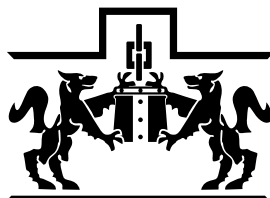


Certificación ISO9001:2008 de la Dirección General Administrativa,
como parte de la Planeación Estratégica de la Universidad Iberoamericana (IBERI)
Área: Gestión de Becas

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

Estudios con reconocimiento de validez oficial por decreto presidencial
del 3 de abril de 1981



LA VERDAD
NOS HARÁ LIBRES

UNIVERSIDAD
IBEROAMERICANA

CIUDAD DE MÉXICO ®

**“Certificación ISO9001:2008 de la Dirección General Administrativa,
como parte de la Planeación Estratégica de la
Universidad Iberoamericana (IBERO) Área: Gestión de Becas”**

ESTUDIO DE CASO

Que para obtener el grado de

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

Presenta:

ANGELA LETICIA COLUNGA ZAVALA

Director de Tesis: Mtro. Jorge Smeke Zwaiman

Lector: Mtro. Roberto Sánchez de la Vara

Mtro. Ramiro Martínez Gutiérrez

México, D.F.

2014

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	3
1.1 ¿Para qué sirve la planeación estratégica dentro de una organización?	3
1.2 Antecedentes de la Planeación Estratégica en la IBERO.....	3
1.3 ¿Cómo participa la Dirección General Administrativa en la planeación estratégica de la IBERO?	4
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de un Sistema de Calidad	6
2.1.1 ISO 9001:2008	8
2.2 Limitaciones, aportes y mejoras de un Sistema de Calidad	9
2.3 Tipo de organizaciones que buscan la Certificación.....	11
Capítulo III: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD PARA LA DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DE LA IBERO	13
3.1 Objetivos para buscar la Certificación ISO9001:2008	13
3.2 Búsqueda del Certificador Acreditado.....	13
3.3 Decisión de por qué contratar al despacho BSI. Breve historia de BSI.....	14
3.4 Procedimiento llevado a cabo.....	15
Capítulo IV: GESTIÓN DE BECAS	17
4.1 En qué consistió la Certificación ISO9001:2008	17
4.1.1 Auditoría de Certificación Inicial	18
4.2 Beneficios	19
4.1 Medición del proceso.....	20
4.2 Limitaciones	20
Capítulo V: SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN A LA FECHA	22
CONCLUSIONES	23
GLOSARIO DE TÉRMINOS	24
BIBLIOGRAFÍA Y SITIOS WEB DE CONSULTA	25
ANEXOS	27

INTRODUCCIÓN

La Universidad Iberoamericana (IBERO) es una institución de enseñanza superior que fue fundada en 1943 con el nombre original de Centro Cultural Universitario, y forma parte del conjunto de universidades, ubicadas en países de todos los continentes, que han sido confiadas a la Compañía de Jesús. En México, forma parte del Sistema Universitario Jesuita (SUJ), con presencia en ocho regiones del país. El Sistema Universitario Jesuita es una obra educativa de la Compañía de Jesús que permite el apoyo mutuo, así como la formación de una comunidad universitaria en un concepto que trasciende la ubicación física de cada uno de los planteles que lo conforman, es decir, lo constituyen 8 Universidades independientes laboral, administrativa y curricularmente, de las cuales son 6 confiadas a la Compañía de Jesús, y dos universidades Asociadas que en su conjunto buscan cumplir con la misión de la obra educativa de la Provincia Mexicana de la Compañía de Jesús.

La IBERO ofrece un portafolio de programas de excelencia, pertinentes, innovadores y acreditados nacional e internacionalmente, con enfoque crítico y un profundo sentido ético y de servicio a los demás.

De la Oficina de Rectoría dependen en línea directa la Vicerrectoría Académica, la Dirección General del Medio Universitario y la Dirección General Administrativa.

En el 2007 la Dirección General Administrativa vio la necesidad de avalar la calidad de sus procesos internos, por lo que durante ese año trabajó

arduamente en la documentación de éstos, y se fincó el objetivo de acreditarlos a través de la Certificación ISO9000:2008, obteniéndola el 11 de diciembre de 2008 las Direcciones de Finanzas, de Recursos Humanos, de Informática y Telecomunicaciones; así como la Coordinación de Becas y Financiamiento Educativo, y la Oficina de Auditoría Interna.

Capítulo I: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1.1 ¿Para qué sirve la planeación estratégica dentro de una organización?

