento de indicadores y actividades
- ✔ Situaciones que se requieren mejorar

En conclusión, en la gestión del proceso de planificación administrativa, el **seguimiento** es relevante ya que permite verificar que los resultados son acordes a lo previsto (acciones, metas y objetivos) y con esto, determinar la **eficacia de la planificación**.

TEMA 4

RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA 2025

Comentar acerca de la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de la UNAM y de sus resultados, es citar una de las actividades anuales del (SGC) de mayor relevancia, la cual permite verificar el funcionamiento de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, aportando valor agregado a las SyUA's a través del análisis y evaluación de la eficacia de estos.

Este año se llevó a cabo la auditoría interna de la calidad, con un objetivo enfocado a "evaluar el cumplimiento del SGC de las SyUA's de las Entidades y Dependencias de la UNAM, en el actual contexto universitario, verificando la capacidad para mantener la integridad del sistema, así como, la implementación de la enmienda de cambio climático; principalmente en los procesos de planificación administrativa, capital humano y evaluación del desempeño, considerando el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015". Asimismo, se tuvo un alcance de 48 SyUA's representando un 37% de las 129 que actualmente se encuentran certificadas, así como el proceso de Gestión de la Calidad, este año la modalidad de las auditorías fue presencial de tipo "completas y de seguimiento".

Es importante destacar que durante los 20 años que tiene el SGC se ha tenido una evolución a nivel institucional en los resultados que se obtienen de los ejercicios de auditoría interna, teniéndose avances en la atención de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, como se muestra en la siguiente figura:



Al concluir las auditorías, es de suma importancia el análisis de los resultados obtenidos tanto de auditorías específicas como a nivel institucional, los cuales “pueden proporcionar entradas para el análisis de la planificación de las SyUA’s, y contribuir a la identificación de necesidades y actividades de mejora para el sistema”¹. Para lo cual, se elabora el Plan de atención de hallazgos para cada una de las 129 SyUA’s del alcance del SGC, determinando las acciones correspondientes de acuerdo con el análisis de aplicabilidad realizado en cada sitio, siendo:



RECONOCIMIENTO AL EQUIPO AUDITOR

La realización de la auditoría interna de la Calidad del SGC de las SyUA’s de la UNAM, es posible con el trabajo colaborativo de un equipo auditor competente y comprometido, conformado por elementos de la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad (9 auditores internos y 1 en entrenamiento) y de las Entidades académicas y Dependencias universitarias (15 auditores internos y 11 en entrenamiento), quienes colaboran en esta labor tan relevante para el SGC.

Los esfuerzos coordinados del equipo auditor se han mantenido desde hace 20 años, consolidando la mejora en las competencias de estos, durante los ejercicios de auditoría, sin duda, la labor del auditor interno genera un sentido de pertenencia con un aprendizaje continuo, reafirmando año con año el compromiso que tienen con la Universidad, realizando un trabajo honorario, otorgando parte de su tiempo laboral para dar cumplimiento a las diferentes actividades durante el periodo de auditoría.

El equipo auditor que participó en 2025, se conforma por:

AUDITORES INTERNOS:

Ana Lilia Páramo Olvera	José Miguel Rubén Hernández Hernández
Belem Amelia Zurita Maceda	Karina Monserrat Barbosa Armas
Carmen Ortiz Sánchez	Laura Reza Nolasco
César Contreras León	Liliana Córdova Martínez
Citlali Carrillo Rodea	Luis Alberto Martínez Jaimes
Claudia Estela Cuervo Morales	Luis Enrique Baltazar Paz
Diego Itzama Romero Serrano	Manuel Díaz Correa
Enrique Corrales González	María de Jesús Monroy Flores
Erika Patricia Quintero Herrera	Mario Ulises Pérez Vázquez
Gerardo Alanis Zazueta	Priscila Bueno Pereyra
Hugo Enrique Villaseñor Morán	Roberto Acosta Sánchez
Jannet Ruiz Barrios	Víctor Hugo Castellanos Ramos
José Juan Santander Granados	

AUDITORES EN ENTRENAMIENTO:

Carlos Montalvo Olivera	José Pablo Hernández Jiménez
Elizabeth Soriano Cruz	Maria Isabel Monroy Rosado
Gabriela García Veramendi	Miguel Ángel Cortés Ledesma
Ilse Paulina Huerta Ramírez	Ricardo Borbolla Camacho
Itzel Campos Pérez	Rogelio Vidal Gómez

¡La Dirección General de Servicios Administrativos, junto con la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad agradece la apreciable y beneficiosa participación del equipo auditor!

TEMA 5

20 AÑOS DEL SGC-SyUA's

El desarrollo de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de la UNAM, en la dos últimas décadas, se ha impulsado por los avances de la Administración central de la Universidad, contando con el sistema de gestión de la calidad (SGC), como esa herramienta que promueve el cumplimiento de los criterios y lineamientos normativos que emite la Administración central, de acuerdo con el contexto de cada SyUA's. A 20 años de operación del SGC-SyUA's se puede distinguir tres grandes etapas por las que ha transitado:

PRIMERA ETAPA: Inicio, documentar, implementar y mantener un SGC en las SyUA's.

