UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS

UNACH

POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR

DGCI

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

CALIDAD
#CompromISOdeTodos

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Secretaría Académica

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Plática a Responsables de Calidad de un área líder (SGI-UNACH)

2023

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Limitación de responsabilidad

- Esta presentación fue elaborada solo como auxiliar didáctico y para fines académicos y de capacitación exclusivamente.
- Los textos o contenidos presentados así como las ilustraciones utilizadas son creación dentro del Sistema de Gestión Integrado de la UNACH o bien de uso público de la Red, sin que se haya utilizado texto que este protegido en forma tácita o expresa por derechos de propiedad industrial, derechos de autor, información de carácter personal o de cualquier otra naturaleza que no este citado. Por tales razones, puede haber similitud con textos o ilustraciones empleadas o de propiedad de otras personas físicas o morales.

Universidad Que Deja Huella

Una mirada al contexto externo

CIEES Gestión

El Comité de Administración y Gestión Institucional establece una conceptualización de la **administración universitaria** con base en una visión integradora del **quehacer administrativo** y de dirección y el quehacer académico, **interrelacionados** ambos en el desarrollo de las tareas que competen a las instituciones de educación superior. Para ello el Comité sugiere **tres acciones fundamentales**:

La **tercera acción** consiste en diseñar un plan ejecutor que materialice los enfoques de **corresponsabilidad y las estructuras de organización adoptadas mediante el desarrollo de procesos académico-administrativos conjuntos**. Por ejemplo, realizar el proceso de planeación, programación, presupuestación y evaluación, incluida la asignación y el ejercicio de los recursos financieros, de manera conjunta, de lo que ya existen algunas experiencias con resultados positivos.

Revisemos la Categoría 2 – Estructura de gobierno.

Punto 5. Clima organizacional adecuado para el desarrollo de las actividades y la consecución del objeto y fines institucionales.

Para ello se requiere que, el personal no docente, tenga:

c) **Conocimiento e identificación** con la misión, filosofía, objetivos y fines institucionales
d) **Conocimiento** de las áreas institucionales y sus funciones
e) **Cohesión e identidad organizacional** en el ámbito institucional, de la unidad y los programas académicos
f) Actitud de respeto a los valores institucionales, además de tolerancia frente a los otros individuos y grupos
g) **Actitud proactiva** del personal académico y no académico para realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz, apegados a la normativa, los planes y programas institucionales; con iniciativa, creatividad y disposición al trabajo individual y de equipo y con un alto grado de responsabilidad y de servicio, entre ellos y para con los alumnos.
i) **Canales de comunicación** horizontal y vertical adecuados para escuchar los requerimientos de los miembros de la comunidad, que permitan su participación en la identificación de situaciones problemáticas y de sus soluciones.

En lo que corresponde a la categoría: 7. Procesos administrativos

Se le requiere a las Instituciones de Educación Superior que muestren evidencia de que:

- Existen **procesos administrativos** conocidos, pertinentes, eficientes y transparentes para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se proporcionan **servicios de apoyo** a la comunidad universitaria con oportunidad, buena calidad y eficiencia.
- Los **procesos administrativos** están **actualizados** y son **acordes con las necesidades institucionales**.
- Se tienen **certificados los procesos estratégicos**.

Una mirada a la normativa institucional

Modelo educativo y académico

El Modelo Educativo y Académico busca generar sinergias entre las estructuras y los **procesos académicos y administrativos**, **para mejorar la calidad educativa, coadyuvar al cumplimiento de la misión y visión de la Universidad**, así como para atender las necesidades que la sociedad actual requiere, enfocados en la formación integral de profesionales competentes, críticos, éticos, con conciencia ciudadana y socialmente responsables.

Fuente: https://www.secacad.unach.mx/index.php/formacion-educativa/68-modelo-educativo, página 73

El **personal de apoyo a la gestión institucional tiene un papel relevante en la implementación del Modelo Educativo y Académico.**

Sus actividades deben enmarcarse en los propósitos institucionales con criterios de:

- eficiencia y eficacia,
- responsabilidad social, a fin de que
  - los **procesos** que acompañan el ingreso, permanencia y egreso, se cumplan en tiempo y forma,
  - con **trámites administrativos ágiles** y automatizados
  - que permitan la flexibilidad que el propio modelo educativo promueve.