Iniciaré utilizando el ejemplo trillado de un yate. Si simplemente me subo en él y zarpo, una vez que haya navegado unas tantas millas marinas me preguntaré, ¿a dónde voy? ¿qué estoy haciendo? ¿traje combustible? No recuerdo si subí agua potable y víveres. Olvidé investigar cómo estarán las condiciones climatológicas en los próximos días. También cómo son las corrientes marinas. ¡Ah! Pero tampoco escogí mi tripulación, ni sé quiénes vienen... Obviamente mi viaje será un verdadero fracaso.

Igual pasa con cualquier organización. Si el líder no sabe el rumbo al cual le interesa dirigir su empresa, con quiénes le interesa competir, a qué se quiere dedicar, para qué es bueno, cuáles son sus debilidades, qué productos o servicios desarrollar o distribuir o comercializar; quiénes son sus competidores, a qué fuerzas externas e internas deberá enfrentarse, cómo andan sus finanzas, su rentabilidad, su reputación ante las entidades financieras por si requiere crédito... etc. etc. El líder necesita saber esto y más para poder desarrollar una estrategia a través de un plan de acción, a fin de operar el negocio y dirigir sus operaciones; una estrategia que le permita atraer y satisfacer a los clientes, brindarles una ventaja competitiva duradera, tener un negocio rentable, es decir, el líder debe diseñar *el cómo*.

Para esto deberá desarrollarse una visión estratégica del rumbo que la empresa necesita tomar, y centrar sus esfuerzos tecnológicos, de producto, de mercado, de cliente. Así mismo establecer los objetivos que son las metas de desempeño de corto y largo plazo de una organización, que fungen como puntos de referencia para medir la operación de la empresa.

1.2 Antecedentes de la Planeación Estratégica en la IBERO

Siendo Rector el Mtro. Enrique González Torres, S. J. durante el periodo 1996 – 2000, el Senado Universitario le dio como mandato prioritario la elaboración de un plan estratégico de acción, proyección y consolidación institucional del *ser y quehacer* de la UIA, acorde con las necesidades para servir a México y al ideario que es fuente de su inspiración. Por lo que en 1996 se inició un proceso de planeación estratégica, por lo que se formó un grupo de planeación estratégica participando miembros de los ámbitos social, educativo y político, así como miembros de FICSAC, Patronato Económico y de Desarrollo de la Universidad, designándose asimismo un equipo institucional de planeación estratégica.

Como primeros resultados se reformuló la Misión de la Universidad, y más adelante una reestructuración sustantiva del área académica, creándose la Vicerrectoría Académica y las Divisiones de Estudios Profesionales, de Estudios Disciplinarios y de Investigaciones Interdisciplinarias. Dependiendo de la Vicerrectoría quedaron entre

otros departamentos la Biblioteca, la Dirección de Educación Continua, la de Intercambio y Cooperación Académica. También se crearon dependiendo de la Rectoría: la Dirección General de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios, la Dirección General de Finanzas y Administración, la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección de Planeación y Evaluación Institucionales. La nueva organización se instaló en febrero de 1998.

En un diálogo con los departamentos sobre el avance de la planeación, la Vicerrectoría Académica sintetizó una propuesta que más tarde se presentó y aprobó por el Senado Universitario, y se determinaron trece Objetivos Estratégicos para el periodo 2000 – 2010, que dieron lugar a la elaboración de programas de trabajo para permitir operativizar los objetivos y estrategias aprobadas, integrando así un “Plan de Acción 2000 – 2005”. Para estos objetivos estratégicos se analizaron las tendencias externas que afectan el desarrollo de la UIA: educativas, laborales, tecnológicas, problemáticas sociales, políticas y económicas; el desarrollo de las disciplinas y profesiones. Así mismo, se analizó el comportamiento y las tendencias internas: aspectos académicos y educativos, de administración, de infraestructura, y de recursos humanos y financieros.

Dentro de los tipos de Programas del Plan de Acción 2000 – 2005 están: Programas Institucionales, Programas Divisionales, Programas de Departamentos, Centros y Unidades de Investigación, y Programas del Área Administrativa.

Dentro de la Visión al 2010, se toca el tema de la Excelencia Educativa en donde se garantizará que la calidad de la oferta educativa pueda ser comparada con la de instituciones de educación superior de otros países, por lo que requerirá de sistemas de evaluación permanentes del cumplimiento de esta calidad.

Otros temas que se plasman son la Innovación y Desarrollo, el Espacio de diálogo, servicio y actualización académica.

1.3 ¿Cómo participa la Dirección General Administrativa en la planeación estratégica de la IBERO?

