



El Informante de la Calidad

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional

Toluca, Méx. mayo-junio de 2006

Año 3 Núm. 3



“La verdadera calidad no está en las cosas que hace el hombre, sino en el hombre que hace las cosas”...

Carlos Llano



LO QUE HICIMOS...

- El responsable de cada proceso, realizó las mejoras necesarias (en sus TEP, TRS, TOC, TSNC y procedimientos) con la participación de los espacios académicos, para atender la oportunidad de mejora en donde cada responsable definió un cronograma de reuniones con los mismos.
- Los responsables de proceso atendieron las acciones establecidas en sus respectivos programas de acción para la mejora continua.
- Se concluyó la 2ª impresión del tríptico del CC con los nuevos integrantes.
- El 18 de mayo, Hugo Soto Barrera, Jefe de la Unidad de Informática, participó como auditor interno en el Proceso de Becas en el Plantel de la Escuela Preparatoria “Adolfo López Mateos”, en el cual se concluyeron cinco no conformidades y de manera breve nos comenta las recomendaciones emitidas en lo general: “que se integren los directores responsables de procesos como miembros de la alta dirección del SGC, que se implementen cursos de inducción al puesto respectivo al SGC, incluir en los procesos de entrega-recepción lo relativo al SGC, atender acerca del seguimiento y medición a los procesos y garantizar operatividad de los comités de seguimiento y mantenimiento del SGC”.
- Se retomaron las estrategias establecidas previamente en el plan de trabajo para mejorar el ambiente laboral de la Secretaría, con una serie de actividades correspondientes a dinámicas grupales, ejercicios de integración y convivencia dentro y fuera de la Secretaría.



- Asimismo, en lo relacionado a capacitación, del 5 al 9 de junio se impartió el curso de “Liderazgo directivo” como su nombre lo indica fue dirigido a directores y jefes de depto. resaltando la participación del Secretario y personal de las Unidades de Informática y Administrativa, Dirección de Desarrollo Institucional y de la Dirección de Evaluación.



LO QUE HEMOS HECHO...

- A partir del 9 de mayo, esta Secretaría implementó una serie de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales así como la comunicación; dichas estrategias están encaminadas a obtener mejores resultados derivados de un ambiente laboral óptimo. Cabe mencionar que las acciones a desempeñar consistirán en dinámicas, ponencias y ejercicios de reflexión, que serán de manera continua una vez a la semana con duración de una hora aprox. dependiendo el contenido del tema.

LO QUE VIENE...

- Estamos en espera de que se nos informe por parte de la Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo las fechas probables para llevarse a cabo la segunda auditoría externa de mantenimiento.



EN OPINIÓN DE...

CRISTIÁN QUIROZ MUÑOZ, PLATICANDO DE SU PROCESO

¿Platicamos de tu proceso?

Sí.

¿Cuál es el proceso en el que estás involucrada?

Consolidación de la estadística básica de la UAEM.

¿En qué consiste tu proceso?

Consolidar una sola estadística universitaria así como integrar la estadística de educación media superior y superior en materia de alumnos, docentes, bienes muebles e inmuebles, equipo y bibliotecas y proporcionar información clave al interior como al exterior de la Universidad.

¿Cómo planificas tu proceso?

Con la tabla de enfoque a procesos y referencias a la tabla de requisitos del servicio, objetivos de la calidad, procedimientos, entre otros.

Al planificar se incluye la responsabilidad y autoridad de los que participan en el proceso; usuario y proveedor, entradas y salidas, requisitos, seguimiento y medición, documentación y recursos utilizados e interacción con otros procesos del SGC.

¿Quiénes son los usuarios o beneficiarios de tu proceso?

- ◆ SE (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México).
- ◆ Rector.
- ◆ SPyDI.
- ◆ Dirección de Evaluación.
- ◆ Dirección de Planeación.
- ◆ Dependencias internas y externas a la UAEM.

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

Consolidar la información estadística de la UAEM.

¿Quiénes participan en tu proceso?

