

“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”

John Ruskin.

## Descubriendo al personaje

Identifica al personaje que se describe en los párrafos siguientes. Además, se presenta una fotografía para facilitar la tarea. Los que identifiquen al personaje deberán remitir su respuesta a Fernando Valdés. Si más de una persona identifica al personaje, el CC realizará una rifa con presencia de los interesados para definir al ganador quien a su vez, se le hará una o dos preguntas del contenido del informante y si contesta adecuadamente obtendrá un premio sorpresa.

Hola, soy una persona oriunda del norte del Estado de México, tengo una hermosa familia integrada por cuatro personas, mis estudios siempre los he logrado con grandes satisfacciones, tengo cierta afición por los artistas italianos e ingleses y últimamente me he adentrado en el mundo de la música clásica, mis hobbies son la música, los juegos de video, leer, bailar y algunos más. Mi color favorito es el verde y sueño con el día en que conozca Italia y Francia.

Es muy difícil tratar de decir cuales son mis cualidades, pero creo que puedo rescatar que soy tolerante y respetuoso con los demás, no me gusta meterme donde no me llaman y me gusta



## SOPA DE

P	T	A	B	L	A	D	E	E	N	F	O	Q	U	E	S	N
C	O	M	U	N	I	C	A	C	I	O	N	N	U	O	O	O
R	S	L	O	I	P	R	O	D	U	C	T	O	J	I	S	I
E	I	Q	I	P	G	H	J	K	T	D	V	I	C	O	E	T
S	M	S	R	T	A	V	A	Z	X	C	V	C	R	Q	C	S
P	O	C	A	M	I	S	I	O	N	H	E	A	E	W	O	E
O	R	V	U	Q	D	C	S	S	Z	R	X	C	C	E	R	G
N	P	I	S	A	S	S	A	I	I	C	V	I	U	R	P	B
S	M	D	U	S	A	I	P	D	O	O	X	F	R	F	B	B
A	O	R	A	S	D	S	A	O	E	N	N	I	S	V	G	H
B	C	E	E	D	C	T	Y	S	A	C	L	N	O	B	L	Ñ
I	Z	V	Z	X	L	E	A	Ñ	P	O	A	A	S	B	K	O
L	V	I	A	A	M	A	N	U	A	L	L	H	B	A	S	O
I	A	S	S	M	S	A	D	F	R	F	G	P	I	B	H	D
D	Q	I	D	A	S	D	F	G	H	K	L	Ñ	P	D	O	P
A	U	O	F	Q	W	E	R	T	Y	C	A	L	I	D	A	D
D	E	N	G	P	R	O	D	U	C	T	I	V	I	D	A	D

LETRAS

Entretimiento

- VISION
- PROCESOS
- MISION
- RECURSOS
- REVISION
- POLITICA DE CALIDAD
- COMPROMISO
- PRODUCTO
- USUARIO
- SISTEMA
- CALIDAD
- PRODUCTIVIDAD
- GESTION
- RESPONSABILIDAD
- ALTA DIRECCION
- COMUNICACION
- PLANIFICACION
- TABLA DE ENFOQUE
- MANUAL



El Informante de la Calidad es una publicación bimensual emitida por la Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional

Diseño Gráfico: Carlos R. Gómez Estévez



## Lo que hicimos ...

por: María Luisa Cuevas Fabela

**¡FELICIDADES!**  
Gracias a tí, a tu empeño, esfuerzo y dedicación, logramos la recertificación de nuestros procesos



Los días 7 y 8 de diciembre de 2005, recibimos la auditoría externa y con base en los resultados se están atendiendo las observaciones y las oportunidades de mejora, las cuales se encuentran en la página web del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el apartado de Noti ISO.



El 12 de septiembre de 2005, se llevó a cabo la auditoría interna para el mantenimiento del SGC de la UAEM en la cual se emitieron observaciones de oportunidades de mejora; mismas que en su momento se atendieron con acciones correctivas.



El 14 de noviembre de 2005, se llevó a cabo la reunión correspondiente con el comité de calidad (CC) de la SPyDI tratando puntos como:

- a) Elaboración del programa para la mejora del ambiente laboral.
- b) Reforzar aspectos del SGC por parte de cada dirección y sus áreas; así como unidades de apoyo.
- c) Informar fechas tentativas de auditoría externa.