Dentro de *Ambiente Universitario* la visión al 2010 pretende contar con personal formado y calificado, con alto sentido de compromiso y eficiente en el desempeño de sus funciones, por lo que buscará mejorar la calidad mediante la selección, formación y desarrollo tanto de los cuadros académicos, como los de apoyo administrativo y de servicio. Menciona la administración eficiente de los recursos a cargo de los directivos. Y a la letra dice:

“Contará con una administración que promueva una cultura laboral de participación, vinculación y sinergia de los procesos de gestión entre lo académico y los apoyos administrativos, con métodos objetivos para la asignación de recursos que soporten sus fines académicos – educativos y contribuyan a garantizar su viabilidad para el futuro, y con un sistema de información que le permitirá conocer a la institución, de forma global y por área de responsabilidad, con la finalidad de evaluar su desempeño e impulsar su desarrollo.” (*Planeación Estratégica UIA 2000 – 2010, Visión al 2010, p. 27*)

Por otro lado se pretende contar con espacios de aprendizajes, físicos y virtuales. Menciona el desarrollo de la tecnología para permitir incrementar la calidad y productividad de todos los procesos y servicios universitarios. Y contar con una planta física y una infraestructura tecnológica adecuadas y funcionales.

La Dirección General Administrativa en su directiva actual, fue formada en el año 2007. Y claramente se ha visto una evolución importante encaminada a esta visión al 2010 que arriba se menciona:

- mejora en la selección y desarrollo de personal calificado enfocado al servicio a la comunidad
- mejora en la evaluación de desempeño del personal
- manejo eficiente de los recursos que ha significado finanzas sanas así como la viabilidad de la IBERO, lo cual ha permitido invertir en:
- disponibilidad de recursos para becar a alumnos con necesidad económica
- desarrollo de tecnología, lo cual nos ha colocado en una posición puntera a nivel nacional, y competitiva internacionalmente;
- la planta física de la universidad se mantiene en condiciones óptimas, funcionales y modernas, que nos califica en un puntaje sumamente alto en cuanto a la accesibilidad de sus espacios, permitiendo atender también a la comunidad discapacitada. Así mismo se ha logrado equipar los laboratorios con equipo vanguardista que apoya la labor docente. Adicionalmente se construyó la biblioteca la cual alberga más de 240,000 volúmenes de libros de temática universal y 35,000 en formato electrónico, acervo histórico, libros antiguos y raros, además de destinar un espacio con características especiales para la exhibición de obras pictóricas y escultóricas.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de un Sistema de Calidad

La base de la existencia de una organización es el bien o servicio que proporciona a la sociedad, por lo que si no se “le” responde bien a través de una excelente estrategia de producto o servicio, puede resultar en la desafortunada extinción de la empresa, por lo que se debe desarrollar e implementar una estrategia de producto¹ que satisfaga las demandas del mercado con una ventaja competitiva, y comprendiendo los cambios constantes que ocurren en el mercado.

En este mundo competitivo, la calidad tiene que ver con la satisfacción de los requerimientos del cliente: ¿quién es nuestro cliente?, y ¿qué desea?

Mientras en la revolución industrial el avance tecnológico dado en los años 60's y 70's fue visto como un método de disminución de costos, posteriormente hubo la necesidad de mirar hacia el mejoramiento de la calidad.

Mientras Japón resurgía de la devastación de la 2ª. Guerra Mundial, dos consultores estadounidenses eran continuamente buscados por la industria japonesa: W. Edwards Deming y Joseph Juran, quienes les convencieron que la continua mejora en la calidad les abriría nuevos mercados a nivel internacional, haciendo más eficiente la capacidad de producción y mejoraría la economía. Así es como dirigieron sus esfuerzos entrenando a su personal, utilizando herramientas estadísticas, diseñando otras herramientas gerenciales para identificar problemas de calidad y resolverlos, de tal manera que se enfocaron a la reducción de defectos y a atender los deseos del consumidor.

Así fue como el mundo fue testigo (y hasta nuestros días) de que los productos japoneses tenían menores defectos y eran más confiables, por lo que fueron ganando terreno desde mediados de los años 70's en la elección por parte del consumidor de sus automóviles y productos electrónicos, lo que indiscutiblemente creció sus ventas.

Como consecuencia de la globalización de los mercados, las empresas productoras de bienes y/o servicios están siendo muy presionadas a tener que demostrar de manera evidente la calidad de lo que producen y ofrecen, la consistencia con la que lo logran, su capacidad productiva real y su habilidad de cubrir de manera eficiente con los requisitos de los consumidores o de los usuarios, pues no es suficiente el decirlo, o publicarlo, o hacerse una publicidad disfrazada. Así se hace indispensable

¹ Algunos autores como Jay Heizer y Barry Render, “Principios de Administración de Operaciones”, mencionan que hay organizaciones dedicadas al servicio, que utilizan el término de “productos” a lo que ofrecen, aún cuando no se trate de bienes tangibles.

que la calidad esté perfectamente definida con respecto a especificaciones, normas y trabajo, a fin de contar con los recursos necesarios para evaluar y/o certificar su cumplimiento, es decir, demostrar la calidad con evidencias objetivas.

