



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD

AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

**SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO**

“ASEGURAMIENTO EN BASE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL DE LA BUAP”

**DIRECTOR
DR. RAÚL RAMÍREZ PÉREZ**

TESIS
Para Obtener el Grado de
Maestro en Administración

PRESENTA:
LCC. Jesús Hernández Crispín

Puebla, 18 de abril 2017.



M.A. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Director** de la tesis denominada: "**ASEGURAMIENTO EN BASE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL DE LA BUAP**", elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

JESÚS HERNÁNDEZ CRISPÍN

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 03 de enero


DR. RAÚL RAMÍREZ PÉREZ



c.c.p. Alumnos (s)

M.A. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Asesor Metodológico** de la tesis denominada: **“ASEGURAMIENTO EN BASE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL DE LA BUAP”**, elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

JESÚS HERNÁNDEZ CRISPÍN

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 03 de enero de 2017


DRA. MARÍA DEL CARMEN BERFINA DOMÍNGUEZ RÍOS



c.c.p. Alumno (s)

M.A. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e


Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Asesor** de la tesis denominada: **“ASEGURAMIENTO EN BASE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL DE LA BUAP”**, elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

JESÚS HERNÁNDEZ CRISPÍN

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 03 de Enero de 2017


M.A. JOSÉ ANTONIO MACARIO MÉNDEZ BAÑOS



c.c.p. Alumno (s)



BUAP

Oficio No. FCP-SIEP/013/17
Asunto: Digitalización de Tesis

C. JESÚS HERNÁNDEZ CRISPÍN

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada **“ASEGURAMIENTO EN BASE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL DE LA BUAP”**, a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

ATENTAMENTE

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”

H. Puebla de Z., 24 de marzo de 2017



M.A. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado

c.e.p. SIEP
ECA

Facultad
de Contaduría
Pública

Bld. Valsequillo 70,
Col. Universidades,
Ciudad Universitaria,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

Resumen

La Organización Internacional para la Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), está compuesta por representantes de organismos de normalización (ONs) de 157 países, con sede en Génova, Suiza, que producen normas internacionales industriales y comerciales.

Actualmente en toda institución educativa pública o privada, el tema de calidad se convirtió en requisito indispensable, se adopta como cultura organizacional para normalizar y administrar procedimientos y actividades con el fin de generar satisfacción al cliente.

El lograr un reconocimiento por una certificadora y sobre todo la validación en los procedimientos de la organización, asegura el cumplimiento en la actividad que da razón de ser a la entidad, enfocado a mantener y mejorar su labor, siendo esto la clave del éxito en el entorno de gestión.

En este sentido las organizaciones, de manera más específica la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, implementa el funcionamiento de sus actividades y procesos bajo la Norma ISO 9001:2008 como estándar para la interrelación de las actividades propias.

La Norma ISO 9001:2008 tiene como propósito el enfoque basado en procesos, formalizando la planificación, cumplimiento, verificación y mejora de sus procedimientos, con el objetivo de brindar los resultados solicitados por los clientes o usuarios.

El presente trabajo planea verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en la DGPI.

La herramienta se diseñó para presentar el resultado de la medición en el cumplimiento de los de objetivos planteados por la alta dirección, aplicada a los usuarios finales.

Finalmente se demuestra el grado de satisfacción del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, alcanzando los indicadores planteados en los objetivos de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI).

Palabras claves: Sistema, Gestión, Calidad, ISO.

Summary

The International Organization for Standardization (ISO, for its acronym in English), is composed of representatives of standards bodies (ONs) of 157 countries, with headquarters in Geneva, Switzerland, which produce industrial and commercial International standards.

Currently in any public or private educational institution, the issue of quality became essential requirement, it is adopted as an organizational culture to standardize and manage procedures and activities in order to generate customer satisfaction.

Achieving recognition by a certification authority and especially the validation procedures of the organization, ensures compliance activity that gives reason for the entity, focused on maintaining and improving its work, this being the key to success in the management environment.

In this sense organizations, so more specific the General Direction of Institutional Planning of Autonomous University of Puebla, implements the operation of its activities and processes under ISO 9001: 2008 standard for the interface of the activities.

ISO 9001: 2008 is intended the process approach, formalizing the planning, implementation, verification and improvement of its procedures, with the aim of providing the results requested by customers or users.

This paper plans to verify compliance with the quality management system under ISO 9001: 2008 in DGPI.

The tool was designed to present the measurement result in the implementation of objectives set by senior management, applied to end users and operational staff.

Finally the degree of satisfaction Quality Management System based on ISO 9001:2008 is demonstrated, reaching the indicators proposed in the objectives of General Direction of Institutional Planning.

Keywords: System, Management, Quality, ISO

ÍNDICE

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Justificación.....	20
1.3 Objetivos.....	21
1.3.1 Objetivo General.....	21
1.3.2 Objetivos Específicos.....	21
1.4 Preguntas de investigación.....	22
1.5 Hipótesis	23
1.5.1 Hipótesis	23
1.5.2 Hipótesis nula.....	23
1.5.3 Hipótesis alternativa.....	23
1.6 Variables.....	24
1.6.1 Variables dependientes	24
1.6.2 Variables Independientes.....	24
1.7 Diseño metodológico	25
1.8 Etapas de Investigación	27
1.9 Alcances y limitaciones	28
CAPITULO II MARCO CONTEXTUAL	29
ANTECEDENTES	29
2.1 Historia de la BUAP	29
2.2 Misión BUAP	30
2.3 Organigrama	34
DEFINICIONES	35
2.4 Las definiciones se basan en la Norma NTC-ISO 9000.....	35
2.5 Norma internacional ISO 9001 versión 2008	39
2.6 Desarrollo histórico hacia la calidad	42
2.7 El Control de la calidad mediante la inspección	43

2.8	El control estadístico de la calidad	44
2.9	El aseguramiento de la calidad	45
2.10	La calidad estrategia competitiva	46
2.11	La planeación de la calidad	47
2.12	Principios de la calidad	48
2.13	Creación de la organización internacional para la normalización	49
2.14	Familia ISO 9000	50
CAPITULO III ANÁLISIS DE DATOS.....		53
3.1	Revisión de documentación al SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.....	53
	III. Objetivo del manual de gestión de calidad, alcance y exclusiones.....	53
	IV Elementos estratégicos	55
	V Sistema de Calidad Enfocado a Proceso	56
4	Sistema de Gestión de la Calidad	57
5	Responsabilidad de la Dirección.....	60
6.2	Recursos Humanos	61
8.5	Mejora.....	62
	Encuestas	64
CAPITULO IV CONCLUSIONES.....		68
BIBLIOGRAFÍA.....		76

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La educación es una palanca en el desarrollo de toda nación que permite incrementar el capital humano en todos sus aspectos, logra la cohesión social y genera el enriquecimiento de la cultura, impulsando individuos con capacidades y competencias acordes a los requisitos de competitividad actual, una población más y mejor educada, lo que significa una ciudadanía más informada, participativa y crítica que sin duda es un componente base para la construcción de un país desarrollado (Secretaría de Educación Superior, 2015)

La Ley General de Educación en su artículo segundo textualmente menciona: “Todo individuo tiene derecho a recibir educación de calidad y, por lo tanto, todos los habitantes del país tienen las mismas oportunidades de acceso al sistema educativo nacional, con solo satisfacer los requisitos que establezcan las disposiciones generales aplicables” (Ley General de Educación Superior, 2015)

La calidad en la educación permite el aseguramiento de los procesos entorno a la demanda del medio por lo que los procesos administrativos con liderazgo, prevención de riesgos y estructuras organizadas apuntalan la competencia entre instituciones para brindar educación con estándares altos.