Los servicios realizados por el personal de apoyo:

- impactan en el mantenimiento de entornos funcionales, adecuados y confortables,
- generan un ambiente propicio para el aprendizaje y para el fortalecimiento de la identidad y sentido de pertenencia de la comunidad universitaria.

Comité Central de Planeación y Evaluación Universitaria (CCPEU)

Artículo 91. El CCPEU tendrá las siguientes funciones:

I Analizar y proponer políticas institucionales para el desarrollo de la Universidad, así como para su instrumentación y evaluación, en el marco de la misión, visión y modelo educativo, así como lo previsto en la Legislación Universitaria;
II Evaluar los resultados de las acciones establecidas en el proceso de planeación, considerando los indicadores en materia de educación superior nacionales, estatales e institucionales.
III Analizar y proyectar las modificaciones a la estructura académica y administrativa, acorde con los requerimientos y particularidades de la Universidad y con base en la Ley Orgánica y demás Legislación Universitaria;
IV Dar seguimiento a la planeación y evaluar el desempeño de las Dependencias de Educación Superior, Unidades Académicas y Dependencias de la Administración Central;
V **Crear los grupos de trabajo que considere pertinentes para el cumplimiento de sus funciones y específicamente los que se refieren a los Sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental**;
VI **Asegurar el funcionamiento adecuado y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad Autónoma de Chiapas, atendiendo los procesos de mejora continua implementados para tal propósito**;
VII Fortalecer la Gestión Institucional, mediante la difusión de resultados y recomendaciones de las evaluaciones externas, para el mejoramiento de las funciones sustantivas y adjetivas o de proyectos de desarrollo institucional que se lleven a cabo con esa finalidad;
VIII Definir políticas y mecanismos para la asignación de recursos que aseguren el mantenimiento y la mejora de los indicadores institucionales de calidad;
IX Expedir sus propios lineamientos; y
X Todas aquellas que se determinen en el marco de la planeación universitaria y que sean necesarias para su buen funcionamiento.

PARA EL LOGRO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD, EN LA UNACH TRABAJAMOS EN TRES DIMENSIONES:

DGCI

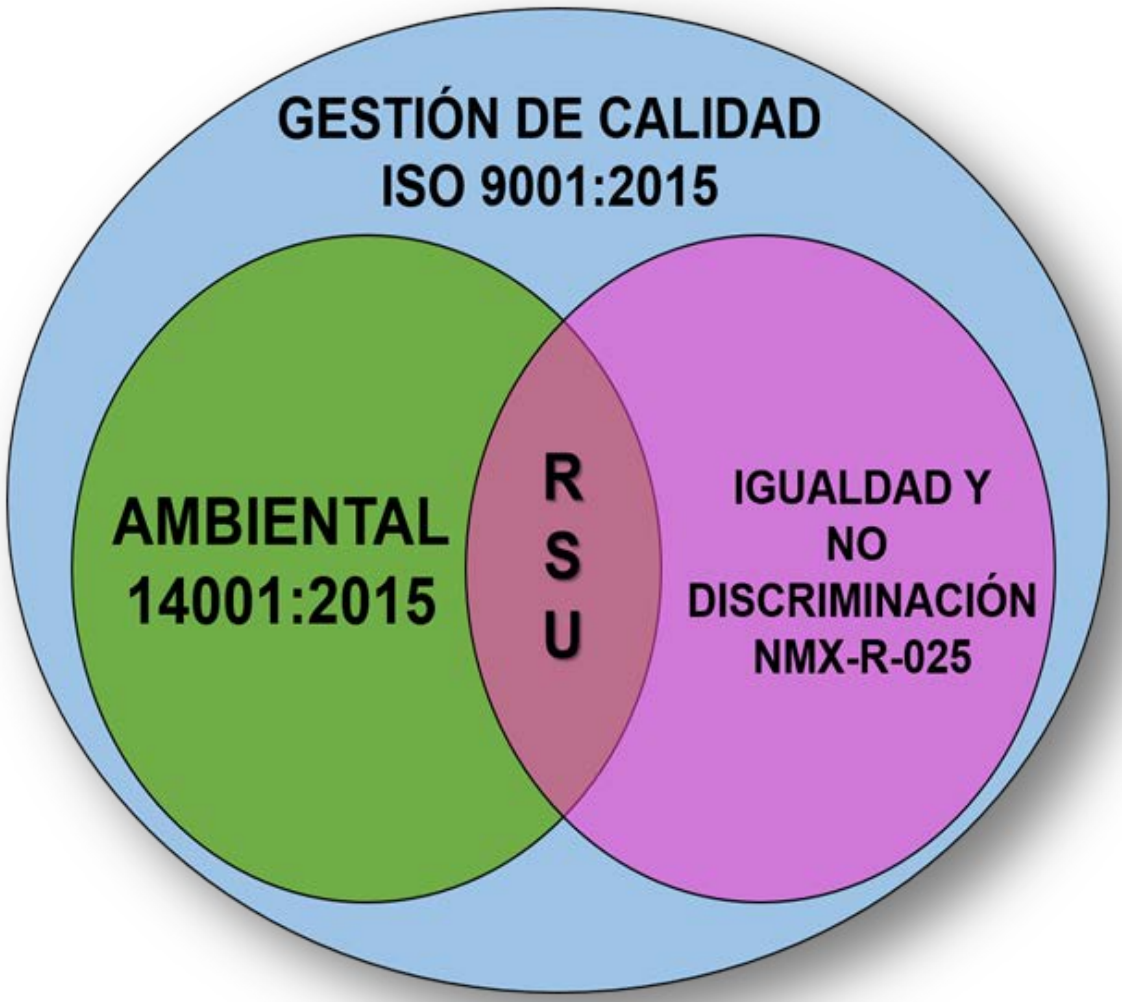
Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