Fue entonces que la calidad se convirtió en una obsesión de los directivos de las grandes compañías, la cual continúa hasta nuestros días. En 1987 el gobierno de Estados Unidos instituyó el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (nombre de quien era ex Secretario de Comercio de ese país), a fin de enfocar el país entero hacia la calidad. Los japoneses tienen un premio similar en honor a Edwards Deming.

En México tenemos el Premio Nacional de Calidad de México, que es el máximo reconocimiento a las organizaciones que entrega el Presidente de la República a empresas e instituciones que se distinguen por su alto desempeño, competitividad y cultura de innovación. Fue creado en 1989 y se distingue como un proceso de diagnóstico y evaluación que motiva el aprendizaje a través del análisis, reflexión y documentación de la dinámica organizacional, distinguiéndose por contar con las mejores prácticas de Calidad Total y difundirlas como ejemplo a seguir. En 1989 se integra el Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad, con la finalidad de revisar y elaborar los proyectos de las Normas Mexicanas de Control de Calidad (NMX – CC), las cuales son a la fecha las normas mexicanas equivalentes al ISO9000.

A principios de 1999 se instituyó EMA (Entidad Mexicana de Acreditamiento) quien a su vez es evaluada por el Foro Internacional de Acreditación.

ISO, la organización internacional de estandarización, es una organización sin fines de lucro que desarrolla y publica estándares de virtualmente cada tipo posible, que van desde normas de tecnología de la información, hasta dinámica de fluidos y energía nuclear. Con sede en Ginebra, Suiza, ISO está compuesta por 162 miembros, cada uno el único representante de su país de origen. Al ser el mayor desarrollador y editor de estándares en el mundo, ISO sirve de enlace para establecer acuerdos entre desarrolladores de estándares individuales, así como difundir en todo el mundo los progresos realizados por los desarrolladores locales de un país en vías a lograr el objetivo de la normalización. Por mencionar algunos tipos de normas ISO:

- ISO 216 - medidas de papel
- ISO 690:1987 – regula las citas bibliográficas
- ISO 4217 – códigos de divisas
- ISO 9000 – Sistemas de Gestión de la Calidad: fundamentos y vocabulario
- ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad: requisitos
- ISO/IEC 9126 – factores de calidad del software
- ISO 14000 – estándares de Gestión Medioambiental en entornos de producción
- ISO 14001 – sistemas de Gestión Medioambiental
- ISO/IEC 20000 – Tecnología de la información, gestión del servicio

Por otro lado, como antecedente del ISO9000, surge en Reino Unido el estándar BS5750 con la finalidad de homologar los criterios internacionales para asegurar la calidad de los requerimientos entre partes comerciales. Su equivalente en los estándares europeos es el EN29000. Todos estos estándares requieren de procesos documentados pero no por sí solos llevan al aseguramiento de la calidad, sino que requieren una reinención del pensamiento y aplicación de herramientas enfocadas a la calidad.

En su versión 1994 la ISO9001 recibía el nombre de “Aseguramiento de la Calidad”, y posteriormente pasó a ser la norma ISO9001:2000: “Sistemas de Gestión de la Calidad” con un gran apego a la filosofía de los Modelos de Calidad Total (los cuáles se enfocan al cliente, a la alta dirección, a la mejora continua), pero la norma se enfoca mayormente a procesos y áreas técnicas. La revisión que nos compete en esta presentación, es la 2008.

En 2007 se creó el Premio ISO a la Educación Superior, a fin de promover y apoyar a las Instituciones de Educación Superior en llevar a cabo programas exitosos que incrementen la conciencia sobre los beneficios de los estándares internacionales. Cada dos años, un panel de selección que incluye miembros de la academia, de la economía y de los medios, escoge una institución de educación superior que sea líder en la educación acerca de los estándares.

También se desarrolló el Plan de Acción ISO 2011-2015 para Países en Vías de Desarrollo, que más que nada tiene la intención de organizar eventos regionales para apoyarles en la implementación o fortalecimiento de cursos universitarios acerca de la estandarización.

2.1.1 ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 establece los criterios para un sistema de administración de la calidad, y es el único estándar de la familia 9000 que puede certificarse. Puede ser utilizado por una organización, grande o pequeña, cualquiera que sea su campo de actividad. De hecho, ISO 9001:2008 es implementada por más de un millón de compañías y organizaciones en más de 178 países.

El estándar se basa en una serie de principios administrativos de la calidad que incluyen un fuerte enfoque hacia el cliente, así como la motivación e involucramiento de la alta dirección, enfoque basado en procesos y mejora continua. El uso de ISO 9001:2008 asegura a los clientes el obtener productos y servicios consistentes y de calidad, que por consecuencia redundan en muchos beneficios al negocio.