En México la Ley General de Educación Superior establece tres tipos de educación:

TIPO EDUCATIVO	NIVEL	SERVICIOS
Educación básica	Preescolar	General Comunitario Indígena
	Primaria	General Cursos comunitarios Indígena
	Secundaria	General Técnica Telesecundaria
Educación media superior	Profesional técnico	CET, Cecyte, Conalep, otros
	Bachillerato	General Tecnológico
Educación superior	Técnico superior	Universidades tecnológicas, otros
	Licenciatura	Normal, Universitaria y Tecnológica
	Posgrado	Especialidad, Maestría y Doctorado

Imagen 1: Tipos de Educación

Fuente: Secretaría de Educación Superior. Visible en www.dgesu.gob.mx

De acuerdo a la Dirección General de Educación Superior como se muestra en la imagen 1, divide la educación en tres tipos, cada nivel debe de tener ciertas características de termino, por lo que la calidad en cada uno de ellos debe de ser primordial para culminar el recorrido y lograr el máximo aprovechamiento educativo.

De acuerdo a INEGI, en el censo 2010 en Puebla, viven 5,779,829 habitantes, posicionándose en el lugar número 5 a nivel nacional. La distribución poblacional al mismo año menciona que el 78% de la población vive en localidades urbanas y el 22% en rurales.

En educación, en el estado de Puebla, de cada 100 personas de 15 años y más:

- 9.3 no tiene ningún grado de escolaridad
- 59.2 tienen educación básica terminada
- 0.3 cuentan con una carrera técnica o comercial con primaria terminada
- 16.2 finalizan la educación media superior
- 14.6 concluyeron la educación superior
- 0.4 no está especificado

De forma más específica, los estudiantes registrados en la Secretaría de Educación Pública, para el ciclo escolar 2014-2015, llegan a un total de 1,976,942 en todos los niveles, para nivel superior registra un total de 208,313 lo que significa que aproximadamente el 10.53% de la población logra adentrarse en el nivel educativo superior.

Este total de alumnos que logran la posibilidad de situarse en una universidad, buscan adquirir conocimientos, habilidades y capacidades de alto nivel, mismos que exigen niveles de servicios administrativos y educativos de calidad, de esta forma, la competencia entre instituciones de educación superior, se torna elevado.

Ante esta perspectiva, se pueden realizar las siguientes preguntas: ¿Qué nivel de calidad de servicios ofrecen las instituciones de educación superior?, ¿Quién avala la calidad de los servicios administrativos educativos? ¿Los servicios son competitivos?

De acuerdo al Periódico el Universal, en su página <http://mejoresuniversidadesdemexico.mx/?q=ranking> en el año 2015 posiciona 5 instituciones a nivel nacional en el siguiente orden:

1. Universidad Autónoma de México
2. Universidad Autónoma Metropolitana
3. Universidad de las Américas Puebla
4. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
5. Universidad Autónoma de Nuevo León

Destacan dos grandes instituciones del estado de Puebla. Una de carácter privado: la Universidad de las Américas Puebla, y otra de carácter público: la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Ofrecer hoy en día un servicio educativo de calidad a la comunidad, ya no es opción sino una obligación, por lo que, a través de diversos mecanismos reconocidos por organizaciones, se muestra el grado de cumplimiento de objetivos, mediante indicadores.

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla constituye un gran pilar de la educación y de investigación científica en el estado de Puebla, ocupa un destacado sitio entre las universidades públicas del país, gracias al esfuerzo conjunto de todos los miembros de la institución, mismos que siguen una estructura administrativa y académica para brindar servicios a la comunidad en general.

El manual de organización general describe la estructura de la BUAP, Y establece las bases para el funcionamiento y coordinación de las labores diarias dentro de la institución, apoyados por dependencias con cargos específicos, mismos que tienen la responsabilidad de actuar y lograr objetivos que mejoren los servicios a la comunidad universitaria. (Anexo 1)

Los servicios deben garantizar los requerimientos de cada usuario, pero ¿Cómo lograr esto? Las instituciones se centran en la estandarización de procesos para lograr sus objetivos y ser congruentes con las necesidades de los solicitantes, siendo de vital importancia lograr y afianzar las actividades para alcanzar dichos objetivos.

La Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) es una dependencia de la BUAP que divide sus actividades en tres áreas: la alta dirección, encargada de la planeación estratégica, la dirección de seguimiento evaluación y estadística institucional, con la tarea de verificar el desarrollo de proyectos académicos y presentación de informes, y finalmente la dirección de desarrollo académica con el acompañamiento y guía para el desarrollo docente e investigación, todos coordinados para lograr y mantener los requisitos, que el entorno de la educación exige.

La Dirección General de Planeación Institucional (DGPI), debe asegurar sus procesos mediante una metodología estándar que brinde la posibilidad de medir sus resultados con indicadores.

Para comprender mejor las actividades y políticas establecidas en la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI), se da a conocer su misión y visión:

Misión de la DGPI:

Coordinar y supervisar los procesos de planeación, programación, seguimiento, evaluación e información institucional promoviendo la participación de la

Universidad en las bolsas de recursos extraordinarios disponibles para el crecimiento y desarrollo de las Universidades Públicas.

Visión de la DGPI:

Hacer del proceso de planeación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla un medio plural, de participación multidisciplinaria, permanente y con un seguimiento y evaluación puntual que coadyuve a la mejora permanente de los indicadores académicos y de gestión de la BUAP en el entorno nacional e internacional.

Situación Actual

La competitividad educativa es sin duda una tarea primordial para todo ente educativo. Los jóvenes buscan la oportunidad día a día para prepararse y lograr las competencias que el entorno exige.

La visualización de un joven no sólo se centra en lograr el acceso a una universidad, sino además que la universidad brinde los servicios adecuados para alcanzar las competencias que exige el mundo laboral. La administración de estos entes educativos buscan mejorar y brindar servicios administrativos de calidad.

Actualmente, la mayoría de las instituciones buscan mejorar la eficiencia de sus servicios, para así minimizar los tiempos muertos y aumentar la calidad de sus resultados, y, por consiguiente, competir, es por eso que día a día buscan reestructurar y mejorar sus procesos para ser líderes en la prestación de servicios.

1.2 Justificación

La Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) lleva a cabo un rol importante dentro de la universidad, ya que el resultado de los procesos que realiza, son base para la toma de decisiones y afectan a toda la comunidad universitaria.

El desempeño de sus actividades es significativo, ya que busca la mejora continua, siendo la actividad principal el valor agregado, todo encaminado a fortalecer el quehacer diario de la universidad, y brindar una educación de calidad.

Los procesos definidos y que realiza la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI), y que son parte medular en la institución son: La planeación estratégica, la gestión de recursos, el seguimiento y evaluación académico.

La investigación se centra en llevar a cabo un análisis del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de los procesos planteados con la participación de personal, evidenciando el resultado tanto a personal operativo como la satisfacción de usuarios.

Garantizar procesos de calidad, asegura los requerimientos del usuario y, por consiguiente, el logro de los objetivos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar los procesos administrativos de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) en su Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008.

1.3.2 Objetivos Específicos

Analizar los indicadores que arroja la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, implementado en la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) bajo la Norma ISO 9001:2008

Examinar la conformidad de los usuarios finales.

1.4 Preguntas de investigación

¿Cómo la norma aplicada al Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) alcanza los objetivos planteados por la alta dirección?

¿Qué porcentaje de usuarios finales está satisfecho con la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en sus procesos definidos?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis

Existe una mejora significativa en la satisfacción de los usuarios finales, en relación a la implementación de la Norma ISO 9001-2008.

1.5.2 Hipótesis nula

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) no alcanza los indicadores por arriba del promedio.

1.5.3 Hipótesis alternativa

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado satisface las necesidades del cliente o solicitante de información

1.6 Variables

1.6.1 Variables dependientes

Satisfacción usuarios involucrados

Indicadores de calidad

1.6.2 Variables Independientes

El sistema de Gestión de la Calidad

1.7 Diseño metodológico

En la investigación se optó por llevar a cabo un enfoque metodológico cualitativo, “designa comúnmente la investigación que produce y analiza los datos descriptivos como las palabras escritas o dichas, el comportamiento observable de las personas” (Deslauriers Jean-Pierre, 2005, Pag.6), Por lo tanto, el aplicar el cuestionario y verificar la aplicación de la norma pretende mostrar el comportamiento del mismo tanto al usuario final como al personal involucrado.