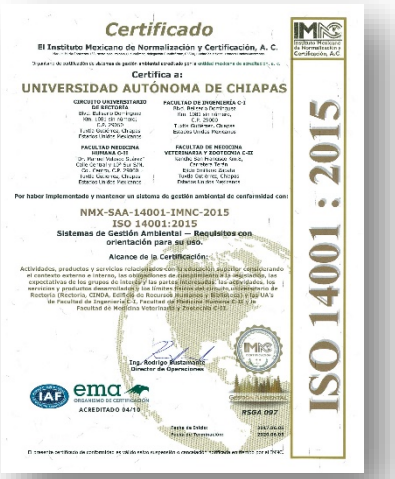
- Evaluación y Acreditación de programas educativos.
- Gestión de la Calidad Institucional a través del Sistema de Gestión Integrado.
- Evaluación de la Gestión Institucional y la Extensión de acuerdo al Marco de Referencia CIEES.

Revisemos la herramienta de apoyo

Calidad en las organizaciones: El mejor aliado en la competitividad

¿Cómo se integra el SGI-UNACH?





El **SGI-UNACH** cumple con los estándares de 3 Normas:

- Norma **ISO 9001:2015**. Sistema de Gestión de la Calidad.
- Norma **ISO 14001:2015**. Sistema de Gestión Ambiental (Circuito Universitario y 3 UA´s).
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. Para la Igualdad Laboral y No Discriminación.

Estructura vigente | SGI-UNACH

Establece las directrices y toma las decisiones para el Sistema, Lidera, impulsa, promueve y evalúa el Sistema.

COMITÉ CENTRAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN UNIVERSITARIA

Se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema. De Gestión Integrado

Responsable del SGI-UNACH

(Dirección de Gestión de la Calidad Institucional/Departamento de Gestión de la Calidad Institucional)

Responsables de calidad

Se aseguran de la ejecución, medición y evaluación de los procesos que les corresponden de acuerdo a los objetivos planteados.

Líderes de proceso

Proceso/Directores de área de las DAC's

Directores de Unidades Académica

Opera el proceso o procesos que le corresponden, integra información para generar medición de resultados.