Una organización debe promover auditorías internas a fin de verificar cómo está funcionando el sistema de la administración de la calidad, por lo que esto es parte vital del ISO. Asimismo debe decidir si invita a un despacho de certificación

independiente a fin de verificar que hay conformidad con el estándar, aunque esto no es requerimiento. Alternativamente, puede invitar a sus clientes a auditar la calidad del sistema para sí mismos.

Los sistemas de la Administración de la Calidad ISO 9001 están bajo revisión, por lo que una versión actualizada se espera para finales del 2015. Los estándares del ISO se revisan cada 5 años a fin de garantizar que permanecen funcionales y relevantes (como se mencionó en párrafos anteriores, las revisiones previas fueron la 1994 y la 2000).

2.2 Limitaciones, aportes y mejoras de un Sistema de Calidad

Todo sistema/ propuesta/ programa, etc. es perfectible, por lo que un Sistema de Calidad (SC) también tiene sus limitaciones.

Cuando se implementa un SC, es indispensable preparar y sensibilizar a las personas con una inducción que incluya:

- Por qué busca la institución una certificación en calidad, o simplemente por qué le interesa instalar una cultura de calidad. Objetivos y beneficios para la organización.
- Conocer profundamente cómo es nuestra cultura organizacional para transformarla hacia una cultura de la calidad.
- Capacitación/ formación en calidad, en trabajo en equipo, en innovación, que tiene que ver con desplegar el potencial creativo de todas las personas y optimizar su participación en la toma de decisiones, en el adelgazamiento de los procesos, y en la búsqueda de la calidad.

Considero que la mayor limitación para implementar un SC es el factor humano, puesto que si no se involucra a todo el personal y todo el personal está convencido en el cambio *por interés y sensibilidad hacia su institución*, con miras a lograr la visión trazada, fracasará. Pues se debe poner mucha atención a las *subculturas* que no se hablan dentro del grupo de trabajo y se entorpecen unas a otras, a la diversidad de enfoques para la solución de problemas diseñando métodos para obtener el mayor provecho de ellas a manera de que sean una *oportunidad* y no una *debilidad*.

También intervienen otros factores humanos como la falta de credibilidad en el cambio, cansancio físico y mental, duplicidad de cargas de trabajo, excesivo papeleo, falta de disposición o renuencia al cambio. Pues los que no quieren cambiar, obstaculizan la disposición de los demás; ya que para muchos el cambio provoca miedo, salir de su “esfera de seguridad, o zona de confort”.

Otro punto importante dentro del factor humano es el liderazgo, pues el líder debe estar orientado a servir, encauzar y facultar, pues si el líder falla, si no se da un involucramiento real como lo menciona la norma del ISO 9000, un “compromiso de la Dirección”, la implementación del SC fracasa. Así también, debe estar plenamente convencido en instalar una cultura de calidad, y no implementar un SC como mero requisito. También fracasará el SC si la organización no es congruente con su visión, su misión, sus objetivos estratégicos, y por lo tanto con la cultura de la calidad.

Otra limitante tiene que ver con los indicadores, los cuales son indispensables para demostrar la conformidad del producto, así como su proceso de mejora continua.

Una antigua premisa dice que “lo que no se mide no se puede mejorar”. Los indicadores deben representar fielmente la realidad, evitar el “maquillaje de cifras” ya sea por error o por dolo, evitar la ceguera y el autoengaño mediante la “sensación” de que las cosas están bajo control o mejorando.

Una parte que no considera el ISO es la confiabilidad en el uso de los instrumentos y métodos utilizados en la administración y control de los procesos, lo que puede ocasionar una inadecuada medición de indicadores.

Pero por otro lado, valorar a las personas por la calidad del trabajo que realizan, hace que la responsabilidad de la mejora recaiga por completo en ellas, siendo que la mayoría de las personas piensan que ya están realizando su trabajo lo mejor que pueden, y una no conformidad puede hacerles sentir frustradas.

Otra limitante tiene que ver, con que una norma ISO no tiene requisitos para medir el impacto de los resultados organizacionales, de mercado o financieros, y de rentabilidad, además la madurez del alcance en los sistemas se mide por “conformidad o no conformidad”.

En cuanto a aportes y mejoras en un SC:

- primeramente aporta estructura en miras al objetivo de instalar calidad en una organización, a través de la identificación de los procesos que conformarán el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Compromiso de la alta dirección con la calidad, de tal manera que dé a conocer a toda la organización cuál es la política de calidad y sus objetivos.
- Todo esto queda documentado en un manual de la calidad.
- Identificación y trazabilidad del producto o servicio, de tal manera que existe evidencia de lo que se entrega al cliente.
- Conocimiento de los clientes al solicitar se especifiquen sus requerimientos, y contempla comunicarse con ellos a través de la retroalimentación y atención a quejas.

