



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

Datos de identificación

Nombre de la buena práctica o programa realizado: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

Objetivo de la buena práctica: Mantener y mejorar continuamente la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria estandarizando procesos, fortaleciendo el conocimiento y las habilidades para mejorar el desempeño y cumplir con las expectativas de las partes interesadas.

A quién va dirigida (población beneficiaria): Alumnado, Exalumnado, Personal Docente y Administrativo.

Fecha de implementación de la buena práctica: Febrero 2014.

Área responsable del seguimiento de la buena práctica: Dirección de Gestión de la Calidad.

Identificación y/o contextualización de la necesidad a atender

Describa cómo se desarrolló la buena práctica

¿Cuál fue la necesidad identificada?

Mejorar la gestión institucional, incrementar la satisfacción de la comunidad universitaria, medir y monitorear el desempeño de los procesos, así como fortalecer la competencia del personal y garantizar del marco legal y normativo en los servicios escolares, financieros, de personal y de bibliotecas.

¿Cómo surgió la implementación de la buena práctica?

Para lograr esta buena práctica se realizó la identificación de procesos sustantivos en Dependencias Administrativas, se impartieron capacitaciones en la Norma ISO 9001 y en temas de calidad para el personal involucrado, se mapearon y documentaron las actividades de los procesos, se establecieron indicadores de desempeño, se elaboró el manual de la calidad y los procedimientos requeridos por la Norma ISO, y se conformó el Comité de Calidad.

¿Cuál era el contexto institucional en el que se suscitó la necesidad de implementar dicha práctica?

La intención de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) surge de la necesidad de impulsar el posicionamiento de la UAEM con respecto a otras instituciones de educación superior, así como pertenecer al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMex) y responder a las exigencias sociales desde un contexto de modernización administrativa, conforme a estándares de calidad para la obtención de recursos extraordinarios, fortalecer la infraestructura académica-administrativa y generar un mayor impacto en la formación integral del estudiantado.





Acciones específicas de la atención/programa/proyecto

Alineados con la Política de la Calidad, la UAEM ha establecido 4 Objetivos de la Calidad en los cuales se han realizado las siguientes acciones para su cumplimiento.

- 1.- Otorgar los SEFIPEBI para satisfacer los requisitos de los Clientes y de la UAEM: impulsar las correctas prácticas de calidad, aplicar una encuesta de satisfacción a los clientes de los procesos de manera mensual y difundir un buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias.
- 2.- Mejorar continuamente los SEFIPEBI: Definir actividades, promover la sistematización de los procesos, estandarizar documentos, implementar indicadores de medición, controles y promover la implementación de una mejora al año por cada proceso.
- 3.- Desarrollar una Cultura de Calidad en el personal de la UAEM: Llevar a cabo un programa anual de capacitación sobre la Norma ISO 9001:2015, formación de auditores internos, acciones correctivas, planeación estratégica dirigido al personal de los procesos.
- 4.- Contar con los recursos necesarios para implementar y mantener un SGC: Identificar las necesidades de infraestructura a través de un formulario de Google que se envía a cada proceso incorporado al SGC y coadyuvar en la obtención de los mismos.

Población beneficiaria

Alumnado, Exalumnado, Personal Docente y Administrativo.

Recursos

La Dirección General de Desarrollo Institucional, a través de Dirección de Gestión de la Calidad y el Departamento del SGC implementan acciones para la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad, para ello se cuenta con una plataforma web (Plataforma del SGC) que administra la documentación y registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

En cuanto a los recursos financieros y de infraestructura, se cuenta con un Programa Operativo Anual que garantiza las buenas prácticas implementadas desde el Sistema de Gestión de la Calidad, asimismo, se cuenta con las instalaciones adecuadas, equipo y materiales para el desarrollo de las actividades.





Logros y resultados

Durante el período de 2017-2023, la Dirección de Gestión de la Calidad, a través del Departamento de Gestión de la Calidad a impulsado la incorporación de procesos al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), tanto en Unidades Académicas como en Dependencias Administrativas, buscando incrementar procesos estratégicos universitarios que brinden un servicio de excelencia a la comunidad universitaria.