Sin embargo, el tipo de estudio exploratorio también permitirá familiarizarse con el fenómeno, analizando la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación.

Las encuestas se basan en cuatro temas, de acuerdo a los servicios que presta la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI), mismos que se describen:

Empatía: Participación de una persona en una realidad ajena a ella, palabra deriva del término griego *empátheia* recibe también el nombre de inteligencia interpersonal (Howard Gardner, 1993)

Capacidad de respuesta: De acuerdo a la enciclopedia virtual (eumed.net, s.f.) se define en términos generales como la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera en su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable.

Seguridad de la información: De acuerdo a la Asociación Española para la calidad, define la seguridad de la información como: “La Seguridad de la Información tiene

como fin la protección de la información y de los sistemas de la información del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.” (AEC, s.f.)

Flexibilidad de horario: Capacidad para adaptarse y dar respuesta a las exigencias del horario.

1.8 Etapas de Investigación

El trabajo se llevó acabo en la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) y lo que pretende es conocer la situación actual del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, difundirlo a la alta dirección y así contar con una base científica sobre la efectividad del sistema, posteriormente ser cimientio para la toma de decisiones.

1. Análisis de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008
2. Aplicación de cuestionarios a los clientes o usuarios finales
3. Aplicación de cuestionarios al personal operativo
4. Análisis de datos
5. Conclusiones y recomendaciones finales.

1.9 Alcances y limitaciones

El objeto de estudio es una Dependencia de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, específicamente la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) siendo esta una base importante, ya que los resultados de sus procesos son considerados para la toma de decisiones en la planeación institucional.

La actividad desarrollada resultara de gran importancia por lo cual nos enfocaremos en los procesos definidos y así mostrar el resultado de su interrelación.

CAPITULO II MARCO CONTEXTUAL

ANTECEDENTES

2.1 Historia de la BUAP

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, cuyas raíces se remontan al siglo XVI, constituye un gran pilar de la educación superior y la investigación científica en la región, y ocupa un destacado sitio entre las universidades públicas del país, gracias al esfuerzo conjunto de todos los miembros de la institución.

Lo que hoy es la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, es fruto de una larga historia que se remonta al 9 de mayo de 1578, cuando un grupo de religiosos jesuitas establecieron su residencia en Puebla, y a petición expresa del Cabildo de la ciudad fundaron el Seminario de la Compañía de Jesús de San Jerónimo.

Nueve años después, erigieron un colegio destinado a la formación de las nuevas generaciones novohispanas. (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, s.f.)

Actualmente la BUAP realizó la certificación ISO 9001:2015 en su proceso de planeación estratégica, auditada por la empresa Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación, SIGE, S.C. con resultados satisfactorios, “Tras destacar que la Máxima Casa de Estudios de Puebla es líder y referente para otras instituciones de educación superior, en materia de certificaciones y calidad en la gestión de sus procesos, Esparza Ortiz afirmó que este logro muestra que el trabajo se realiza bajo directrices y estrategias, así como de manera coordinada con las 38 unidades académicas y 42 dependencias administrativas, para el logro de los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2013-2017.

El Rector de la BUAP recibió la certificación de la Norma ISO 9001:2015, de manos de los auditores de calidad de la empresa SIGE, S.C., adscrita a The International Certification Network Red IQNet y con reconocimiento internacional de “Entidad Mexicana de Acreditación” (EMA), la cual a su vez es reconocida por International Accreditation Forum (IAF). ” (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, s.f.)

2.2 Misión BUAP

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla es una institución pública y autónoma consolidada a nivel nacional, comprometida con la formación integral de profesionales y ciudadanos críticos y reflexivos en los niveles de educación media superior, superior y posgrado, que son capaces de generar, adaptar, recrear, innovar y aplicar conocimientos de calidad y pertinencia social. (Benemérita Universidad Autónoma , 2016)

La Universidad fomenta la investigación, la creación y la divulgación del conocimiento, promueve la inclusión, la igualdad de oportunidades y la vinculación; coadyuva como comunidad del conocimiento al desarrollo del arte, la cultura, la solución de problemas económicos, ambientales, sociales y políticos de la región y del país, bajo una política de transparencia y rendición de cuentas, principios éticos, desarrollo sustentable, en defensa de los derechos humanos, de tolerancia y honestidad; contribuyendo a la creación de una sociedad proactiva, productiva, justa y segura.

En el último sexenio las dependencias administrativas y académicas dentro de la universidad realizan una serie de acreditaciones que han logrado dar valor agregado y prestar servicios de calidad.

De acuerdo al anuario estadístico universitario 2014-2015 la universidad cuenta con 12 dependencias certificadas bajo alguna norma. (Benemérita Universidad Autónoma)

- Tesorería General – Dirección de Contabilidad General y Departamento de Patrimonio Universitario
- Dirección de Administración Escolar
- Dirección General de Innovación Educativa
- Dirección de Servicio Social
- Dirección General de Educación Media Superior
- UNIGAS
- Farmacias Universitarias “Alexander Fleming”
- Facultad de Administración
- Proceso del Sistema Integral de Gestión Institucional
- Archivo Histórico

- Dirección de Estudios de Posgrado del Área de la Salud
- Dirección General de Planeación Institucional (DGPI)

La universidad cuenta con 24 unidades académicas, 5 institutos, 1 Hospital Universitario mismo que dependen de la buena administración y prestación de servicios de las áreas administrativas.

Para el ciclo escolar 2015-2016 la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla cuenta con una matrícula 83,336 desde nivel medio superior, superior y posgrado que se ven afectados por el buen desempeño de las dependencias centrales. (Dirección General de Educación Superior, Formato 911 2015-2016).

➤ Nivel Medio Superior	16,344
➤ Nivel Superior	63,178
➤ Posgrado	3,814

La Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) juega un rol importante en la planeación de actividades mismas que se ven reflejadas en la toma de decisiones y, por consiguiente, afecta a toda la comunidad universitaria. Los servicios que presta para la elaboración de proyectos dentro y fuera la universidad no tienen oportunidad de margen de error, ya que el resultado impacta severamente a los recursos económicos.

Por lo consiguiente, la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) es una organización que coordina y supervisa los procesos de planeación, programación, seguimiento, evaluación e información de la BUAP. Promueve la participación de las universidades en las bolsas de recursos extraordinarios, proyectos federales y estatales disponibles para el crecimiento y desarrollo de las universidades públicas.

La colaboración de todas las entidades involucradas es primordial para el funcionamiento de la institución.

2.3 Organigrama

El siguiente organigrama permite visualizar la estructura organizacional de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) de forma gráfica mismo que define la jerarquía y forma de relación entre departamentos.



Fuente: Dirección General de Planeación Institucional (DGPI). Recuperado de www.dgpi.buap.mx/organigrama

DEFINICIONES

2.4 Las definiciones se basan en la Norma NTC-ISO 9000

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes y cumple con los requisitos.

Eficacia: Extensión en la que realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

ISO: Palabra derivada del griego “isos”, que significa “igual” el cual es la raíz del prefijo “iso”. Desde “igual” a “estándar” es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir “ISO” como nombre de la organización

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

Mejora de la calidad: Parte de la Gestión de la Calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Norma: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que establece para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden de un contexto dado.

Norma ISO 9000: Conjunto de Normas que describen los componentes, condiciones y características que debe de tener un Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Norma ISO 9001: Norma que especifica los requisitos que debe cumplir un Sistema de Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

Objetivo de calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Política de Calidad: Intenciones globales de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Plan de Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

Producto: Resultado de un proceso.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

Registro: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: Recepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Servicio: “Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada, su producción puede estar o no vinculada a un producto físico” (KOTLER, Op, Pag.5)

2.5 Norma internacional ISO 9001 versión 2008

Calidad es una palabra cuyo significado es utilizado en muchos sectores de las áreas económico-administrativas. La calidad se ha manejado desde años atrás, en la actualidad ha toma gran importancia para muchas organizaciones.