- Esto lleva al objetivo de satisfacción del cliente pues se le demuestra la mejora continua, al aplicarse auditoría internas y externas, acciones preventivas y correctivas, que redundan en entregarle al cliente los productos que cumplen con los requisitos establecidos.
- Procedimientos de evaluación o medición de los procesos a través de indicadores, y su posterior seguimiento.
- Lo anterior puede también servir para “adelgazar procesos” que redundan tanto en mayor satisfacción del cliente mediante la reducción en tiempos de entrega del producto o servicio, como en una reducción de costos para la organización por la consiguiente eficacia operativa.
- Establecer en la organización una cultura de la calidad.
- Mejora en las relaciones entre las partes interesadas - incluyendo personal, clientes y proveedores.
- Credenciales de negocio demostrables - verificación independiente frente a las normas reconocidas.
- Posibilidad de obtener más negocios - en particular cuando las especificaciones de adquisición requieren de certificación como condición para el suministro.

Los estándares ISO aseguran que los productos y servicios son seguros, confiables y de buena calidad. Para los negocios, son herramientas estratégicas que reducen costos minimizando errores y desperdicio, así como incrementando la productividad, Ayuda a las compañías a tener acceso a nuevos mercados, y nivelar el “campo de juego” para países en vías de desarrollo, así como facilitando el libre y justo comercio global.

2.3 Tipo de organizaciones que buscan la Certificación

La Certificación en el ISO9001 aplica para cualquier organización que desea competir en un mundo globalizado, pues en algunos países, principalmente los europeos, es un requisito que los productos que importan cumplan con la norma ISO, por lo que la organización debe buscar un certificador que sea reconocido en el país que sea de su interés para colocar sus productos.

Todos los requerimientos del ISO 9001:2008 son genéricos, por lo que su intención es que sean aplicables a cualquier organización independientemente de su tipo, tamaño y producto que entrega.

Así mismo, aquéllas que desean atraer nuevos clientes y lograr fidelidad de los ya existentes, debido a la confianza que percibe el cliente de que se tienen procesos

documentados, que se cuenta con una planeación operativa de los procesos, y la ulterior certificación ante un auditor avalado internacionalmente.

Cualquier organización puede beneficiarse de la aplicación de la norma ya que sus disposiciones se basan en ocho principios de gestión:

- Organización centrada en el cliente.
- Liderazgo.
- Participación de los empleados.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Capítulo III: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD PARA LA DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DE LA IBERO

3.1 Objetivos para buscar la Certificación ISO9001:2008

La IBERO es una institución de enseñanza superior que fue fundada en 1943 con el nombre original de Centro Cultural Universitario, y forma parte del conjunto de universidades, ubicadas en países de todos los continentes, que han sido confiadas a la Compañía de Jesús. En México, forma parte del Sistema Universitario Jesuita (SUJ), con presencia en ocho regiones del país.

Académicamente, la IBERO ofrece un portafolio de programas de excelencia, pertinentes, innovadores, de los cuales 23 de Licenciatura tienen acreditación nacional y 6 adicionalmente acreditación internacional; y a nivel Posgrado, 9 programas pertenecen en *alto nivel* al PNPC y adicionalmente uno de ellos reconocimiento internacional; otro más con *nivel de competencia* internacional, y 15 programas tienen nivel 1 en el CIEES.

Para apoyar el alto nivel académico de la IBERO, era necesario que la Dirección General Administrativa (DGA) *avalara* la calidad de sus procesos internos, y mostrara tanto a la comunidad universitaria como hacia el exterior, que está dedicada a la mejora continua y a ofrecer un servicio de calidad. Como lo mencionó el Rector José Morales Orozco, S. J. en su 5° informe (julio 2008 – junio 2009): “En un contexto de crisis económica como el que vivimos, es elemental no desatender el aprovechamiento óptimo de nuestros recursos. Sobre todo si queremos que el importante dinamismo que se ha venido dando en el área académica encuentre un correlativo efectivo en el terreno administrativo.” (*Quinto Informe del Rector Dr. José Morales Orozco, S. J., Julio 2008 – Junio 2009, p. 15*).

Fue así como la DGA buscó una acreditación internacional de sus procesos.