Actualmente, se cuenta 52 procesos incorporados en el SGC, de los cuales 47 cuentan con un certificado internacional de calidad; en promedio durante los años 2017-2023 se han sumado 5 procesos por año, ampliando la cobertura en términos de calidad principalmente en áreas de servicios escolares y financieras, a continuación, se muestran las áreas que cuentan con procesos certificados.

Servicios Escolares: actualmente contamos con veintiún procesos que otorgan calidad en los procesos de la trayectoria escolar del alumnado a través de estrategias que contemplan las Tecnologías de la Información y Comunicación, con esto mejoramos los mecanismos de comunicación y satisfacción del cliente.

Servicios financieros: actualmente contamos con diez procesos certificados en áreas financieras que permiten generar información clara, transparente y con certeza en el cumplimiento de obligaciones, tanto en la institución como con organismos fiscalizadores.

Servicios de personal: actualmente contamos con quince procesos certificados, con los cuales se facilita, agiliza y transparenta la contratación del personal, la otorgación de sus prestaciones, las capacitaciones brindadas, certeza en sus funciones y responsabilidades, entre otras.

Servicios de bibliotecas: con la certificación de cuatro procesos hemos impulsado la actualización, diversificación y multiplicación de acervo bibliotecario. Con esto hemos podido responder de forma oportuna y eficaz a los requerimientos y al apoyo de las funciones sustantivas de la institución.

Por otra parte, el mantenimiento de un SGC con procesos certificados de calidad en las diferentes áreas de la UAEM, tanto administrativas como académicas contribuye a:

- Reducir el tiempo en los servicios
- Estandarizar procesos
- Eliminar duplicidad de funciones
- Mejorar continuamente los procesos
- Cumplir las expectativas del cliente





· Abordar riesgos y oportunidades asociados al contexto

Unidades académicas y Dependencias Administrativas con procesos incorporados en el SGC:

Unidades Académicas
Escuela de Estudios Superiores de Mazatepec (2 procesos) Escuela de Estudios Superiores de Jojutla (2 procesos) Escuela de Estudios Superiores del Jicarero (2 procesos) Facultad de Ciencias Agropecuarias (2 procesos) Escuela de Teatro, Danza y Música (1 proceso)
Secretaría General
Coordinación de Servicios de Transporte (1 proceso) Secretaría Técnica (1 proceso) Dirección General de Servicios Escolares - Dirección de Administración Escolar (10 procesos)
Secretaría Académica
Coordinación de Cooperación Nacional e Internacional (1 proceso) Dirección de Investigación y Posgrado (1 proceso) Dirección Vinculación Académica (1 proceso)
Oficina del Abogado General
Dirección de Contratos (2 procesos)
Coordinación General de Planeación y Administración
Dirección General de Administración -Dirección de Presupuestos (3 procesos) -Dirección de Contabilidad (2 procesos) -Dirección de Personal (5 procesos) -Dirección de Recursos Materiales (1 proceso) Dirección General de Desarrollo Institucional -Dirección de Gestión y Desarrollo Estructural (2 procesos) -Dirección de Gestión de la Calidad (4 procesos) -Dirección de Desarrollo de Bibliotecas (4 procesos)





Dirección General de Tecnología de Información
y Comunicación

-Dirección de Sistemas Académicos (1 proceso)

Dirección General de Infraestructura

-Dirección de Desarrollo de Infraestructura (2 procesos)

-Coordinación Jurídica y Administrativa (2 procesos)

Asimismo, se han desarrollado diversas actividades con impacto en el mantenimiento y obtención de nuevos certificados de calidad, dentro de las principales actividades se encuentra: el seguimiento al cumplimiento de requisitos del SGC de los procesos para el mantenimiento del certificado, la incorporación de procesos, impartir capacitaciones de actualización y participar en auditorías internas de calidad, a continuación, se detalla información relevante de las mismas.

