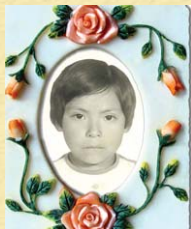


## DESCUBRIENDO AL PERSONAJE

Nací en Toluca, Estado de México, mi familia está integrada por mis papás, tres hermanos, una hermana y yo, egresé de la Facultad de Contaduría y Administración, tengo el grado de licenciada, mis deportes favoritos son el Tenis y voleibol en cuanto a mis artistas predilectos: Up's esta respuesta es muuuuy larga, pero algunos son: George Clooney, Tom Hans, Brat Pitt, Orlando Bloom y de Científicos: Albert Einstein, Isaac Newton y otros personajes que admiro: Gandhi, Gaby Vargas, Paulo Coelho y muchos más y la música que prefiero en esta etapa de mi vida la canción que me gusta escuchar es "You're Beautiful" de James Blunt, pues escucho música de acuerdo con mi estado de ánimo y puede ser Rock Pop, baladas, clásica (Mozart), rock de los 60's y de preferencia música en inglés, eso si soy un poco mala para recordar títulos de canciones, mis hobbies son escuchar música, ver películas de acción y románticas, también disfruto leer sobre todo cuando no tengo sueño.

**¿Cómo determino la calidad en la ropa que uso?:** primero la observo, checo su color y textura, me la pruebo... ¡debo sentirme cómoda! y si me convence la compro, el platillo que más disfruto es la comida mexicana por supuesto ya que es deliciosa, pero un buen plato de espagueti blanco es riquísimo, los libros que prefiero son *El Conde de Montecristo* de Alejandro Dumas, *El Inglés de la manzana* de Einstein, libros de superación personal, de astronomía, computación y frases celebres, mis colores favoritos son el café en todas sus tonalidades, azul marino y beige, mis vacaciones ideales son en cualquier parte del mundo que haya naturaleza, prados, montañas, nieve, en donde pueda sentir mucha tranquilidad. En una persona admiro la humildad, inteligencia, honestidad, paciencia, orden y destreza.

Mis cualidades: soy alegre, positiva, sincera, amigable, paciente, perfeccionista y generalmente ordenada. Mi frase celebre preferida es: "Somos lo que hacemos cada día de modo que la EXCELENCIA NO ES UN ACTO sino un HÁBITO" Aristóteles.



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.



## ENTRETENIMIENTO

Instrucciones: en cada cuadro (de 9 cuadrillos) anotar los números faltantes que son del 1 al 9, los cuales no deben repetirse de forma vertical u horizontal en los cuadros siguientes.

7	1		4			9	3	
		5		3	9	4		
			1				5	
2	6			5				
	3	9				6	2	
				9			4	1
	4				2			
		2	6	1		5		
1	5				7		6	8

Coordinación General

Comité de la Calidad de la SPyDI

Revisión  
Carlos F. Garrocho Rangel  
Margarita Sánchez Sánchez  
Hugo Soto Barrera

Diseño  
Carlos Roberto Gómez Estévez

Formulación de preguntas de la sección "La entrevista"  
Rosa María Morfín Orozco

Formulación de preguntas de la sección "Platicando de tu proceso"  
Sandra González Hernández

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

www.uaemex.mx/planeacion/  
spydi@uaemex.mx



# El Informante de la Calidad

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional

Toluca, Méx; septiembre-octubre de 2006

Año 3 • Núm. 5



La calidad empieza con educación y termina con educación.

Kaoru Ishikawa



## LO QUE HICIMOS...

El 30 de agosto se llevó a cabo la 2ª. Reunión Plenaria del SGC en las instalaciones de la Facultad de Arquitectura y Diseño, en donde se dio a conocer la situación que guarda el SGC, las mejoras al sistema y fechas de auditorías interna y externa.

Los responsables de los cinco procesos de la Secretaría atendieron las recomendaciones y comentarios por parte de ACC Consultores, y se organizaron dos reuniones con los Responsables de Planeación de los EA y CU los días 13 y 14 de septiembre cuyo objetivo fue orientarlos en cada proceso para recibir exitosamente la auditoría interna.



Por parte de la Secretaría: Cristián, Silvia, Rosy, Sandy, Fernando y Hugo participaron en la segunda auditoría interna, auditando los nuevos procesos los días 25, 26, 27, 28 y 29 de septiembre y 5 de octubre. Asimismo, los responsables de los cinco procesos de esta Secretaría se prepararon para recibir la auditoría interna los días 6 y 9 de octubre.



## LO QUE ESTAMOS HACIENDO...

El CC de la SPyDI mantiene reuniones periódicas de comité el primer miércoles de cada mes para revisar y supervisar la mejora continua de los cinco procesos y lo relacionado con el SGC. Estamos en espera de los resultados del cuestionario que se aplicó al personal de la Secretaría los días 11, 12 y 21 de septiembre, para conocer el estado actual del clima laboral.

## LO QUE VIENE...

La Auditoría externa, aún no se ha confirmado fecha por el organismo certificador.

## PLATICANDO DE TU PROCESO

*Sandra González Hernández*

La Unidad de Informática ha participado activamente desde que se iniciaron los trabajos del SGC, conjuntamente con las otras áreas de esta Secretaría se plantearon procesos y procedimientos para las actividades (servicios) que provee Informática al interior de esta Dependencia de Administración Central.

