

### III.4. Servicios de apoyo administrativo

#### *III.4.1. Mejora Integral del Sistema de Gestión de la Calidad*

Se inició un proceso interno de mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) institucional, mediante un cambio en la orientación del mismo, que busca fortalecer la satisfacción del usuario e impulsar la mejora continua.

En razón de ello se redujeron los procedimientos certificados, bajo un esquema de procesos circulares y considerando al usuario final, además de desarrollarse una plataforma interna para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad que se integra a los sistemas institucionales, lo que representa un ahorro de más de \$35,000.00 dólares anuales.

Asimismo, se redujeron los indicadores alineados con los respectivos del PLADI, los CIEES y el COPAES, gracias al diseño por procesos que permite tener una mejor medición del desempeño institucional. Por otra parte, con un soporte teórico metodológico se rediseñó el instrumento de evaluación para medir la satisfacción del cliente con 98 ítems y ahora las encuestas de salida están estandarizadas y homologadas con los campus y CNMS y la evaluación del servicio se realiza donde éste se otorga.

Por otra parte, las auditorías se llevarán a cabo por procesos y con un enfoque basado en los impactos institucionales y la mejora. Asimismo, se buscó alinear la operación del Buzón Institucional con la Ley de Transparencia, la Ley de Servidores Públicos y los ordenamientos de control interno.

#### *III.4.2. Gestión de Calidad Administrativa*

##### *III.4.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad*

El Sistema de Gestión de Calidad contribuye al mejor cumplimiento de las funciones de la Universidad, la rendición oportuna de cuentas a la sociedad y a tener una administración eficiente y flexible que da respuesta oportuna a las demandas del proyecto académico Institucional.

La Universidad de Guanajuato ha avanzado en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, con estrategias que permitan el cumplimiento de las metas institucionales, mediante un proyecto de mejora continua durante este periodo se realizaron las actividades que se describen a continuación.

##### *III.4.2.2. Auditorías de seguimiento al SGC*

Durante el periodo septiembre 2015-agosto 2016 se llevaron a cabo las siguientes auditorías al Sistema de Gestión de Calidad

Tipo de Auditoría	Serie	Periodo	Procesos evaluados
Externa	1ª de seguimiento	septiembre-2015	7
Interna	2ª Interna 2015, 32ª	noviembre - diciembre 2015	8
Interna	1ª Interna 2016, 33ª	abril-mayo 2016	7

Uno de los principales cambios en relación con las auditorías, es el concerniente a la casa certificadora. A partir de mayo del presente año el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C (IMNC), se convierte en el organismo certificador del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, con lo cual se disminuyó el costo en un 47%, al pasar de \$265,350.00 a \$124,004.00.

#### *III.4.2.3. Procesos y procedimientos certificados*

El SGC está conformado por 11 procesos, cuatro de ellos clave en el ámbito de apoyo académico, tres estratégicos, tres de soporte y un proceso de gestión de calidad, los cuales se replican en la Rectoría General, los cuatro campus y el Colegio del Nivel Medio Superior.

En noviembre de 2015 inició el análisis del Sistema de Gestión de Calidad que derivó en una reestructuración del mismo, y a partir de enero del presente año se llevaron a cabo reuniones con los responsables de las dependencias académicas y administrativas para dar a conocer los cambios y la metodología para la mejora de los procedimientos institucionales.

Del análisis sobre los 115 procedimientos certificados en Rectoría General, se identificaron documentos que por su nivel de control y actividad eran susceptibles de convertirse en instructivos de trabajo, en tanto que otros que no generaban valor agregado a la Universidad fueron eliminados, quedando en Rectoría General un total 51 procedimientos certificados y 20 procedimientos documentados.

Asimismo, se trabajó con un enfoque para tener procedimientos más ágiles con los respectivos de los 4 campus y el Colegio del Nivel Medio Superior, en razón de lo cual de un total de 111 procedimientos se tienen ahora 51 procedimientos certificados.