Mantenimiento de certificados de calidad:

Con la finalidad de mantener el certificado de calidad de 20 procesos que se certificaron durante los años 2014, 2015 y 2016 se han realizado los seguimientos y trabajos pertinentes con el personal a cargo de los siguientes procesos, obteniendo resultados favorables, a continuación, se enlistan dichos procesos:

#	Procesos incorporados durante los años 2014, 2015 y 2016
1.	Admisión de aspirantes de nuevo ingreso
2.	Petición de examen de titulación y expedición de títulos
3.	Validación académica del alumno y actualización del SADCE
4.	Gestión de altas y bajas de alumnos en el IMSS
5.	Certificación del servicio social
6.	Movilidad estudiantil
7.	Control presupuestal. Fondos extraordinarios
8.	Suficiencia presupuestal de fichas técnicas para contratos de servicios profesionales
9.	Registro del ingreso y del egreso
10.	Evaluación y actualización de estímulos al desempeño del personal docente





11.	Cálculo y pago de cuotas obrero-patronales (INFONAVIT)
12.	Nómina
13.	Movimientos y altas de personal
14.	Incidencias del personal
15.	Prestaciones al personal
16.	Capacitación al personal
17.	Servicios bibliotecarios
18.	Desarrollo de colecciones
19.	Gestión e integración de recursos de información
20.	Soporte técnico de la 1era. instancia, comunicaciones y seguridad informática

Incorporación de procesos para obtención y mantenimiento de certificado de calidad:

Una de las principales actividades que el Departamento del SGC tiene asignada es la incorporación de procesos al SGC, durante el periodo 2017-2023 se realizaron los trabajos pertinentes para la incorporación de 32 procesos, como se muestra en la siguiente tabla:

Procesos incorporados al SGC				
2019	2020	2021	2022	2023
1. Actualización de Manuales de Funciones, y Responsabilidades y Perfiles de Puesto.	1. Contratación de obras y servicios relacionados con las mismas.	1. Emisión de Certificados y Cartas de Pasante.	1. Conciliación de precios unitarios de obra y servicios relacionados con las mismas.	1. Gestión del Certificado del Servicio Social en la Unidad Académica (Agropecuarias).
2. Incorporación de procesos al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	2. Alta de bienes.	2. Certificación del Resolutivo de Equivalencias y Revalidación de Estudios	2. Revisión de estimaciones de obra y servicios relacionados con las mismas.	2. Gestión del Certificado del Servicio Social en la Unidad Académica (Jojutla).
3. Gestión de Auditorías Internas de Calidad.	3. Elaboración de contratos.	3. Descarte de libros.	3. Gestión de pago de estimaciones de obra y servicios relacionados con las mismas.	3. Gestión del Certificado del Servicio Social en la Unidad Académica (EES del Jicarero)
4. Adquisición de bienes, arrendamientos y contratación de servicios.	4. Control presupuestal. PRODEP		4. Control del parque Vehicular.	4. Gestión del Certificado del Servicio Social en la Unidad Académica (Mazatepec).
			5. Revisión jurídica de convenios	5. Gestión del Certificado del Servicio Social en la Unidad Académica (Escuela de Teatro, Danza y Música).*





			6. Validación de Certificado de Estudios de Alumnos de Nuevo Ingreso	6. Gestión de auditorías para la certificación de SGC.*
			7. Validación de Matrícula Escolar y Estadística 911	7. Certificación de constancias de estudio.*
			8. Admisión del aspirante de nuevo ingreso en la EES Mazatepec	8. Emisión de certificados de posgrado.*
			9. Gestión de la emisión del certificado de estudios y carta de pasante en la Unidad Académica (Jojutla)	9. Revisión de trayectorias académicas.*
			10. Gestión de la emisión del certificado de estudios y carta de pasante en la Unidad Académica (EES del Jicarero)	
			11. Gestión de la emisión del certificado de estudios y carta de pasante en la Unidad Académica (Agropecuarias)	
			12. Incorporación de edificios del SGA	

***Procesos pendientes de certificado.**

Capacitaciones otorgadas al personal de los procesos

Con la finalidad de fortalecer los conocimientos del personal que participa en los procesos y coadyuvar en la actualización de temas de calidad, el personal del Departamento del SGC participa continuamente impartiendo cursos y talleres en los temas que a continuación se mencionan:

- Interpretación a la Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM
- Sistema Documental del SGC
- Acciones correctivas del SGC
- Planeación Estratégica del SGC
- Criterios de aceptación del SGC