¿Qué es la calidad? En el diccionario (Española, s.f.), define la calidad como un conjunto de cualidades por las que se manifiesta el modo de ser de una persona o cosa.

Indagando en el tema encontramos varias definiciones como las del autor Juran, comenta que la palabra calidad tiene varios significados, pero únicamente dos son importantes a evaluar. “Por un lado tenemos que calidad es un comportamiento del producto, satisfacción con el producto refiriéndose a características tales como:

- Prontitud del proceso para cumplir los pedidos de los clientes
- Consumo de carburante de un motor
- Eficacia de una campaña publicitaria
- Millones de instrucciones por segundo de un ordenador
- Uniformidad intrínseca de un proceso productivo

Estas características son importantes para el comportamiento del producto y para la satisfacción que el cliente tenga con el producto” (Juran, 1990, Pag.4). El siguiente significado, “es la ausencia de deficiencias que adoptan forma de:

- Retraso en las entregas
- Fallos durante el servicio
- Facturas incorrectas
- Cancelación de contratos de ventas
- Desechos en fábrica o reproceso
- Cambios en la ingeniería del diseño

“Las deficiencias dan como resultado las quejas, reclamaciones, devoluciones, reprocesos y daños. Este conjunto de deficiencias son el resultado de la insatisfacción que el cliente tiene con el producto” *Ibíd.*, Pag. 4. Juran asevera que las definiciones no son contrarias, sino que van de la mano ya que la satisfacción con el producto es el por qué los clientes compran el producto y la insatisfacción es el por qué se quejan.

Gutiérrez menciona dos percepciones de calidad; el concepto tradicional, definiendo como “grado de conformidad de un producto o servicio con respecto a una norma o estándar.” (Gutiérrez, 1989, Pag.91)

El siguiente concepto lo precisa como “el nuevo concepto de calidad: calidad como satisfacción de los usuarios o adecuación al uso”

“El concepto de calidad se utiliza para asociar hechos o cosas que nos producen alguna satisfacción, inclusive, el término buena calidad en un producto significa que el producto es bueno para el fin que fue creado.” (Arrona, 1987, Pag.8) Con este mismo autor en una perspectiva más amplia define: “La calidad significa satisfacer las necesidades del consumidor o usuario considerando por un lado la relación externa de la empresa (empresa, cliente o consumidor) y por el otro, la relación interna (de un proceso a otro, de una operación a otra)”.

Hoyle (1998, Pag.7) “un grado de excelencia, la conformidad con los requerimientos, la totalidad de funciones del producto o servicio que satisfacen las necesidades especificadas, la aptitud para el uso, la ausencia de defectos, imperfecciones o contaminación y (una frase que está ganando popularidad), el deleite de los clientes”.

Con estas definiciones de diferentes autores citadas recientemente, se puede llegar a la conclusión que la gran mayoría relaciona la calidad de un producto o servicio, con la satisfacción del cliente.

2.6 Desarrollo histórico hacia la calidad

Gutiérrez menciona: “el juicio acerca de la calidad del producto tenía entonces como base la relación personal que se establecía entre el artesano y el usuario. El cliente, en ésta época, exponía sus necesidades al fabricante, quien lo elaboraba de acuerdo con los requerimientos establecidos por el cliente. Como eran trabajos hechos a la medida, el productor sabía de inmediato si su trabajo había dejado satisfecho al cliente o no.” (Gutiérrez, 1989, Pag.24).

“El cambio en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa. Fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva. Dichos procedimientos han ido evolucionando y han dado origen a cuatro diferentes etapas.” (Gutiérrez, 1989, Pag.40).

- El cuidado de la calidad de productos en base a la inspección.
- La observación como procedo de mejora.
- Asegurar el mejoramiento desde el inicio

- Calidad del producto como estrategia de mercado para enfrentar a competidores

2.7 El Control de la calidad mediante la inspección

De acuerdo con Juran y Gryna (1994), el control de calidad se define como: “el proceso que se emplea con el fin de cumplir con los estándares” (Pag. 24). Esto consiste en observar el desempeño real, compararlo con algún estándar y después tomar medidas si el desempeño observado es significativamente diferente al estándar.

Tiempo en el que la producción de materiales se realiza en serie bajo inspección. “A este nuevo organismo se le denominó departamento de control de calidad” (Ibíd., Pag. 26)

Radford (1987), asevera “la inspección tiene como propósito examinar de cerca y en forma crítica el trabajo para comprobar su calidad y detectar los errores; una vez que éstos han sido identificados, personas especializadas en la materia deben ponerles remedio” (Pag. 52). Lo que importa es que se cumpla con las normas de uniformidad utilizando la inspección e instrumentos.

“El adelanto que significaba introducir en la organización un departamento dedicado al control de calidad, en esta época todavía no se consideraba tarea de este departamento descubrir las causas de los problemas.” (Gutiérrez, 1989, Pag.28)

2.8 El control estadístico de la calidad

Se introduce el termino variación y se da pauta a reconocer que en la producción se presentan variaciones y que deben ser observadas aplicando métodos de probabilidad y estadística.

“La administración debe tomar en cuenta el hecho de la variación y relacionar íntimamente con el problema de la calidad. Se trata de ver qué rango de variación es aceptable sin que se originen problemas.” (Gutiérrez, 1989, Pag.29).

En esta era, las principales técnicas estadísticas que se desarrollaron fueron la de límites y gráficas de control y las prácticas de muestreo.

Principalmente se llevan a cabo técnicas de límites, control de gráficas y muestreo.

2.9 El aseguramiento de la calidad

Etapa que se distingue por dos puntos esenciales: la conciencia del aseguramiento de la calidad y el concepto de calidad en Japón- (Gutiérrez, 1989, Pag.24)

Edward Deming, Joseph Juran, Armand Feigenbaum y Philip B. Crosby, autores que definen esta etapa.

Deming pone de relieve la responsabilidad que la alta gerencia tiene en la producción de artículos defectuosos. Juran investiga los costos de la calidad. Feigenbaum, por su parte concibe el sistema administrativo como coordinador en la compañía, del compromiso de todos en orden al logro de la calidad. Crosby es el promotor del movimiento denominado “cero defectos”. (Gutiérrez, 1989, Pag.24)

Por lo tanto, “el aseguramiento de la calidad es la actividad de proporcionar la evidencia necesaria para establecer la confianza, entre todos los interesados, de que las actividades relacionadas con la calidad se están realizando en forma efectiva”. (Juran, Gryna, 1994, Pag.555)

2.10 La calidad estrategia competitiva

Hoy en día la alta dirección centra sus esfuerzos en lograr ser competente en el medio que se desempeña es por eso que un punto fundamental es mantener una estrategia de calidad que se distinga en el entorno que se desarrolla.

Los requerimientos, la calidad del producto y la planeación estratégica forman parte de la táctica de la alta gerencia y forma un eje central en sus actividades.

Toda organización y aún más en el ámbito educativo utilizan la calidad estratégicamente para ganar consumidores, recursos, prestigio o fondos para ser competitivos.

2.11 La planeación de la calidad

El llevar a cabo una sistematización de la planeación es primordial para hablar de calidad en las organizaciones. “Es necesario efectuar un análisis preliminar para asegurar que exista una estructura de organización para la calidad, que estén disponibles los recursos requeridos y que las diferentes tareas se realicen.” (Oakland, 1999, Pag.87).