En agosto de 2004, el Rector de la UNAM, aprueba el proyecto con carácter prioritario de "Certificación Administrativa", de conformidad con:

- 1) El Plan de Desarrollo Institucional 2004-2007, el cual consideraba necesario participar en la implementación de normas internacionales y nacionales sobre gestión de la calidad, tanto para el cumplimiento de sus fines como para optimizar la prestación de los servicios administrativos.
- 2) El Acuerdo del Rector¹ que reorganiza a la Secretaría Administrativa de la UNAM y establece como una de sus funciones la de impulsar y coordinar, a través de sus Direcciones Generales, en el ámbito de sus respectivas competencias, el desarrollo de sistemas y métodos administrativos más ágiles y flexibles.



Como parte del proyecto, se inician trabajos para cumplir con la Norma ISO 9001, participando de manera continua más de **400 personas**, considerando las siguientes acciones:

- a) Diagnóstico inicial
- b) Diseño y operación de la estructura orgánico-operativa del SGC-SyUA's
- c) Documentación del SGC
- d) Oficialización del SGC en el Colegio de Administración (24 de mayo 2005)
- e) Implementación del SGC-SyUA's (Se impartieron 5 cursos, teniendo más de **2,700 asistentes**)
- f) Certificación del SGC-SyUA's (Diciembre 2005)
- g) Mantenimiento del SGC-SyUA's

Inicia la operación del SGC, teniendo un ajuste del alcance inicial de 132 sitios a 130, saliendo las Coordinaciones administrativas del Campus Morelos y Juriquilla, ya que su operación tenía diferencias con las SyUA's. Asimismo, se realizan ajustes del SGC, en congruencia con la operación de las SyUA's y la normatividad asociada; un evento clave en esta etapa fue el inicio del *Diplomado en Administración Universitaria* (2007 a 2013), realizándose 12 generaciones, que abarco a más de **800 participantes**. Adicional, se realizan diversos cursos y talleres de aplicación colectiva, en los que participaron más de **4 mil personas**.

SEGUNDA ETAPA: Alineación del SGC-SyUA's al PDI 2007-2011 y PDI 2011-2015.

Aspectos relevantes:

- 1) Cambio de Rector de la UNAM y nuevo PDI 2007-2011, conllevó a reorientar el SGC, para alinearlos a los ejes, lineamientos, estrategias y programas.
- 2) Modificación de la Norma ISO 9001 a la versión 2008, teniendo la transición del SGC de las SyUA's en 2010, con lo que se enfatiza el enfoque a procesos, es decir, en la gestión y control de cada una de las interacciones entre los procesos y las jerarquías funcionales de las SyUA's.

En esta etapa participaron más de **60 personas** constituyendo equipos de trabajo o como parte de la Subcomisión Técnica, para revisar los objetivos y simplificar la estructura documental del SGC-SyUA's (2010-2012), actualizando principalmente el Manual de gestión de la calidad y los procedimientos operativos. A nivel operativo se inicia la elaboración de los Programas de mantenimiento, control del almacén, control de bienes de activo fijo y atención de asuntos laborales, nominales, de estructura y banco de horas.

Se continúan los cursos sobre la operación de los procesos operativos, Auditores interna de la calidad y se inicia la *maestría en Alta Dirección* (2016 a 2020), con 5 generaciones, teniéndose **119 participantes**.

TERCERA ETAPA: Desarrollo de la planificación administrativa

Situaciones relevantes:

- 3) Cambio de Rector en la UNAM, nuevo PDI 2015-2019, detona un nuevo Acuerdo que Reorganiza las funciones y estructura de la Secretaría Administrativa de la UNAM,² como respuesta al crecimiento de la UNAM y buscando atender los nuevos desafíos de la nación. Con esto cambia el estatus institucional del SGC, de proyecto del Rector a función de la DGSA.
- 4) Modificación de la Norma ISO 9001 a la versión 2015, de nuevo teniendo una transición del SGC SyUA's en 2018, con un nuevo enfoque del SGC, enfatizando en la planificación desde la identificación de cuestiones internas y externas, se introduce un enfoque preventivo, mediante la gestión de riesgos.

Se realiza una revisión completa de la estructura documental del SGC-SyUA's y se busca promover el trabajo central colaborativo con las centralizadoras y promover el desempeño administrativo; ante un incremento continuo de trámites y servicios que demandan las actividades sustantivas de la UNAM. Siendo relevante considerar los Planes de desarrollo o Programas de trabajo anuales de los Titulares de las entidades y dependencias universitarias, como base para la planificación administrativa específica de cada SyUA's. Se actualizaron los objetivos y Política de la calidad, estructura, metodologías específicas y lineamientos en los documentos del SGC.

La gran virtud de estas tres etapas es que la comunidad administrativa constituida por Secretarios, Jefes de unidad y Delegados administrativos, así como responsables de los procesos y personal de apoyo de confianza, han participado de manera colectiva y comprometida, siguiendo un modelo matricial a través de comisiones y/o equipos de trabajo temporales para elaborar, revisar y actualizar los documentos del sistema y/o participando en capacitación, mediante cursos, talleres, diplomado o la maestría.

Actualmente, estamos entrando a una cuarta etapa en el marco del PDI del Rector de la UNAM para 2023-2027, con un énfasis en la simplificación y automatización, así como con el surgimiento de la enmienda de las Normas ISO de gestión, relacionado con el cambio climático. Así como, se esta reiniciando la Maestría en alta dirección.

SGC-SyUA's

"20 años Comprometidos con la calidad"



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

DISEÑO: Alicia Fernanda Medina Mondragón