Año	Capacitación	Participantes	Total
2017	Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM	105	145
	Taller para la elaboración de acciones correctivas	20	
	Taller para la actualización de la planeación estratégica	20	
2018	Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM	105	145
	Taller para la elaboración de acciones correctivas	20	





	Taller para la actualización de la planeación estratégica	20	
2019	Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM	120	168
	Taller para la elaboración de acciones correctivas	24	
	Taller para la actualización de la planeación estratégica	24	
2020	Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM	135	189
	Taller para la elaboración de acciones correctivas	27	
	Taller para la actualización de la planeación estratégica	27	
2021	Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM	155	209
	Taller para la elaboración de acciones correctivas	27	
	Taller para la actualización de la planeación estratégica	27	
2022	Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM	288	366
	Taller para la elaboración de acciones correctivas	39	
	Taller para la actualización de la planeación estratégica	39	
2023	Norma ISO 9001:2015 y su aplicación al SGC UAEM	192	285
	Taller para la elaboración de acciones correctivas	41	
	Taller para la actualización de la planeación estratégica	52	

Impacto

Para garantizar la buena práctica, se cuenta con un procedimiento de auditorías internas, mismo que permite evaluar la conformidad del SGC y de cada proceso, de conformidad con el programa anual de auditorías internas. Durante el año 2023 llevamos a cabo auditorías internas, las cuales se describen a continuación:

Auditoría 01/2023 de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al SGC: del 27 al 31 de marzo llevamos a cabo la auditoría interna número uno (01/2023) a treinta procesos de los servicios escolares, financieros, de personal y bibliotecas de la administración central, de conformidad con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos por la UAEM para la prestación de los servicios.

Auditoría 02/2023 de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al SGC: del 24 al 26 de abril llevamos a cabo la auditoría interna número dos (02/2023) a ocho procesos de servicios escolares de unidades académicas, de conformidad con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos por la UAEM para la prestación de los servicios.





Auditoría interna 03/2023 de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al SGC: del 4 y 5 de abril llevamos a cabo la auditoría interna número tres (03/2023) a tres procesos a cargo de la Dirección de Gestión de Calidad, de conformidad con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos por la UAEM para la prestación de los servicios.

Auditoría interna 04/2023 de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al SGC. Durante los días 11 y 12 de septiembre llevamos a cabo la auditoría interna número cuatro (04/2023) a cuatro procesos a cargo del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos por la UAEM para la prestación de los servicios.

A continuación, se muestra las auditorías internas realizadas durante el período 2017-2023:

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS DEL SGC				
Periodo	Número de auditoría	Mes	Alcance	Logro obtenido
2017	7ª Auditoría Interna	Mayo	20 procesos auditados en el año	Se dio cumplimiento al programa anual de auditorías internas y se solventaron las no conformidades en tiempo y forma.
2018	8ª Auditoría Interna	Marzo	20 procesos auditados en el año	
2019	9ª Auditoría Interna	Mayo	25 procesos auditados en el año	
2020	01/2020	Septiembre	29 procesos auditados en el año	
2021	01/2021	Abril	32 procesos auditados en el año	
	01/2022	Mayo		
2022	01/2022	Marzo	37 procesos auditados en el año	
	02/2022	Abril		
2023	01/2023	Marzo	52 procesos auditados en el año	
	02/2023	Abril		
	03/2023	Mayo		
	04/2023	Septiembre		

Asimismo, de manera anual se evalúa a través de un organismo Certificador externo, auditorías externas de calidad, con el objetivo de obtener y mantener certificados de calidad, mismos que garantizan el buen funcionamiento del SGC.

CERTIFICACIONES OBTENIDAS			
Periodo	Sistema de Gestión	Organismo de Certificación	Número de Procesos/Edificios Certificados
2017	SGC	ACCM América	20 procesos certificados
2018	SGC	ACCM América	20 procesos certificados





2019	SGC	Technology Global Certification, S.A de C.V	25 procesos certificados
2020	SGC	Technology Global Certification, S.A de C.V	29 procesos certificados
2021	SGC	MB Certification México, S.C	32 procesos certificados
2022	SGC	Testing Conformity Certification	37 procesos certificados
2023	SGC	Testing Conformity Certification	47 procesos certificados