Personal Operativo del SGI-UNACH

Personal Operativo

GI-SGI-01
Guía de referencia del SGI-UNACH, rv08

ESTRUCTURA VIGENTE | SGA-UNACH

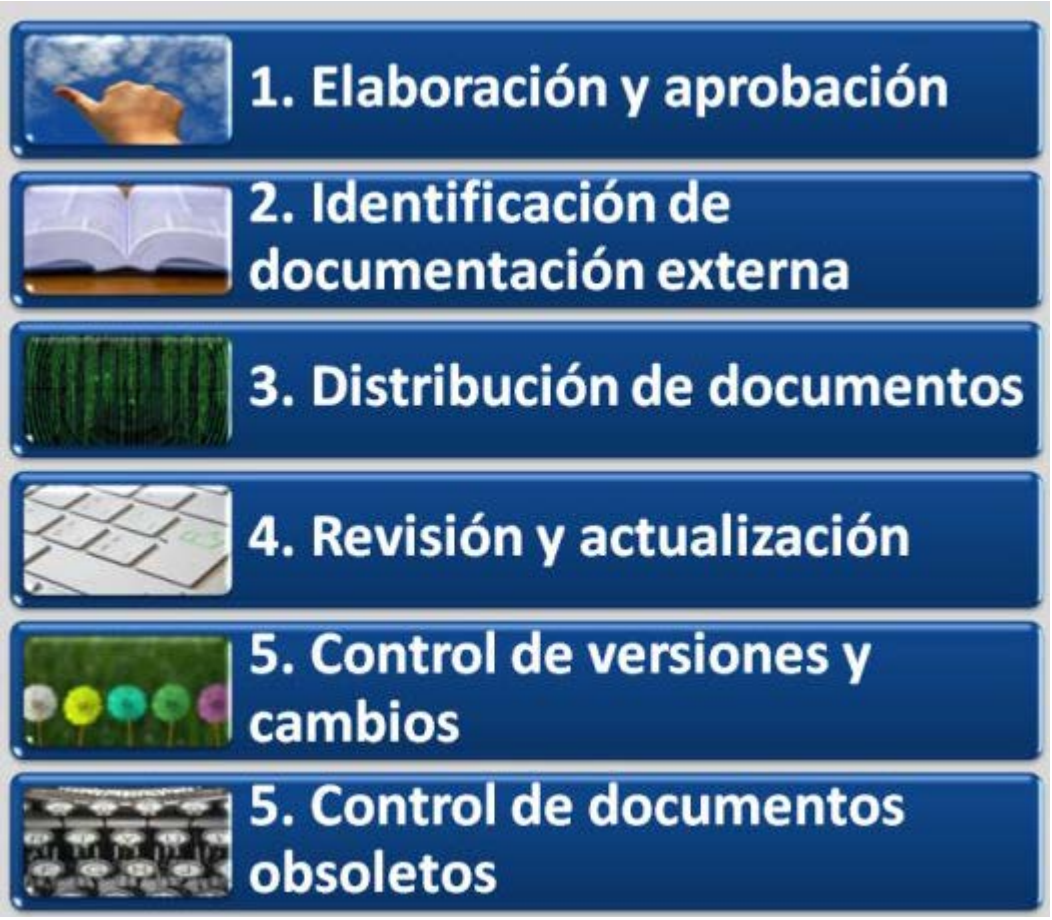
GI-SGI-01 Guia de referencia del SGI-UNACH, rv08

Las funciones de cada una de ellas en el SGA, vienen descritas en los procedimientos PO-136-04, PO-136-08

Funciones de la persona Responsable de Calidad de un área Líder

1. Fungir como **enlace de comunicación** entre el área líder, responsables de procedimientos y el área responsable del SGI-UNACH para lograr una mayor cobertura.
2. **Coadyuvar a las actividades** para dar seguimiento a los procedimientos de su área.
3. Planear y dar **seguimiento** a la **implementación** de los procedimientos en su área y en las áreas con las que interactúa en conjunto con los responsables y líder.
4. **Revisar** los **indicadores** y sus **resultados** conjuntamente con los responsables de procedimientos e informar al líder sobre el desempeño de los mismos.
5. **Comunicar** al líder y al responsable sobre el seguimiento de los procedimientos y resultados de auditoría interna/externa.
6. **Contribuir** al planteamiento de estrategias e identificación de oportunidades de mejora.
7. **Socializar y dar seguimiento** los aspectos relativos al SGI-UNACH (Capacitación, asesorías, auditorías, requerimientos, entre otros…) a través de sus medios de difusión/comunicación institucionales.
8. **Mantener actualizado su CV** y asistir a los eventos organizados por el área de calidad para fortalecer su competencia.

¡Importante conocer!