“En la planeación de la calidad siempre es necesario revisar los programas existentes dentro de las áreas funcionales de la organización, y poder compararse con los resultados de los análisis preliminares a fin de evaluar las fortalezas y las debilidades de la calidad en todo negocio u operación. Cuando se haya hecho esto, los sistemas y programas requeridos pueden definirse en términos de planes detallados de operación, procedimientos y técnicas” (Ibíd., Pag.87)

2.12 Principios de la calidad

Stephen R. Covey menciona en su libro: “Los Sietes Hábitos de la Gente Altamente Efectiva” y afirma: “los principios son verdades profundas, fundamentales, de aplicación universal, son directrices para la conducta humana que han demostrado tener un valor duradero, permanente”. (Pag. 24)

Esponda (2001) menciona que la base para una organización es mantener un conjunto ordenado de principios que generen un sistema cultural, y que sea congruente con el comportamiento de los operantes que los conforman. (Pag.44)

La Norma ISO 9000:2000 basa el diseño de sus sistemas en lo siguiente:

- Orientación al cliente
- Liderazgo
- Involucración del personal
- Enfoque basado en procesos
- Administración con enfoque de sistemas
- Mejora continua
- Toma de decisiones con base en hechos
- Relaciones de beneficio mutuo con los proveedores

2.13 Creación de la organización internacional para la normalización

Se llevaron a cabo reuniones el 14 de octubre de 1946 con el objetivo de unificar criterios en el tema de normalización, participaron más de 25 países con sede en Londres.

Los resultados generaron un organismo oficial para definir normas, esto con el fin de lograr el intercambio de materiales con las mismas características. El resultado de esta reunión forma la fundación de la Organización Internacional para la Normalización, en inglés es la International Organization for the Standardization (IOS), los creadores eligieron la palabra ISO pues en griego significa igualdad.

La ISO comenzó a funcionar en 1947, la sede fue Ginebra, Suiza. Se estructuró con base en Comités Técnicos. La ISO ha publicado más de 13,000 normas y la integran más de 150 países. Por cada país hay un solo organismo representante. En el conjunto participan tres categorías de países:

- Organismo Miembro
- Miembro Corresponsal
- Miembro Abonado

Estas tres categorías de países participan en la Asamblea General en donde se deriva un Secretariado el cual se desprende el Technical Board quien actúa a nombre del Consejo de ISO. El Technical Board determina la creación de los Comités Técnicos. Cada Comité Técnico desarrolla sus trabajos a través de subcomités que a su vez se integran en grupos de trabajo.

La iniciativa de emitir una norma surge de las distintas participaciones y la Junta Técnica la canaliza hacia el Comité Técnico más apropiado. Este comité estudia las propuestas y como resultado se crea un borrador del comité. Este documento es difundido y discutido entre los países miembros. Una vez lograda la aprobación se convierte en borrador de norma.

Se da un periodo de revisión y si alcanza la votación del 75% se le asigna una etapa adicional de borrador final. Una vez aceptada se emite como norma internacional, las cuales son revisadas cada cinco años.

2.14 Familia ISO 9000

En 1979 se constituye oficialmente el TC 176 (Comité Técnico) encargado de formular las normas necesarias para los sistemas de calidad. Este comité surgió como consecuencia de la preocupación de la Comunidad Europea para sustituir las normas nacionales con una sola norma que fuese reconocida, validada y aceptada por todos los países miembros, por lo que decidieron recurrir a la ISO.

El comité técnico trabajó años homologando los distintos enfoques y requerimientos, en 1987 se publicó por primera vez la Norma de Aseguramiento de Calidad.

Algunas fuentes relevantes se identifican:

- En 1959 cuando el Departamento de Defensa de los Estados Unidos emite las normas militares MIL-Q-9858 con el propósito de unificar requerimientos a sus proveedores.

- En 1969 la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) adoptó esas normas para crear las suyas con el nombre de AQAP (Aseguramiento de Calidad de los Aliados).

- En 1970 el Departamento de Defensa del Reino Unido adoptó AQAP para sus normas de Gestión de Calidad.

- En 1970 el Instituto Británico de Normas (BSI) dieron forma a su Norma BS5750 orientada a la generalidad de las transacciones comerciales

- Canadá desarrolló su Norma CANZ299

Cuando se reunió por primera vez el Comité Técnico 176 hicieron de estas normas su eje conceptual, pasaron ocho años para que surgiera una serie completa de normas articuladas sobre la administración y el aseguramiento de la calidad. A esta serie se le llamo la Familia de Normas ISO 9000, que incluye la ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004.

CAPITULO III ANÁLISIS DE DATOS

3.1 Revisión de documentación al SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 especifica una serie de requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad se revisaron los puntos relevantes y se enumeran de acuerdo a la Norma.

III. Objetivo del manual de gestión de calidad, alcance y exclusiones

Se tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI), buscando lograr una aplicación eficaz del sistema y el asegurar la conformidad con los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios aplicables.

El alcance son los procesos de planeación institucional que comprenden: La planeación, gestión y control de recursos financieros, seguimiento y evaluación de proyectos, informes y estadísticas.

Las exclusiones por la propia naturaleza de la organización por el tipo de servicios que ofrece a sus usuarios del Sistemas de Gestión de la calidad de la DGPI son las siguientes.

7.3 Diseño y Desarrollo: Los procesos del SGC y servicios proporcionados a los usuarios de la DGPI, están definidos en reglamentos y estatutos de la BUAP, normatividad de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y otras dependencias gubernamentales.

7.4 Compras: Los materiales adquiridos y utilizados en los procesos administrativos no afectan de manera directa la calidad del servicio que se proporciona a los usuarios. Además de que institucionalmente las adquisiciones en la BUAP deben realizarse a través del Departamento de Adquisiciones Proveeduría e Inventario (DAPI).

7.5.2 Validación de los procesos: Todos los procesos incluidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, son supervisados y verificados antes de su entrega al usuario, por lo que este punto no aplica.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: Por naturaleza los procesos administrativos del sistema de calidad de la DGPI no requieren del uso de algún instrumento de medición.

IV Elementos estratégicos

Visión

Hacer del proceso de planeación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla un medio plural, de participación multidisciplinaria, permanente y con un seguimiento y evaluación puntual que coadyuve a la mejora permanente de los indicadores académicos y de gestión de la BUAP en el entorno nacional e internacional.

Misión

Coordinar y supervisar los procesos de planeación, programación, seguimiento, evaluación e información institucional, promoviendo la participación de la Universidad en las bolsas de recursos extraordinarios disponibles para el crecimiento y desarrollo de las Universidades Públicas

V Sistema de Calidad Enfocado a Proceso

Los procesos establecidos se asignaron en tres tipos diferentes:

- Procesos de gestión

Contempla la planificación, evaluación de alternativas, establecimiento de políticas y objetivos parte importante de la cadena de valor