3.2 Búsqueda del Certificador Acreditado.

Las organizaciones buscan ser certificadas en los estándares del sistema de administración del ISO, aún cuando la certificación no es un requerimiento. Las mejores razones para desear implementar estos estándares es para mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones de una compañía. Por lo tanto, una compañía puede decidir buscar la certificación por muchas razones, pues ésta puede implicar:

- Ser un requerimiento contractual o regulatorio
- Ser necesario para lograr las preferencias de los consumidores
- Entrar en el marco de un programa de gestión del riesgo, y

- Ayudar a motivar al personal estableciendo un objetivo claro para el desarrollo de su sistema de gestión

Aún cuando ISO desarrolla estándares internacionales, no participa en la certificación de éstos, por lo que certificadores externos mayormente privados son contratados para certificar el sistema de gestión de la calidad, entregando finalmente un documento que lo avale. Por lo tanto, ISO no puede certificar a ninguna compañía.

Al buscar un certificador se debe:

- Evaluar a diferentes despachos de certificación
- Tomar en cuenta que el más barato a la larga puede resultar más costoso, si la auditoría está por debajo del estándar
- Preguntar si el certificador implementa la norma ISO/IEC 17021:2011 “Evaluación de la conformidad – requisitos para los Organismos de Certificación de los Sistemas de Gestión y de Auditoría”.
- Preguntar si está acreditado, que aunque no es un requerimiento u obligación, pues no quiere decir que si una organización no está acreditada no es de confianza, no obstante, la acreditación sigue siendo una confirmación independiente de competencia. Los organismos de certificación acreditados pueden ser identificados contactando al organismo nacional de acreditación en cada país.

3.3 Decisión de por qué contratar al despacho BSI. Breve historia de BSI

Se decidió contratar a la acreditadora BSI (British Standards Institution) debido a su marca, seriedad, trascendencia, además de que tenían certificadas a las organizaciones mexicanas con mayor reputación a la altura de la IBERO. Inclusive vino a nuestra universidad el presidente de BSI México, y comentó que el certificar a una universidad como la IBERO les otorgaba asimismo prestigio (mercadotecnia mutua).

Otro punto que se tomó en cuenta, fue que BSI tiene la acreditación EMA, y la ANAB (American National Accreditation Board), la cual nos serviría para la acreditación SACS.

BSI se considera la primer entidad nacional de estandarización en el Reino Unido (1901) y en el mundo, cuenta con una reconocida reputación de independencia, integridad e innovación en la realización de estándares e información de productos que promueve las mejores prácticas, asegurando que los estándares británicos, europeos e internacionales son útiles, relevantes y reconocidos. Son proveedores líderes en capacitación, información y conocimiento sobre normas, sistemas de gestión, mejoras de la actividad empresarial y aprobación reguladora de las autoridades. Cuentan con más de 60,000 clientes certificados en más de 100 países,

y ofrecen servicios de auditoría, evaluación, certificación y capacitación en todos los sistemas de gestión.

Tiene su representación en México a través de una oficina en el Distrito Federal, en el piso 50 de la Torre Mayor; y otra en Monterrey en el piso 9 de la Torre Capital.

3.4 Procedimiento llevado a cabo

El Director General Administrativo contactó a un Consultor con amplia experiencia como facilitador en procesos de certificación y empezaron las primeras reuniones. Se analizó la posibilidad de buscar la Certificación IWA2 (International Workshop Agreement 2),² la cual sirve para que las organizaciones educativas cuenten con una guía práctica que les permita obtener la certificación internacional de calidad de los procesos administrativos y de gestión contemplados en las normas del ISO. Pero debido a que ya existían las certificaciones académicas, y que no hubo quien certificara en el IWA2, se estuvieron explorando otras posibilidades: en finanzas, informática, etc., pero la más lógica y adecuada fue la ISO9000 conforme al Plan Estratégico definido para la Ibero, e inclusive el Consultor sugirió que podría ser de utilidad para la futura acreditación SACS (Southern Association of Colleges and Schools).

El Director General Administrativo, Mtro. José Luis Flores Rangel, junto con el Consultor, Lic. Mauricio Martínez Moro, hicieron la presentación al Rector, Dr. José Morales Orozco, S.J. a quien le agradó mucho la idea pues estaba muy relacionada con el Plan Estratégico de la Universidad, presentándose posteriormente al Senado de la Universidad para su aprobación. (ver *Anexo I*, carta informativa al Rector; *Anexo II*, memorándum informando a la Comunidad Universitaria)

La DGA comprende las áreas que se observan en el organigrama del *Anexo III*:

- Dirección de Finanzas
- Dirección de Informática y Telecomunicaciones
- Dirección de Operaciones y Servicios
- Dirección de Planta Física
- Dirección de Recursos Humanos

² En Birmingham, Inglaterra, en octubre del 2001, durante la reunión del Comité Técnico 176, un grupo de organizaciones mexicanas tomaron la iniciativa de proponer un proyecto hacia la elaboración de una guía de uso voluntario que facilite la aplicación de la norma ISO 9000 en las organizaciones del sector educativo de todos los niveles y modalidades. La posterior adhesión de varios países ocasionó la aprobación, por el Consejo Técnico de ISO, del proyecto IWA-2 "Aplicación de ISO 9001:2000 en educación" coordinado por México. El mecanismo para llegar a un consenso internacional es un acuerdo derivado de un taller internacional (International Workshop Agreement IWA) establecido por ISO. (www.calidad.org.mx/sistemasgestion)