1.- GI-SGI-01 **Guía de Referencia** del SGI-UNACH y **Anexos**
2.- Información documentada de los **procedimientos**
3.- **Informes de Auditorías** internas y externas
4.- Revisiones por la dirección anteriores (**Anexo 13a**)
5.- Diversos medios de comunicación del SGI-UNACH
6.- Normas de referencia y legislación universitaria

¿A QUÉ SE LE DARÁ SEGUIMIENTO?

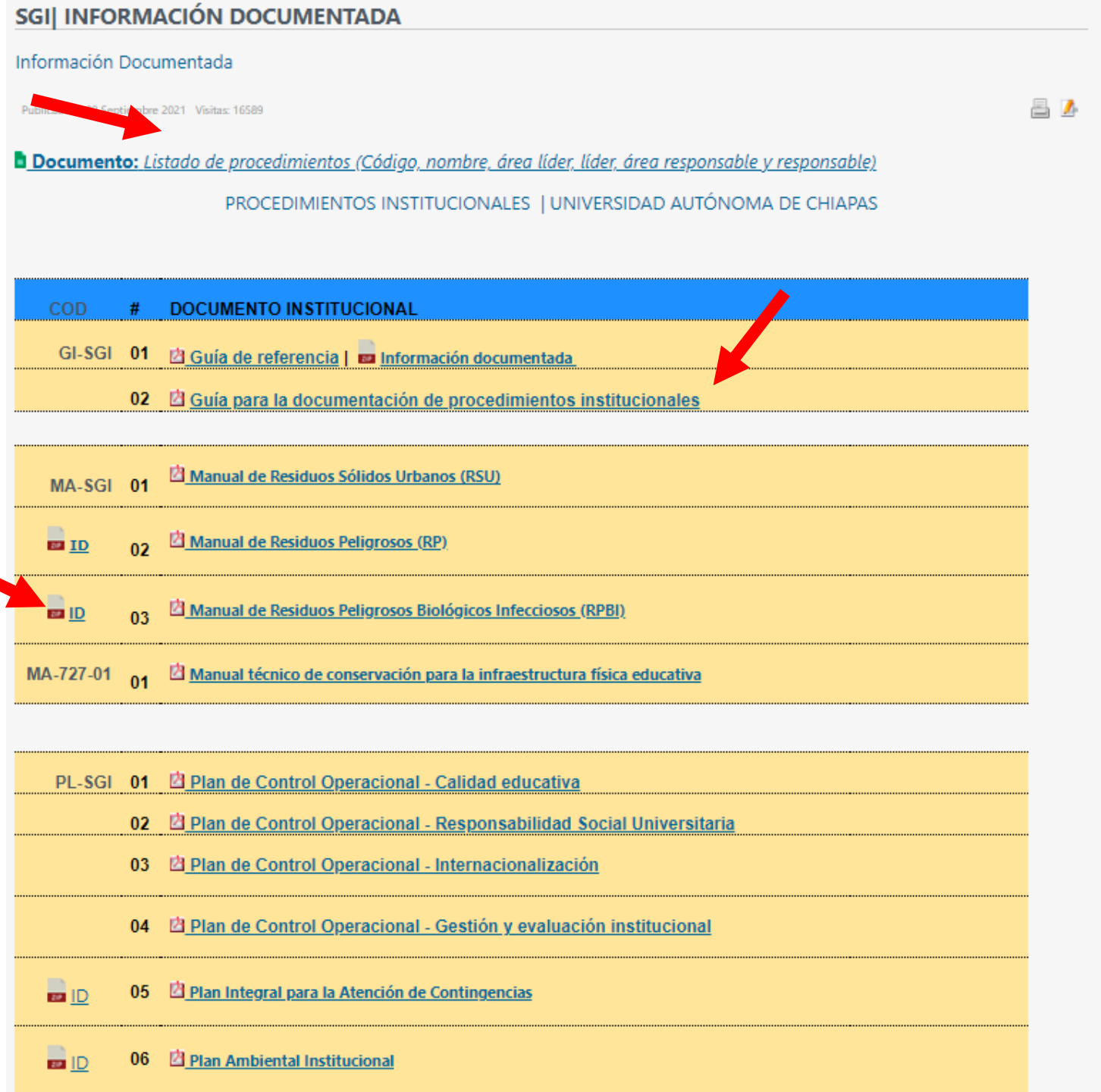
1. A la actualización de la **información documentada** de su área cuando así sea pertinente (**Anexo 5, Anexo 3, Anexo FODA-CAME, otros**) A través del (**Anexo 6**).
2. A la medición de los procedimientos (**indicadores Anexo 11a y encuestas de satisfacción** del usuario, **Anexo 2 y Anexo 2a**) a través de los responsables de procedimientos.
3. A la documentación de **acciones correctivas y de mejora**. (**Anexo 10**).
4. A la documentación y atención de **quejas, sugerencias o felicitaciones** de acuerdo al formato declarado.
5. Al cumplimiento de las **acciones correctivas y de mejora**.
6. A organizar la elaboración conjunta de la revisión por líderes y responsables (**Anexo 13a**).
7. A la implementación del registro de productos o servicios no conformes (**Anexo 15**).
8. Al **seguimiento de la comunicación** entre el área líder y las áreas con las que interactúan.
9. Al **seguimiento de auditorías internas o externas** aplicables a su área y con las que interactúa.

