



Sergio M Alcocer Martínez de Castro, director del Instituto de Ingeniería en su Informe de Actividades 2004-2005

Editorial

Oficialización del Sistema de Gestión de la Calidad

El pasado 26 de mayo, se oficializó la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el desarrollo de las actividades administrativas en el Instituto de Ingeniería.

El propósito, o *misión*, de este SGC es que toda la comunidad universitaria colabore con los titulares de las entidades o dependencias en la planeación, organización y establecimiento de los sistemas, normas y procedimientos tendientes a optimizar los recursos humanos, financieros y materiales, para facilitar el cumplimiento de las funciones asignadas.

La *visión* es que con este SGC se proporcione una administración ágil y coordinada que brinde un apoyo

eficaz y eficiente a las actividades sustantivas de la UNAM, que promueva la calidad de los servicios institucionales que presta y disminuya los trámites y tiempos de respuesta.

Misión y visión implementan una política de calidad que compromete a las Secretarías y Unidades Administrativas a proporcionar servicios administrativos de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios, cumpliendo con la normatividad aplicable, a través de la mejora continua en los procesos, áreas de personal, bienes y suministros, presupuesto y servicios generales.

Los objetivos de calidad que se propone alcanzar el SGC son:

1. Gestionar en tiempo y forma los trámites y/o servicios solicitados
2. Ejercer y controlar oportunamente el ejercicio del presupuesto asignado
3. Registrar y administrar con oportunidad los ingresos extraordinarios
4. Incrementar la confiabilidad en el control de los almacenes e inventarios
5. Disminuir la incidencia de fallas en las instalaciones, mobiliario y equipo
6. Mejorar la satisfacción del usuario.

He nombrado representante de la Dirección del IIUNAM para atender lo relativo al SGC al maestro Lorenzo Sánchez. El cargo de Coordinadora del Sistema, lo desempeñará la señora María Esther Aragón y su papel será facilitar la implantación de este sistema en el Instituto. Para integrar el grupo de auditores internos de la UNAM, he designado a Cristina Abarca Cardoso y Gabriela Jiménez Rosas.

El SGC identifica cuatro procesos: personal, presupuesto, bienes y suministros, y servicios generales. Cada proceso tiene como responsable al jefe del departamento correspondiente, sin modificar la estructura organizacional; está integrado por procesos básicos, procesos externos de interacción con los usuarios, procesos de soporte y mecanismos de control.

La estructura documental está integrada en cuatro niveles:

- 1° Manual de gestión de la calidad y Manual de planeación de calidad
- 2° Procedimientos normativos, generales y operativos
- 3° Instrucciones de trabajo
- 4° Registros de calidad

Estos documentos están ya disponibles para consulta y aplicación en la dirección:

<http://www.sgc.unam.mx>

Con este paso, la UNAM entra en el ámbito de las organizaciones que desarrollan sus actividades dentro de un sistema que asegura la planeación, ejecución, evaluación y mejora de los servicios administrativos, y este sistema puede certificarse por estar desarrollado bajo la norma de calidad ISO-9001:2000.

La ISO (International Organization for Standardization) es una federación de organismos de normalización de 151 países, con sede en Suiza. No es gubernamental y,

mediante comités de trabajo, desarrolla normas para estandarizar determinadas actividades. Corresponde al comité ISO 176 desarrollar las normas relativas a calidad. El orden de sus iniciales se creó de la derivación de la palabra griega *isos* que significa igual, lo cual facilita su identificación en cualquier lenguaje.

Una vez que una organización ha logrado implantar su Sistema de Calidad cumpliendo los requisitos de la mencionada norma, puede lograr su certificación mediante una auditoria de calidad realizada por un organismo externo acreditado para realizarla. Si bien es importante lograr la certificación del Sistema, es más importante trabajar con él y construir una cultura de trabajo que redunde en una mejor calidad de vida; por ello, conmino a la comunidad del IIUNAM a participar en este proceso, con la convicción del beneficio que conlleva.

Finalmente, es importante hacer notar que el Sistema debe trabajar para el personal, no el personal para el Sistema, y que se debe tener un Sistema de Gestión de Calidad documentado y no un Sistema de documentos.

Sergio M Alcocer Martínez de Castro