Debido a una política para la certificación de procesos centralizados, la Unidad de Informática no fue considerada para certificarse y tuvimos que ajustar algunos servicios respecto con los de la Dirección de Servicios de Cómputo; sin embargo, llevamos nuestro propio control de los servicios que ofrecemos.



## 1. ¿Cómo participas en los procesos de certificación ISO 9001:2000 para la UAEM?

Actualmente, la Unidad de Informática de la Secretaría no cuenta con un proceso certificado porque fue establecida desde un inicio la política de certificar procesos como los de servicios de cómputo y recursos materiales de forma centralizada; así, de acuerdo con las actividades que desarrollamos en esta Dependencia, hacemos uso de los procesos centralizados en "Desarrollo de Sistemas", "Redes y Telecomunicaciones" así como el de "Atención a usuarios" de la Dirección de Servicios de Cómputo de la Universidad. Yo, particularmente participo en forma directa con el de desarrollo de sistemas.

## 2. Y con un mayor detalle, ¿cómo interactúas con este proceso?

Las áreas de la Secretaría solicitan a la Unidad de Informática (UI) el apoyo para el desarrollo o mantenimiento de sistemas de información o bases de datos. El área de Desarrollo de Sistemas realiza el análisis y provee una propuesta de dicha solicitud, una vez que se aprobó por el área usuaria, la UI se encarga de atender directamente el requerimiento o coadyuva con el Departamento de Desarrollo de Sistemas de la DSC para la atención del requerimiento. Posteriormente se le da seguimiento hasta la implementación y liberación del producto/servicio.

Por citar algunos ejemplos, tenemos el Sistema de Avance Programático (SAP) desde su versión 2002 a la 2005, Programa Institucional de Acciones Inmediatas (PIAI), Sistema de Seguimiento y Evaluación de Instrumentos de Planeación (SEIP), entre otros.

El detalle del proceso certificado "Desarrollo de Sistemas" es controlado directamente por el Departamento de Desarrollo de Sistemas de la DSC; es decir, la información puntualizada se encuentra en sus tablas de enfoque a procesos, así como los objetivos de calidad, requisitos y servicio no conforme.

Cabe destacar que internamente seguimos desarrollando aplicaciones de impacto institucional, tales como el sitio Internet de la Secretaría y UNIVERSIDADOS.

Sandy



## LO QUE DEBES SABER DE CALIDAD

### Auditorías del SGC

- Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del SGC. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del SGC y para identificar oportunidades de mejora.
- Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, y pueden constituir la base para la autodeclaración de conformidad de una organización.
- Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.
- Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la norma NMX-CC-9001-IMNC.

(SGC Fundamentos y vocabulario ISO 9000:2000, COPANT/ISO 9000-2000, NMX-CC-9000-IMNC-2000).



## LA ENTREVISTA

En esta ocasión el Informante de la Calidad entrevista a Enrique Jaimes Arriaga, Analista del Departamento de Planeación.

### Nacimiento:

Nací en la ciudad de México el día seis de septiembre de 1978.

### Formación:

Estudí la licenciatura de Ingeniero Agrónomo Fitotécnico, en la Facultad de Ciencias Agrícolas de nuestra Universidad.

### Hobby:

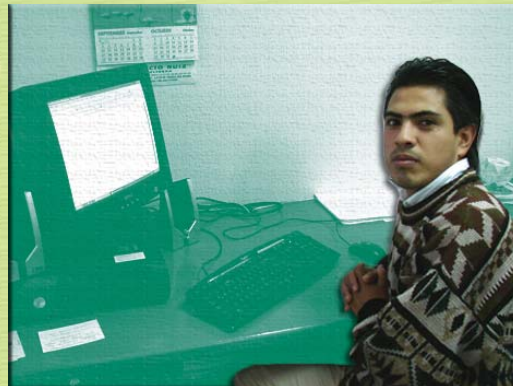
Lo que más me gusta y facina es jugar con mi hija, asistir a eventos de autos, ir al cine, jugar y ver fut-bol soccer, escuchar música, ver películas en casa, leer, salir de día de campo, etcétera.

**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).**

La honestidad, el respeto y la responsabilidad.

### Comida favorita:

No tengo una comida favorita por la cual me incline pero me gustan mucho las ensaladas hechas con frutas y verduras.



### Libro preferido:

Honestamente he leído pocos libros y realmente no tengo un libro como favorito.

### Película favorita:

Me gustan muchas pero las que por ahora me acuerdo son *60 segundos*, *Contracara*, *The Punisher (el castigador)* y *Corazón valiente*, etc., en conclusión me gustan las de ciencia ficción, acción, suspenso y terror.

### Primer contacto con el SGC:

Cuando esta Secretaría era Dirección General de Planeación Desarrollo Institucional y logró la certificación de los cinco procesos que se tienen hasta ahora.

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

Es bueno siempre que lo realices con responsabilidad y con un objetivo.

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

Buena, ya que te das cuenta de la importancia que tiene tu proceso, tus funciones, tu participación y con ello tratas de mejorar lo que realizas.

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

De manera satisfactoria, ya que a través de este sistema se tiene una mejor planeación de las funciones y actividades que se realizan, así como un mejor control y ordenamiento de la documentación.

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

Que tratemos de ser siempre optimistas bajo cualquier circunstancia.