Actividades a implementar

1. Elaborar un **plan/cronograma de actividades** para el seguimiento de los procedimientos documentados conjuntamente con los responsables y líder.
2. Solicitar de manera oficial al área de calidad **asesorías y capacitaciones**.
3. **Seguimiento** con el personal de su área que cuenten con la clave de acceso al Sitio Web Institucional del Sistema de Gestión Integrado – UNACH https://calidad.unach.mx
4. **Notificar** ante el área de calidad cambios en los procedimientos, responsables, entre otros ajustes.
5. **Asesorar** a líderes y responsables de procedimientos en los temas de calidad que-de acuerdo a su competencia se requieran.
6. **Asesorar** al personal de su área durante la elaboración/actualización de información documentada.

Ubicación de los documentos del SGI-UNACH

https://calidad.unach.mx



SGI| INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información Documentada

Publicado 2 Septiembre 2021 Visitas: 16589

Documento: *Listado de procedimientos (Código, nombre, área líder, líder, área responsable y responsable)*

PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

COD	#	DOCUMENTO INSTITUCIONAL
GI-SGI	01	Guía de referencia | Información documentada
	02	Guía para la documentación de procedimientos institucionales
MA-SGI	01	Manual de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)
ID	02	Manual de Residuos Peligrosos (RP)
ID	03	Manual de Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos (RPBI)
MA-727-01	01	Manual técnico de conservación para la infraestructura física educativa
PL-SGI	01	Plan de Control Operacional - Calidad educativa
	02	Plan de Control Operacional - Responsabilidad Social Universitaria
	03	Plan de Control Operacional - Internacionalización
	04	Plan de Control Operacional - Gestión y evaluación institucional
ID	05	Plan Integral para la Atención de Contingencias
ID	06	Plan Ambiental Institucional

Anexo 13a – Revisión por Líderes y Responsables

Anexo de la GI-SGI-01

Anexo 13a. Formato de Revisión por Lideres y Responsables

Fecha: _____ de Octubre de _____

Reunión celebrada el día de hoy, que tiene como finalidad la revisión del procedimiento: Código- Nombre del procedimiento, para verificar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la UNACH.

Nota: este reporte se debe realizar anualmente, en caso de que se lleven a cabo situaciones emergentes que comprometan al Lider a llevar un informe extraordinario, se debe de explicar el motivo.

a. El estado de las acciones desde revisiones previas.

Información y desglose detallado de los resultados:

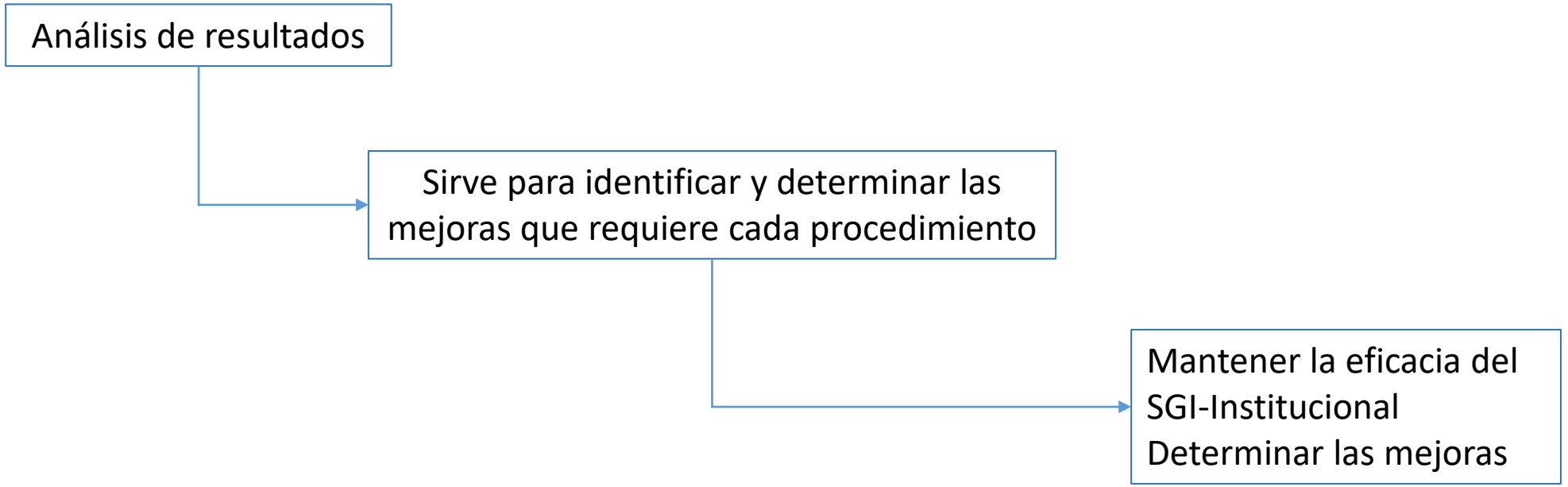
Se refiere al estatus (cerradas o abiertas) de las acciones de mejora y/o acciones correctivas determinadas en la revisión anterior (del año anterior al que estamos informando).

No.	Acción de Mejora o Correctiva	Descripción de la acción	Estatus
Consecutivo	Anotar el número y fecha de la acción levantada	Describir la acción	Cerrada o Abierta según corresponda

b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad

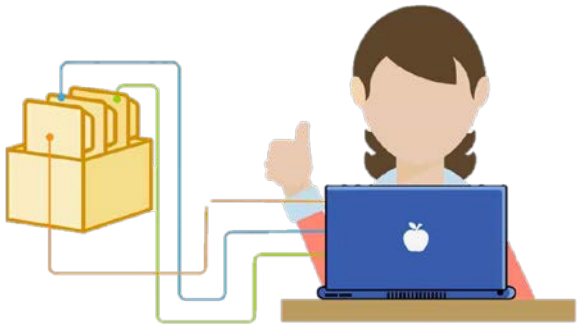
Revisión por la Dirección

Cada área líder, **a través de los responsables de procedimientos, responsable de calidad y su líder**, realiza el análisis del comportamiento y resultados finales de cada procedimiento documentado del SGI-UNACH. Esta información es registrada en el Anexo 13a de esta guía, Revisión por Lideres y/o Responsables, el cual es remitido en el mes de octubre de cada año ante la Dirección de Gestión de la Calidad.



La DGCI elabora **anualmente** el **Anexo 13b** para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGI-UNACH con el objeto de analizar los resultados obtenidos de cada procedimiento y emitir, de manera colegiada, acuerdos para mantener y mejorar el SGI Institucional.

Procedimientos del SGI-UNACH con códigos de identificación.



1.- Rectoría (111)
2.- Secretaría General (112)
3.- Secretaría Académica (113)
4.- Secretaría Administrativa (114)
5.- Coordinación General de Relaciones Interinstitucionales (126)
6.- Secretaría de Identidad y Responsabilidad Social Universitaria (136)
7.- Dirección General de Investigación y Posgrado (211)
8.- Coordinación General de Universidad Virtual (628)
9.- Centro de Estudios Sobre la Universidad (633)
10.- Dirección General de Docencia y Servicios Escolares (634)
11.- Dirección General de Planeación (711)
12.- Coordinación General de Finanzas (721)
13.- Dirección General de Infraestructura y Servicios Generales (727)

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Colaboradores | Departamento de Gestión de la Calidad Institucional