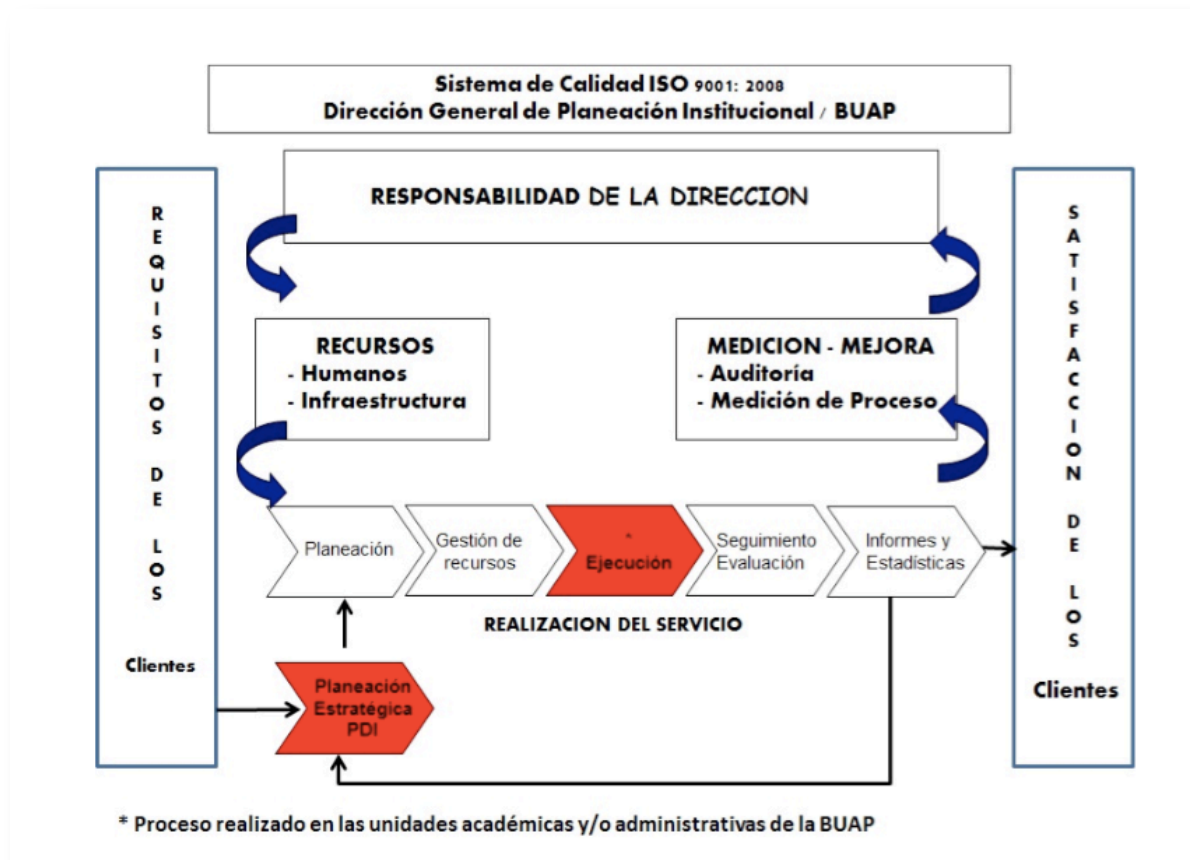
- Proceso de realización

Desarrollo del servicio y de la atención al usuario parte medular de la cadena de valor

- Proceso de apoyo

Proceso con carácter de servicio para funciones internas, que sin los cuales no podría desarrollarse de modo adecuado los procesos de gestión ni los de proceso de realización.

Secuencia e interacción de procesos contemplados en el SGC



Fuente: Manual de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI). Recuperado de www.dgpi.buap.mx

4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos de la documentación

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, se basa en los requerimientos establecidos en la normativa ISO 9001:2008 e incluye lo siguiente:

- La declaración documentada de una política y objetivos de la calidad
- El manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGPI
- Los procedimientos documentados y registros requeridos por la norma
- Los documentos que la organización requiere para asegurar la planeación operación y control de los procesos, incluidos sus registros.

Estructura documental del SGC de la DGPI



Fuente: Manual de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI).

En la gráfica se observa el nivel de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad

Nivel I Manual de Calidad

Se establecen las políticas que se usan para mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad, contiene la política y los objetivos, así como referencias a los procedimientos.

Nivel II y III: Procedimientos e instructivos de trabajo

Los procedimientos

Situación Organizacional

El personal de la dependencia es adecuado, existe la posibilidad del aumento de tareas día a día debido a la gran demanda de apoyo a otras dependencias, la especialización y del personal y la capacitación para enfrentar las tareas sin duda es puntual, (ANEXO V) por lo que se observa que se tiene una programación anual para capacitar en temas específicos y de acuerdo al área.

Nivel IV: Registros de calidad

Son los registros generados como resultado de las actividades, se realizan de acuerdo a lo documentado (ANEXO VI)

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección asume el compromiso de implementar, mejorar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad.

- a) Comunicación en la organización en la importancia de satisfacer los requisitos del usuario
- b) Establece la Política de Calidad y su difusión
- c) Establece los Objetivos de Calidad
- d) Realiza las revisiones del sistema
- e) Asegura la disponibilidad de los recursos

5.1.2 Enfoque al usuario

La Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) y su representante se aseguran que los requisitos de los usuarios se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción, misma que se evalúa mediante la aplicación de la encuesta para la medición de satisfacción del servicio.

5.5.3 Comunicación

La DGPI, establece procesos de comunicación apropiados para informar al personal sobre el estado de calidad, los medios utilizados son; correo electrónico,

memorandos y un sistema en línea directamente anclado a su página principal “Sistema de Control Documental (ScOD)”

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal debe de ser competente en base al cumplimiento de los requisitos:

- a) Educación; Tienen establecidos descripciones y perfiles de puesto el nivel mínimo aceptable para el puesto indicado.

- b) Formación; Los conocimientos necesarios para el desempeño del puesto, la DGPI establece un programa de capacitación anual.

- c) Habilidades específicas de acuerdo al puesto indicado.

- d) Experiencia; Años de antigüedad desarrollando actividades en el área a fin.

6.3 Infraestructura

La DGPI gestiona y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento de la infraestructura:

a) Oficinas adecuadas equipas y con espacios acordes

b) Computadoras, internet, impresoras, copiadoras, líneas telefónicas, etc.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La DGPI busca la mejora continuamente mediante la eficacia del SGC, el uso de la Política, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y las reuniones por la dirección, se revisará la siguiente información:

a) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio

b) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección

c) Recomendaciones de mejora

d) Cambios que afectan al SGC

8.5.2 Acción Correctiva

La DGPI y su representante se aseguran del empleo de acciones correctivas como una herramienta para la mejora. La planificación de la acción debe incluir la evaluación de la importancia de los problemas para asegurar que la acción prevenga la ocurrencia, para la toma y ejecución de estas, por lo que se aplica el procedimiento de acciones correctivas-preventivas numerado P.DSEE.8.5.2.01 (Anexo) siendo el responsable de iniciar el reporte.

8.5.3 Acción Preventiva

La DGPI y su representante se aseguran del empleo de acciones preventivas con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir que ocurra. Procedimiento numerado P.DSEE.8.5.3.01 (Anexo).

Las revisiones de los puntos antes descritos se encuentran en el manual de calidad de la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) mismo que están disponibles para el personal involucrado.

Encuestas

Resultados de las encuestas a los usuarios finales distribuidos en temas de:

Empatía: Participación de una persona en una realidad ajena a ella, palabra deriva del término griego *empátheia* recibe también el nombre de inteligencia interpersonal (Howard Gardner, 1993)

Capacidad de respuesta: De acuerdo a la enciclopedia virtual se define en términos generales como la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera en su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable.

Seguridad de la información: Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permitan resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

Flexibilidad de horario: Capacidad para adaptarse y dar respuesta a las exigencias del horario.

Dirección General de Planeación Institucional
Resultados de Encuesta de Calidad 2015

2015		
1	El trato que recibió del personal es:	100.00%
2	Los horarios de atención del personal son:	89.13%
3	El tiempo de respuesta de nuestros servicios es:	93.06%
4	La disponibilidad del personal para atender las dudas es:	94.44%
5	El conocimiento que tiene el personal para desarrollar su labor es:	97.83%
6	Considera que la asesoría brindada por el personal es:	94.57%
7	Las soluciones que han sido ofrecidas para atender sus expectativas son:	93.48%

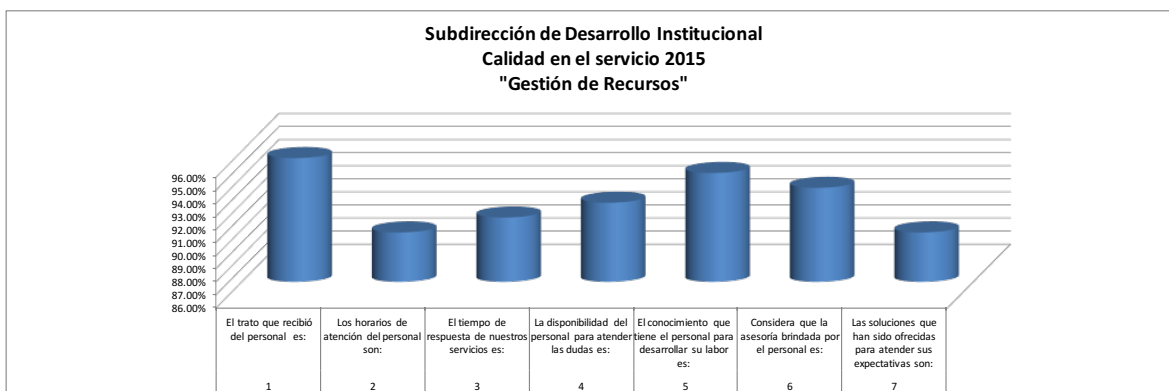


Gráfica 1. Resultado de la encuesta aplicada para el proceso de Planeación

Como muestra la gráfica 1 el resultado en el proceso de Planeación en cuatro temas específicos:

- Empatía con la pregunta número uno con el 100% de satisfacción.
- Capacidad de respuesta con las preguntas dos tres y cuatros con un promedio de 92.21 de satisfacción.
- En el tema de seguridad en la información con un 97.83% de satisfacción.
- Flexibilidad con un promedio de 94.03 % de satisfacción.