- ◆ Director de Desarrollo Institucional.

- ◆ Jefe del Departamento de Información y Estadística.
- ◆ Jefe del Departamento de Estudios y Desarrollo Institucional.
- ◆ Analistas del Departamento.
- ◆ Responsable de planeación en el espacio académico.

¿Cuál es la entrada y salida de tu proceso?

Entradas:

- ◆ Formatos preestablecidos.
- ◆ Información estadística de proveedores.

Salidas:

- ◆ Estadística 911 de educación media superior inicio y fin de cursos.
- ◆ Estadística 911 de educación superior inicio de cursos.
- ◆ Estadística 912 bibliotecas.
- ◆ Inventario de bienes muebles, inmuebles y equipo.
- ◆ Base de datos del Sistema Integral de Información Básica Universitaria.
- ◆ Agenda Estadística.
- ◆ Anexo estadístico del Informe Anual de Actividades.
- ◆ Pocket estadístico.
- ◆ Respuestas a solicitudes de estadística universitaria.

¿Con cuáles procesos interactúas?

- ◆ Formulación del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional de la UAEM.
- ◆ Elaboración y Evaluación del Informe Anual de Actividades de la UAEM.



LO QUE DEBES SABER DE CALIDAD

MISIÓN: Es la razón de ser de una organización.

Como universidad pública con plena autonomía, la UAEM atiende sus principios y constituye su deber ser con el legado histórico de la comunidad institutense y con el compromiso invaluable de la generación universitaria presente; se orienta a estudiar, generar, preservar, transmitir y extender el conocimiento universal y a estar al servicio de la sociedad, a fin de contribuir al logro de nuevas y mejores formas de existencia y convivencia humana, y promover una conciencia universal, humanística, nacional, libre, justa y democrática, que armonice con nuestra propia forma de ser y sentir como mexiquenses y mexicanos.

La misión de la UAEM es impartir educación media superior y superior; llevar a cabo investigación humanística, científica y tecnológica; y difundir y extender los avances del humanismo, la ciencia, la tecnología, el arte y otras manifestaciones de la cultura.

LA ENTREVISTA...

En esta ocasión el Informante de la Calidad entrevista a Ana Bertha Estrada Salgado, Jefa del Departamento de Evaluación de Espacios Universitarios.

Nacimiento:

En la ciudad de Toluca el 26 de Julio.

Formación:

Licenciatura en Derecho, Maestría en Estudios para la Paz y el Desarrollo y estoy por concluir el Doctorado en Derecho por Investigación.

Hobby:

Cuando tengo tiempo, estudio feng shui y, estoy iniciando prácticas de tiro con arco.

Valores más importantes que tú y tu esposo(a) les están inculcando a sus hijos: (en caso de tener hijos y si no, los valores que te inculcaron tus padres).

Dignidad, respeto y solidaridad.

Comida favorita:

Las gordas de mole verde de doña Pachita.

Libro preferido:

"Las intermitencias de la muerte" de José Saramago.

Película favorita:

El ángel de mi derecha.

Primer contacto con el SGC:

Fue con un curso de lo más nefasto que se impartió a fines de 2003, posteriormente otra eterna serie de cursos muy mal dirigidos –según mi opinión–, y asesorías que no terminaban de cubrir mis expectativas, pero finalmente cuando tomamos las riendas de nuestro proceso y empezamos a ordenarlo empecé a ver claridad en estos menesteres.

¿Qué opinas de trabajar inmerso en un SGC?

Resulta importante vincular nuestras funciones a esquemas que acreditan la calidad con que nos conducimos, es una forma de exponer ante los demás que nuestro trabajo y los productos que generamos

guardan un alto nivel. Que si bien esto era evidente, ahora existe una entidad que lo atestigua con estándares internacionales.

¿Cómo ha sido tu experiencia respecto al SGC?