DGCI

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Jaciel Vázquez

Brenda Gutú

Yazmín Núñez

Arnulfo Gutiérrez

Víctor Albores

Contacto

https://calidad.unach.mx/directorio

calidad@unach.mx

Teléfono:
961-617800 Ext. 5066

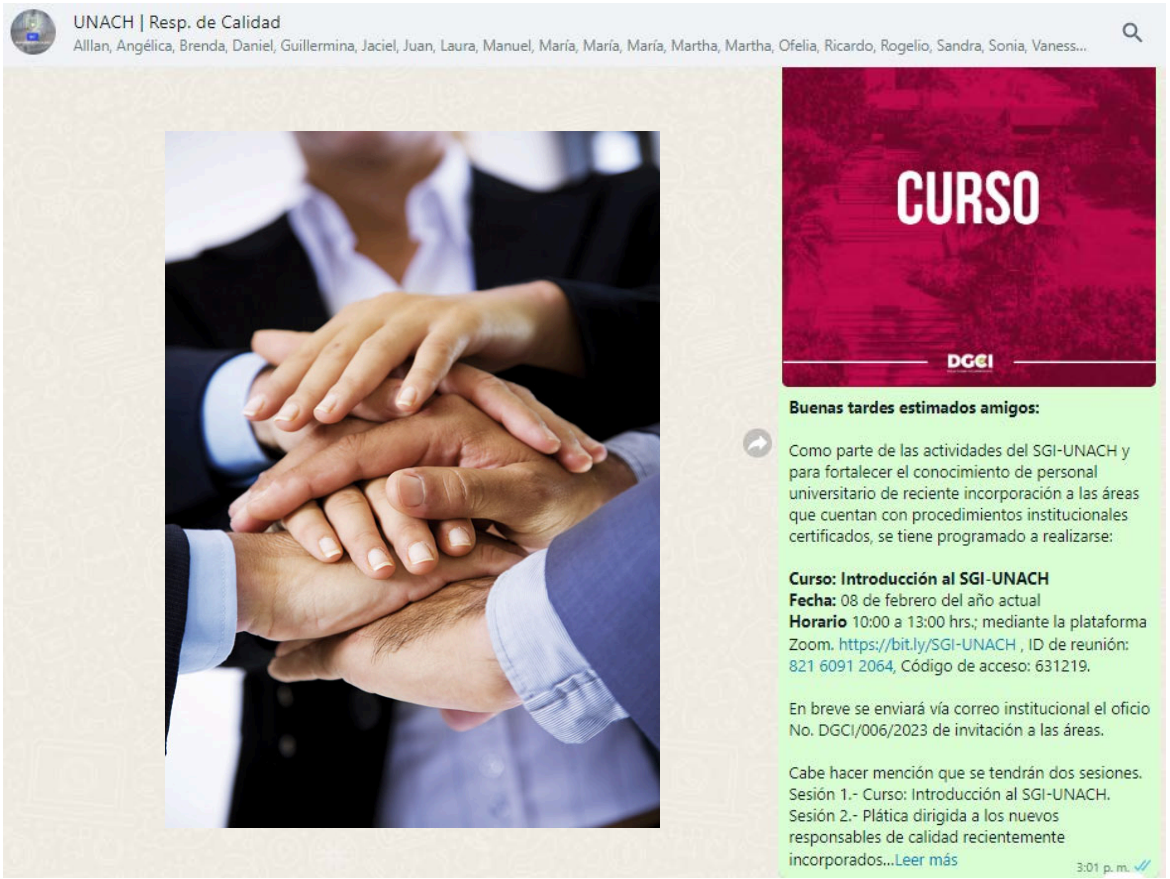
Portal Institucional:
https:calidad.unach.mx

https://www.facebook.com/CALIDAD.UNACH

https://twitter.com/SGCUNACH

CALIDAD

#CompromISOdeTodos



Bibliografía

NMX-CC-9000-IMNC-2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario

NMX-CC-9001-IMNC-2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

GI-SGI-01 Guía de referencia SGI-UNACH rv08.

Anexo 05 | Formato para redactar procedimientos institucionales rv05
Anexo Formato para redactar FODA-CAME

Indicadores CIEES
Modelo educativo y académico – UNACH
Estatuto integral de la UNACH
Reglamento general de planeación

https://www.ciees.edu.mx/

https://imnc.org.mx/

¡Gracias por su atención!