Subdirección de Desarrollo Institucional Resultados de Encuesta de Calidad 2015		
2015		
1	El trato que recibió del personal es:	95.45%
2	Los horarios de atención del personal son:	89.77%
3	El tiempo de respuesta de nuestros servicios es:	90.89%
4	La disponibilidad del personal para atender las dudas es:	92.05%
5	El conocimiento que tiene el personal para desarrollar su labor es:	94.32%
6	Considera que la asesoría brindada por el personal es:	93.18%
7	Las soluciones que han sido ofrecidas para atender sus expectativas son:	89.77%



Gráfica 2. Resultado de la encuesta aplicada para el proceso Gestión de Recursos

Como muestra la gráfica 2 el resultado en el proceso de Gestión de los Recursos en cuatro temas específicos:

- Empatía con la pregunta número uno con el 95.45 % de satisfacción.
- Capacidad de respuesta con las preguntas dos tres y cuatros con un promedio de 90.89 % de satisfacción.
- En el tema de seguridad en la información con un 94.32 % de satisfacción.
- Flexibilidad con un promedio de 91.48 % de satisfacción.

Subdirección de Seguimiento, Evaluación y Estadística
Resultados de Encuesta de Calidad 2015

2015		
1	El trato que recibió del personal es:	93.48%
2	Los horarios de atención del personal son:	86.87%
3	El tiempo de respuesta de nuestros servicios es:	89.13%
4	La disponibilidad del personal para atender las dudas es:	94.57%
5	El conocimiento que tiene el personal para desarrollar su labor es:	94.57%
6	Considera que la asesoría brindada por el personal es:	92.39%
7	Las soluciones que han sido ofrecidas para atender sus expectativas son:	89.13%



Gráfica 3. Resultado de la encuesta aplicada para el proceso Seguimiento y Evaluación.

Como muestra la gráfica 3 el resultado en el proceso de Seguimiento y Evaluación en cuatro temas específicos:

- Empatía con la pregunta número uno con el 93.48 % de satisfacción.
- Capacidad de respuesta con las preguntas dos tres y cuatros con un promedio de 89.85 % de satisfacción.
- En el tema de seguridad en la información con un 94.57 % de satisfacción.
- Flexibilidad con un promedio de 90.76 % de satisfacción.

CAPITULO IV CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos permitieron verificar el funcionamiento y la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) lo cual comprueba la aceptación de nuestra hipótesis ya que los resultados en los indicadores de satisfacción están por arriba del porcentaje planteado, en el mismo tenor las encuestas aplicadas muestran la satisfacción del usuario de acuerdo a los requisitos y al servicio brindado.

El análisis del SGC bajo la norma ISO 9001:2008 muestra la disposición de la documentación necesaria que marca el estándar para el correcto funcionamiento del sistema.

Mediando este sistema la Dirección General de Planeación Institucional (DGPI) alcanza sus objetivos planteados por la alta dirección y refuerza la participación del aseguramiento en el entorno educativo.

En promedio más del 90 % está satisfecho con los resultados de la implantación del sistema, se cumple con lo establecido y se asegura el funcionamiento con la verificación y retroalimentación de cada participante.

Sin embargo, la carga de trabajo en la dirección, se encuentra en aumento, mismo que se será un conflicto en los tiempos a futuro.

El sistema de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) permite:

- a) Mantener el control de los elementos requeridos para brindar un servicio con las características solicitadas.
- b) Asegurar las competencias necesarias hacia el personal para realizar sus actividades durante la práctica.
- c) Cumplir con los tiempos establecidos en la entrega de los requisitos del servicio.
- d) Asegurar la totalidad de los requisitos establecidos.
- e) Brindar un servicio eficaz.
- f) Verificar y controlar los resultados, así como el desarrollo de las actividades mediante indicadores.

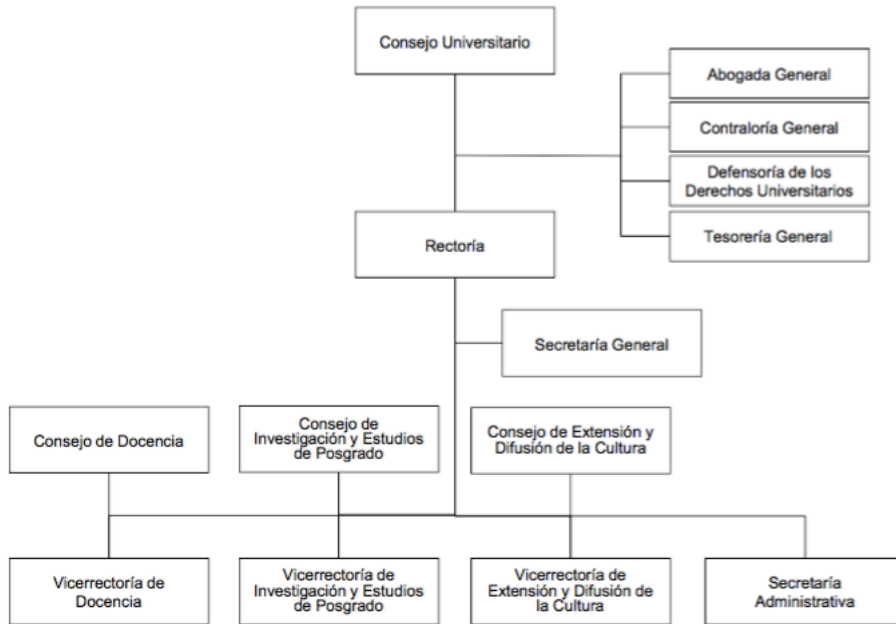
Anexo I



Manual de Organización General 2015

OG/DA/CU/0/08/14

Organigrama General de la BUAP



ANEXO II

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Encuesta de Calidad en el Servicio

Fecha: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Unidad Académica / Administrativa / Empresa: _____

En la Dirección General de Planeación Institucional nos interesa conocer su opinión sobre la calidad del servicio recibido.

Por favor marque con un "X" la respuesta de su elección.

Empatía

1 El trato que recibió del personal es:

Excelente Bueno Regular Malo

Capacidad de Respuesta

2 Los horarios de atención del personal son:

Excelente Bueno Regular Malo

3 El tiempo de respuesta de nuestros servicios es:

Excelente Bueno Regular Malo

4 La disponibilidad del personal para atender las dudas es:

Excelente Bueno Regular Malo

Seguridad

5 El conocimiento que tiene el personal para desarrollar su labor es:

Excelente Bueno Regular Malo

Fiabilidad

6 Considera que la asesoría brindada por el personal es:

Excelente Buena Regular Mala

7 Las soluciones que han sido ofrecidas para atender sus expectativas son:

Excelente Buena Regular Mala

8 Superación de expectativas

Nos interesa conocer su opinión y/o sugerencia para mejorar la calidad de nuestro servicio, si tiene algún comentario que agregar, por favor ocupe el siguiente espacio:

Gracias

ANEXO III

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Encuesta de Calidad en el Servicio

Fecha: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Unidad Académica / Administrativa / Empresa: _____

En la Dirección de Desarrollo Institucional de la Dirección General de Planeación Institucional nos interesa conocer su opinión sobre la calidad del servicio recibido.

Por favor marque con un "X" la respuesta de su elección.