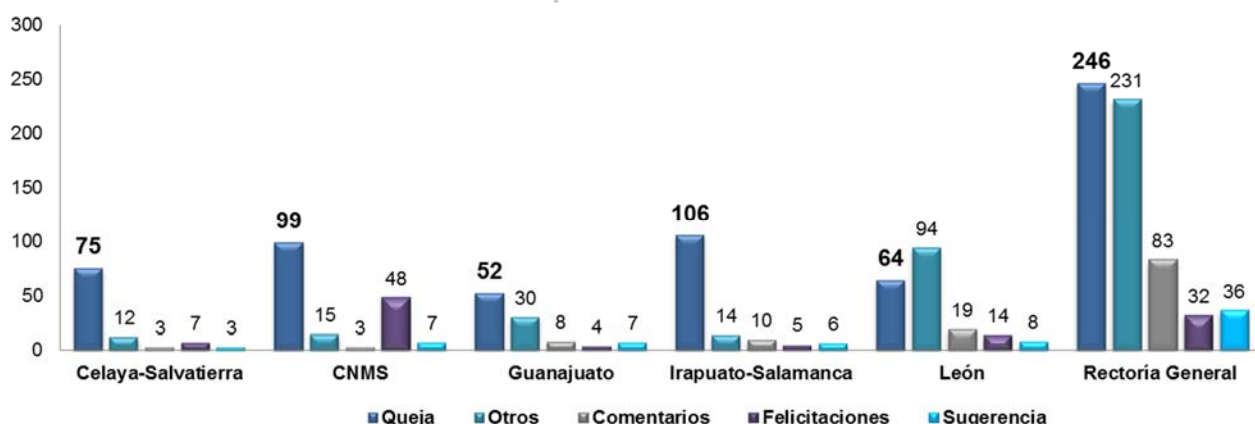
Así, en su conjunto, la Institución cuenta a la fecha con 102 procedimientos certificados y 20 procedimientos documentados, que conforman la base del conocimiento administrativo de la Universidad.

#### *III.4.2.4. Buzón UG*

Es una herramienta de comunicación con el usuario, de uso simple y respuesta rápida. En él se recibe y da seguimiento a quejas, sugerencias, comentarios, felicitaciones o cualquier otro mensaje, expresados por estudiantes, profesores, administrativos, padres de familia, proveedores y sociedad en general.

Entre las acciones realizadas para mejorar el servicio y garantizar una buena gestión destaca la revisión de los lineamientos de dicha herramienta por parte de la Contraloría General y la Unidad de Acceso a la Información, con el propósito de generar un nuevo grupo de lineamientos en el marco de los cuales se dará una mejor atención a los usuarios, además

de asegurar un ejercicio transparente del servicio. La siguiente tabla muestra el número de mensajes atendidos durante este informe.



#### III.4.2.5. Acciones correctivas y preventivas

El registro del SGC permite llevar un control sobre las acciones correctivas y preventivas por fallas o mejoras posibles en los servicios universitarios. Al corte de septiembre del 2015 existían 347 acciones abiertas. Los planes de acción desarrollados desde entonces han logrado que al corte de julio del 2016 se cuente con 294 acciones abiertas.

Sitio	Acciones abiertas en 2015	Acciones abiertas en 2016
Rectoría General	68	87
Campus Celaya-Salvatierra	73	69
Campus Guanajuato	57	28
Campus Irapuato-Salamanca	66	50
Campus León	61	29
Colegio del Nivel Medio Superior	22	31
Total	347	294

#### III.4.2.6. Encuesta de satisfacción de los usuarios

Esta encuesta es una herramienta fundamental para la mejora de los servicios, a través de ella obtenemos información objetiva y confiable sobre la forma en que se otorgan. La calificación de los servicios ofrecidos en el año 2015 se registró en noviembre de ese año, con un valor de 8.86.

Las encuestas para la medición de los servicios, que en 2015 eran 156, se rediseñaron con base en un diagnóstico y en acuerdo con las entidades académico-administrativas, en función de su estandarización y reducción estratégica. Como resultado, a partir de agosto de

2016 las encuestas institucionales se realizarán por medio de 23 nuevos instrumentos. La reestructura se expresa en la siguiente tabla.