Se incorporaron Nancy Quiroz Guadarrama y Sandra González Hernández de la Unidad de Apoyo Administrativo y de la Unidad de Informática, respectivamente, al CC de la Secretaría.



El 23 de noviembre de 2005, se celebró la 4ª reunión plenaria del SGC con sede en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, donde fueron comunicadas las acciones preventivas y correctivas que fueron puestas en marcha para la mejora del SGC de la UAEM durante ese año.



Los días 28, 29 y 30 de noviembre, así como el 5 de diciembre de 2005, se impartió el curso-taller “Introducción a la Programación Neurolingüística”, con duración de 20 horas, como parte de las acciones inmediatas contempladas en el plan de trabajo para mejorar el ambiente laboral.



Se corrigió el nombre del proceso certificado de la Dirección de Evaluación, quedando como se cita a continuación: “Elaboración y evaluación del informe anual de actividades de la UAEM”.



## Lo que estamos haciendo ...

por: María Luisa Cuevas Fabela

Actualmente, los responsables de cada proceso se encuentran perfeccionando la medición, análisis y control del mismo y de sus productos.

Cada responsable aplicará la acción pertinente para el seguimiento y medición de sus procesos, en relación con la satisfacción del usuario, como se indica en el apartado 8.2.1 de nuestro Manual de la Calidad.

## Lo que viene...

por: María Luisa Cuevas Fabela

- a) El responsable de cada proceso, llevará a cabo las mejoras necesarias en sus TEP, TRS, TOC, TSNC y procedimientos con la participación de los espacios académicos, para atender la oportunidad de mejora observada por el organismo certificador de sistemas de gestión ATR, S.C., en donde cada responsable definirá un cronograma de reuniones con los mismos. Se retomarán las acciones establecidas previamente en el plan de trabajo para mejorar el ambiente laboral de la Secretaría.
- b) Por parte de la Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo, se nos informarán las fechas probables para llevarse a cabo la primera auditoría interna de este año.
- c) Se celebrará próximamente la tercera reunión con el CC, para seguir monitoreando y perfeccionando las actividades propias del SGC, al interior de nuestros procesos. Los responsables de proceso atenderán en tiempo y forma cada una de las acciones establecidas en sus respectivos programas de acción para la mejora continua. Se continuará reforzando al interior de cada proceso, el apartado 7.2 del Manual de la Calidad en relación con la satisfacción del usuario.
- e) f) g)

## En opinión de ... ¿Platicamos de tu proceso?

por: José Alfonso Iracheta Carroll

¿Cuál es el proceso en el que estás involucrado?

En la formulación del Programa Operativo Anual (POA).

¿En qué consiste tu proceso?

Mi proceso consiste en programar de forma sistemática las actividades que se llevarán a cabo a lo largo del año en cada uno de los espacios universitarios.

¿Cómo planificas tu proceso?

Lo planifico de acuerdo con diversos instrumentos, sin embargo, el más importante considero que es el plan de trabajo, que incluye un cronograma. Además trato de utilizar información de otros procesos, como el de "Formulación de Planes de Desarrollo", para conocer la carga de trabajo que pueden tener los espacios universitarios y así determinar los periodos de formulación del POA y las posibles prórrogas que serán solicitadas.

¿Quiénes son los usuarios o beneficiarios de tu proceso?

En estos casos los usuarios (y beneficiarios) son el personal directivo y de planeación de los espacios universitarios (organismos académicos, planteles de la Escuela Preparatoria, unidades académicas profesionales y dependencias de Administración Central) la SEPLADI, especialmente la Dirección de Planeación y la de Evaluación, y la Dirección de Programación y Control Presupuestal.

¿Cuáles son los objetivos de la calidad planteados en tu proceso?

Elaborar de forma más eficiente el POA, así como incrementar el cumplimiento de sus requisitos.

¿Quiénes participan en tu proceso?

Participan el personal de la Dirección de Planeación, específicamente del Departamento de Programación, los subdirectores administrativos y los responsables de planeación (o cargos equivalentes) de todos los espacios universitarios.