Fue un proceso en exceso desgastante, supongo que los consultores contribuyeron en gran medida a eso, en la 2ª auditoría externa en cambio, nos conducimos con gran soltura, me sentí muy cómoda, porque ya se estaba revisando en sí el proceso, procedimiento, evidencias, elementos que conocemos a fondo y que trabajamos con gran pulcritud, entonces no tuvimos el menor problema.

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

Ha permitido observar más a detalle cada una de las fases del proceso, cuidarias al extremo y consolidar el proceso de "Elaboración y Evaluación del Informe Anual de Actividades de la UAEM" el proceso que genera uno de los productos más importantes de esta Secretaría.

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

Creo que todos trabajamos con calidad cuando hacemos nuestras labores de manera responsable, cuando sentimos un deber con la institución en la que trabajamos, así como con los líderes de los proyectos en los que participamos, pero al insertarnos en estructuras como ISO se refuerza ese compromiso.



DESCUBRIENDO AL PERSONAJE

Lugar de nacimiento: Nací en Edimburgo, Escocia.

Mi familia está integrada por: Mis papás y una hermana, somos cuatro nada más.

Grado de estudios: Soy licenciado.

Deporte favorito: Fútbol.

Artistas predilectos: Mmmm... ésta es más complicada, depende mucho de mi estado de ánimo, cuando estoy prendido me encanta oír Guns N' Roses y U2, otras veces más tranquilo Jewel, Sinead O'Connor o K's Choice. Me gusta mucho también Soraya, Mecano y Bebé. Ahora que si es pachanga me encanta Café Tacuba o Los Fabulosos Cadillacs, y definitivamente tiene que sonar Luis Miguel a ratos. En cuanto a clásica me fascina Chopin y Tchaikovsky.

Música que prefiero: Ups, igual que los artistas depende mucho del momento y el estado de ánimo. Me gusta mucho la música clásica, y en otros momentos el rock alternativo y el rock pop, a veces me gusta el pop también. Disfruto mucho el New Age en momentos adecuados.

Hobbies: El cine, la música y la literatura.

¿Cómo determino la ropa que compro para mi uso personal? La ropa que compro depende básicamente de que me guste o no, no me fijo mucho en las marcas, aunque sí hay algunas que me gustan más que otras por el corte o el diseño.

Comida que más disfruto: La italiana; unos buenos taquitos de barbacoa en Tenango; un bife asado; una pizza que llega a tu casa en días de lluvia.

Libro preferido: Los Miserables de Victor Hugo y Tiempos Difíciles de Charles Dickens.

Color favorito: Verde.

Vacaciones ideales: Montaña, nieve, bosque.

En una persona admiro: Que sea honesta y sincera, aunque también admiro mucho la capacidad de algunas personas para dirigir de forma natural y sin falsedades.

Mis cualidades son: Soy apasionado y trato de hacer las cosas bien, también soy honesto y digo lo que pienso (lo cuál no siempre cae bien) y soy honrado.



ENTRETENIMIENTO

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

ACCIÓN PREVENTIVA	OBJETIVOS DE CALIDAD
ACTUALIZACIÓN	PROVEEDOR
AUDITORIA INTERNA	REGISTRO
CAPACIDAD	REQUISITOS
CERTIFICACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CLIENTE	SERVICIO
COMISIÓN DE CALIDAD	SGC
EFICIENCIA	UAEM
NORMA ISO	VALIDACIÓN

AGRADECIMIENTOS

Coordinación General

Comité de la Calidad de la SPyDI

Revisión ortográfica

Margarita Sánchez Sánchez
Hugo Soto Barrera

Diseño

Carlos Roberto Gómez Estévez

Formulación de preguntas de la sección "La entrevista"

Rosa María Morfin Orozco

Responsable de la elaboración y recopilación de información para la publicación de El Informante de la Calidad

Departamento de competitividad:
Fernando Valdés Esquivel
Silvia García Martínez

Sus sugerencias y comentarios son bienvenidos. Las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas por esta publicación son responsabilidad de la persona entrevistada. Y a todos y a cada uno de ustedes que hacen posible el desempeño de las funciones de esta Secretaría, así como mantener la cordialidad laboral.