Entidad Académica o Dependencia Administrativa (sitio)	Total de encuestas 2015	Total de encuestas 2016
Rectoría General	20	14
Monitoreo de Servicio (DSTI)	0	2
Campus Celaya-Salvatierra	10	7
Campus Guanajuato	8	
Campus Irapuato-Salamanca	50	
Campus León	68	
Colegio Nivel Medio Superior	20	
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>23</b>

#### *III.4.2.7. Capacitación en materia de calidad a personal administrativo*

Como parte del desarrollo del personal de la Institución y para el fortalecimiento del SGC, se han ofrecido 60 asesorías a los universitarios que colaboran en las diversas áreas administrativas de Rectoría General, los campus y el CNMS, acerca de dudas específicas relacionadas con el enfoque a procesos, la operación del sistema de registro informático (SE SUITE), y la calidad en el servicio, entre otros temas.

Se llevaron a cabo dos capacitaciones para la actualización de la norma ISO 9001 en su versión 2015, en las cuales han participado universitarios de la Rectoría General, los cuatro campus y el Colegio del Nivel Medio Superior.

A la fecha se ha impartido un curso de formación de auditores en el Campus Celaya Salvatierra.

#### *III.4.3. Evaluación de la Administración y Gestión Institucional CIEES*

De la visita y observaciones que los evaluadores de los CIEES hicieron a la UG en febrero de 2014, fueron entregadas en febrero de 2015, 85 recomendaciones puntuales de las cuales a la fecha se ha resuelto el 85%, quedando por resolver aquellas que tienen relación con la normatividad y algunas que son improcedentes; asimismo se desarrolló de manera interna una plataforma con costo cero, con la que se ha optimizando la capacidad instalada para dar seguimiento a las recomendaciones de manera más ágil.

#### *III.4.4. Adquisición de bienes y servicios*

El 29 de septiembre de 2015 se unificó la Dirección de Adquisiciones y Servicios de Apoyo y la Dirección de Infraestructura y Mantenimiento, por lo que a partir de esa fecha funciona la Dirección de Infraestructura y Servicios Universitarios y las dos direcciones anteriores pasan a ser Unidades.

Del 27 de septiembre de 2015 al 1º de julio de 2016 se ejercieron un total de \$151'695,355.56 (ciento cincuenta y un millones seiscientos noventa y cinco mil trescientos cincuenta y cinco pesos 56/100 M.N.), en inversión para elevar la calidad educativa e impulsar el desarrollo de la Institución, principalmente en equipamiento para laboratorios,

equipamiento de espacios académicos, extensión cultural, espacios deportivos y servicios diversos.

Con el propósito de regular los trámites, las responsabilidades y obligaciones de las unidades ejecutoras del gasto, se emitieron los nuevos Lineamientos de Adquisiciones de Bienes y Contratación de Servicios de la Universidad de Guanajuato, los cuales entrarán en vigencia para el ejercicio fiscal 2016. Para asegurar su adecuada operación se llevaron a cabo reuniones de capacitación a los directivos y enlaces administrativos de los diversos campus.

En el ámbito de la vinculación estratégica con proveedores, se revisó el procedimiento para el cumplimiento de la obligación legal de contar con un Padrón de Proveedores confiable y actualizado, derivado de lo cual se pondrá en marcha un módulo en el sistema institucional de adquisiciones que redundará en trámites más ágiles y la disminución de los tiempos de respuesta.

Entre otras acciones de mejora está la simplificación del procedimiento de adquisición de bienes con recursos PRODEP, así como la compra de reactivos químicos para la docencia y la investigación, los cuales ahora se pueden adquirir de manera directa, según el monto a ejercer.

Se desahogaron todas las requisiciones de compra no atendidas al momento del inicio del presente informe.

Se creó un área que brinda asesoría legal a la Unidad de Adquisiciones y Servicios de Apoyo, la cual se ha puesto a disposición de los campus, divisiones y departamentos de la Universidad, con el fin de que cuenten con el acompañamiento adecuado y oportuno.

#### *III.4.5. Transporte*

Se brindaron 5,002 servicios de transporte por medio del Departamento de Transportes, en apoyo a las actividades de docencia y extensión de la comunidad universitaria, así como las concernientes al ámbito administrativo. En ese sentido y con el fin de brindar un servicio seguro y decoroso a todos los universitarios se adquirieron 33 vehículos modelo 2016.