Empatía

1 El trato que recibió del personal es:

Excelente Bueno Regular Malo

Capacidad de Respuesta

2 Los horarios de atención del personal son:

Excelente Bueno Regular Malo

3 El tiempo de respuesta de nuestros servicios es:

Excelente Bueno Regular Malo

4 La disponibilidad del personal para atender las dudas es:

Excelente Bueno Regular Malo

Seguridad

5 El conocimiento que tiene el personal para desarrollar su labor es:

Excelente Bueno Regular Malo

Fiabilidad

6 Considera que la asesoría brindada por el personal es:

Excelente Buena Regular Mala

7 Las soluciones que han sido ofrecidas para atender sus expectativas son:

Excelente Buena Regular Mala

8 Superación de expectativas

Nos interesa conocer su opinión y/o sugerencia para mejorar la calidad de nuestro servicio, si tiene algún comentario que agregar, por favor ocupe el siguiente espacio:

Gracias

ANEXO IV

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Encuesta de Calidad en el Servicio 2014-2015

Fecha: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Unidad Académica / Administrativa / Empresa: _____

En la Dirección de Seguimiento, Evaluación y Estadística de la Dirección General de Planeación Institucional nos interesa conocer su opinión sobre la calidad del servicio recibido.

Por favor marque con un "X" la respuesta de su elección.

Empatía

1 El trato que recibió del personal es:

Excelente Bueno Regular Malo

Capacidad de Respuesta

2 Los horarios de atención del personal son:

Excelente Bueno Regular Malo

3 El tiempo de respuesta de nuestros servicios es:

Excelente Bueno Regular Malo

4 La disponibilidad del personal para atender las dudas es:

Excelente Bueno Regular Malo

Seguridad

5 El conocimiento que tiene el personal para desarrollar su labor es:

Excelente Bueno Regular Malo

Fiabilidad

6 Considera que la asesoría brindada por el personal es:

Excelente Buena Regular Mala

7 Las soluciones que han sido ofrecidas para atender sus expectativas son:

Excelente Buena Regular Mala

8 Superación de expectativas

Nos interesa conocer su opinión y/o sugerencia para mejorar la calidad de nuestro servicio, si tiene algún comentario que agregar, por favor ocupe el siguiente espacio:

Gracias

Benemerita Universidad Autónoma de Puebla
Dirección General de Planeación Institucional
Lista Maestra de Registros de Calidad

Procedimiento	Código	Registro	Tiempo de Resguardo
Instructivo para elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	I.DSEE.4.2.3.01	No aplica	No Aplica
Instructivo para la calificación de auditores	I.DSEE.8.2.2.01	Examen de auditor Registro de Calificación de auditores.	Representante de la Dirección Representante de la Dirección 3años 3años
Manual de Gestión de Calidad	M.4.2.2.01	No aplica	No aplica
Procedimiento para el seguimiento académico del PRODEP	P.DDI.7.5.1.01	Oficio de invitación a docentes para participar en las convocatorias del PRODEP	Subdirector de Seguimiento Académico 1 año
		Oficio de entrega de solicitudes a la S.E.P.	Subdirector de Seguimiento Académico 1 año
		Base de datos "FPI_ fecha".	Subdirector de Seguimiento Académico 1 año
		Base de datos "CA_ fecha".	Subdirector de Seguimiento Académico 1 año
		Oficio de Reprogramación de la S.E.P.	Subdirectora de Seguimiento Financiero a Fondos Extraordinarios 1 año
Procedimiento para el ejercicio de recursos PROFOCIE	P.DDI.7.5.1.02	Oficio, memorándum o correo electrónico de distribución de recursos autorizados en la Cronograma de actividades	Directora de Desarrollo Institucional 1 año
		Base de Seguimiento Financiero.	Subdirectora de Seguimiento Financiero a Fondos Extraordinarios 1 año
		Anexo "A" de Reprogramación del PROFOCIE antes P.I.F.I.	Subdirectora de Seguimiento Financiero a Fondos Extraordinarios 1 año
		Memorándum de liberación de recursos y/o reembolsos dirigido a la Tesorería General.	Directora de Desarrollo Institucional 1 año
		Oficio de entrega de informes trimestrales a la S.E.P.	Subdirectora de Seguimiento Financiero a Fondos Extraordinarios 1 año
		Cartas de liberación de Recursos	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
		Oficio de notificación de recursos autorizados en las cartas de liberación de recursos Base de datos:	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
		Correo electrónico dirigido a la Contraloría General para la validación del anexo de liberación de recursos.	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
		Oficio de liberación de recursos dirigido a la Tesorería General.	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
		Oficio dirigido a la Contraloría General para la validación de la comprobación que se presentará en el informe	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
Procedimiento para el ejercicio de recursos del PRODEP	P.DDI.7.5.1.03	Cédulas de seguimiento financiero, cédula del informe parcial e informe acumulado del trimestre.	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
		Oficio de entrega de informes trimestrales a la S.E.P.	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
		Oficio de entrega de acuse de informe presentado en el trimestre a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año
		Oficio de entrega de comprobantes originales a la Dirección de Contabilidad.	Analista de Seguimiento Financiero a Fondos extraordinarios (PRODEP) 1 año

BIBLIOGRAFÍA

- AEC. (s.f.). (A. E. Calidad, Productor) Recuperado el 13 de 04 de 2016, de Asociación Española para la Calidad: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/seguridad-de-la-informacion>
- Benemérita Universidad Autónoma. (11 de 04 de 2016). Obtenido de Rectoría: <http://www.buap.mx/Rectoría/Institucional/Misión>
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (s.f.). Recuperado el 18 de 04 de 2016, de Benemérita Universidad Autónoma de Puebla: <http://www.buap.mx/>
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (s.f.). Recuperado el 18 de 04 de 2016, de Benemérita Universidad Autónoma de Puebla: <http://www.buap.mx/>
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (s.f.). Recuperado el 18 de 04 de 2016, de Dirección de Comunicación Institucional: [http://www.buap.mx/Comunicación Institucional/Boletines/Noticias Importantes/2016/Abril/](http://www.buap.mx/Comunicación/Institucional/Boletines/Noticias%20Importantes/2016/Abril/)
- Drucker, P. (2004). La calidad en la Administración Pública. Educar en el 2000, 9-20. eumed.net. (s.f.). Recuperado el 14 de 04 de 2016, de Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>
- Esonda, A. (2001) Hacia una Calidad más Robusta con ISO 9000:2000. México: Panorama
- Gutiérrez, M. (1989). Administrar para la Calidad. México: Limusa.
- Hoyle, D. (1998) ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad. España: Paraninfo.
- Institucional, A. E. (s.f.). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Recuperado el 18 de 04 de 2016, de Dirección General de Planeación Institucional: <http://www.rectoria.buap.mx/anuario>
- Juran, J.M. y Gryna, F.F. (1995) Análisis y la Planeación de la Calidad. New York: McGraw Hill
- Ley General de Educación, Nueva Ley Publicada en el Diario Oficial de la Federación, México, 13 de julio de 1993
- Ley General de Educación Superior. (17 de 12 de 2015). Recuperado el 13 de 04 de 2016, de Ley General de Educación Superior: https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf
- Mazón, J. (2009). La Gestión de la Calidad y la Administración Pública local. Administraciones Públicas de la AEC, 70-71.

- Méndez, A. (1999). Metodología para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Colombia: Mc Graw Hill.
- Oakland, J.S. (1999) Administración de la Calidad Total. México: Compañía Editorial Continental
- Radford, G.S. (1987) Whitewares Production, Testing and Quality Control. New York: Oxford
- Secretaría de Educación Superior. (10 de 12 de 2015). Recuperado el 13 de 04 de 2016, de Secretaría de Educación Superior: <http://www.dgesu.ses.sep.gob.mx/Acerca.aspx>
- Secretaría de Educación Pública, (2016). Secretaría de Educación Pública, Recuperado 9 de febrero 2016, de <http://www.sep.gob.mx/Es>
- Shewhart, W.A. (1931) Economic Control of Quality of Manufactured Product. New York: D. Van Nostrand Company
- Sxhmelkes, C. S. (2010). Manual para la Presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación. Revista de la educación superior, 165-168.
- Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. Revista Guillermo de Ockham, 89-100.