¿Cuál es la entrada y salida de tu proceso?

Las entradas son los catálogos de proyectos, de usuarios, responsables, unidades de medida, funciones, objetivos de las funciones, indicadores, estrategias, metas, líneas de atención y objetivos de los proyectos.

Las salidas son el POA de cada dependencia de Administración Central, organismo académico, plantel de la Escuela Preparatoria y unidad académica profesional y el POA institucional.

¿Con cuáles procesos interactúas?

Con el proceso de "Elaboración y evaluación del informe anual de actividades de la UAEM", con el de presupuestación, y a través del mismo, con todos los demás procesos del SGC.



## Lo que debes saber de calidad

por: Silvia García Martínez

**SGC:** Es un sistema de gestión para dirigir o controlar una organización respecto a la calidad.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NORMA ISO 9000:2000, COPANT/ISO 9000-2000, NMX-CC-9000-IMNC-2000).

La calidad, de acuerdo con Pedro Marroquín, significa cumplir con los requisitos que el comprador demanda de un bien o servicio (Marroquín: CECSA; 18) es decir, existe calidad cuando un bien o servicio satisface los requerimientos de un cliente o usuario.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el SGC de una organización.

Te invitamos a que visites la página de la UAEM y conozcas la misión y visión establecidas por nuestra institución para lograr su objetivo como universidad pública en la siguiente ruta —<http://www.uaemex.mx/PRDI/home2.html>—.

**POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (NORMA ISO 9000:2000, COPANT/ISO 9000-2000, NMX-CC-9000-IMNC-2000).

La política de la calidad de la UAEM es la siguiente: *"Quiénes laboramos en la Universidad Autónoma del Estado de México asumimos el compromiso de generar, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad; con base en los valores y principios institucionales apoyados en un Sistema de Gestión de la Calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos"*.

Es importante que conozcas las siguientes tablas y/o formatos del proceso en el que participas, ya seas responsable del mismo o personal de apoyo:

- Tabla de enfoque a procesos.
- Tabla de requisitos del servicio.
- Tabla de objetivos de la calidad.
- Tabla de requisitos del producto.
- Procedimiento de control de documentos y registros.
- Evaluación de la satisfacción del cliente o usuario (por proceso).

## La entrevista

por: Rosa María Morfin Orozco

En esta ocasión el Informante de la Calidad se engalana entrevistando a Nancy Guadarrama Quiroz, integrante de la Unidad de Apoyo Administrativo.

**Nacimiento:** Toluca, Estado de México el 9 de febrero de 1975.

**Formación:** Licenciatura en Contaduría.

**Hobby:** Básquetbol.

**Valores más importantes que tú y tu esposo les están inculcando a sus hijos:** La honestidad y el respeto hacia los demás.

**Comida favorita:** Los pambazos de mole verde.

**Libro preferido:** Azteca.

**Película favorita:** La vida es bella.

**Primer contacto con el SGC:** Al momento de colaborar con la UAEM y al interior en específico de la SPyDI.

**¿Qué opinas de trabajar inmerso en un SGC?**

Considero que al trabajar en el SGC se beneficia la Universidad así como a cada uno de los que formamos parte de ella. Por otro lado es importante señalar que la certificación es una garantía para la sociedad y da una pauta para que su calidad como institución educativa sobresalga.

**¿Cómo ha sido tu experiencia respecto al SGC?**

Mi experiencia ha sido mínima debido a que los procesos de mi área no se encuentran certificados, sin embargo, tengo conocimiento de los procesos que forman el SGC de la UAEM, de la Secretaría y los demás certificados.

**¿Cómo ha contribuido el SGC en el desempeño en tus funciones?**

Ha contribuido en mejorar el control de la documentación dirigida a la Secretaría (unidades de apoyo y direcciones).

**¿Qué te gustaría compartir con los demás, de lo que te ha dejado trabajar bajo un SGC?**

Como te lo mencioné anteriormente, la mínima participación que he tenido dentro de los procesos, me limita a compartir alguna experiencia, pero lo que si queda claro es que el trato amable que se brinda a las personas es elemental en el SGC.