Coordinación de Becas y Financiamiento Educativo

Y dado su tamaño, el Consultor sugirió certificar a la DGA en dos etapas:

- 1º Direcciones: Finanzas, de Recursos Humanos, de Informática y Telecomunicaciones; así como la Coordinación de Becas y Financiamiento Educativo. Adicionalmente, el Consultor propuso certificar también la Oficina de Auditoría Interna la cual reporta directamente al Rector.
- 2º Direcciones: de Operaciones y Servicios; de Planta Física.

Se organizó una primer junta informativa con los Directores de la DGA con la siguiente finalidad:

- Dar a conocer los objetivos de la certificación.
- Introducción del programa de Certificación y de las normas ISO 9000. Explicación de los antecedentes y contenido de las Normas ISO 9000. Presentación del modelo de procesos y la estructura documental de la norma ISO 9000:2000. (ver *Anexo IV*)

Los Directores a su vez lo informaron a la gente a su cargo. El Consultor propuso definir el alcance por procesos para cada departamento, y se eligió personal representativo que fungiría como líderes de los 27 procesos elegidos de la DGA.

El Consultor primeramente impartió una “Inducción al Proyecto de la Certificación de la DGA” a todos los participantes del proyecto, a fin de conocer información sobre qué es una certificación en calidad, y familiarizarse con términos como qué es un proceso, qué es calidad, qué es gestión, etc. Así mismo, conocer el procedimiento que se llevaría a cabo hasta llegar al objetivo de la Certificación en la primera fase, a finales de 2008 (ver *Anexo V*, Calendario 1ª. Etapa).

Organizó talleres de capacitación para 10 Auditores Líderes, sobre la norma ISO9000:2001, apoyándose en el despacho BSI, para lo cual se incluyó a la oficina de Auditoría Interna de la propia Universidad, y nombrando el DGA un “Representante de la Dirección” como líder de proyecto.

En el inter, el DGA definió la Política de Calidad de la Dirección a su cargo como: “En la Dirección General Administrativa de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México estamos comprometidos a satisfacer los requerimientos de nuestra Comunidad Universitaria, manteniendo la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación correcta y el desarrollo del proyecto educativo de la Universidad. Asumiendo, siempre, la responsabilidad de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a través del cumplimiento de nuestros objetivos.”

Ventajosamente la Ibero contaba ya con procesos maduros, sólo había que institucionalizarlos.

Capítulo IV: GESTIÓN DE BECAS

4.1 En qué consistió la Certificación ISO9001:2008

Para el área de Becas sólo se tiene un proceso único que es “Tramitación de Beca”.

Dado el crecimiento que ha tenido la IBERO en matrícula, y dadas las condiciones socioeconómicas mundiales que impactan a nuestro país, los requerimientos de Beca por parte del alumnado se han incrementado a lo largo de los años, por lo cual era necesario contar con una herramienta útil que ayudara al control y seguimiento de todos los tipos de trámites que se realizan en la oficina de becas, y ello significó el ISO9001:2008. (ver *Anexo VI*, crecimiento Becas otorgadas en relación a la matrícula inscrita. *Anexo VII*, histórico Solicitudes de Beca analizadas.)

Afortunadamente, como una práctica natural de la Coordinación de Becas (CFEB), desde años atrás se actualizaba anualmente el manual de procedimientos del área por las innovaciones que se iban implementando, por lo que como requisito de la norma en su punto *4.2 Requisitos de la Documentación*, se adaptó la información a fin de elaborar el Manual de Calidad o Manual de Procedimientos, en el cual se detallaron estas clases de trámites que se realizan en la oficina de becas: tipos de becas, controles, registros, Reglamentos que operan, etc.

Enseguida se participó en talleres en los cuales se elaboraron los restantes documentos requeridos para la certificación:

- **Mapeo de Procesos:** identificar la secuencia de actividades que se asocian al proceso de tramitación de beca, las interacciones entre dichas actividades, identificar la estructura documental necesaria para operar los procesos, oportunidades de mejora. (ver *Anexo VIII*). Por lo que se trazaron los diagramas de proceso necesarios para describir su secuencia e interacción a los niveles:
 - 1: descripción genérica
 - 2: subprocesos: descripción a un nivel de detalle superior de cada subproceso
 - 3: descripción detallada de cada operación representada por medio de las actividades a ejecutar en cada operación
- **AMEF:** (Análisis a Modo y Efectos de Fallo), el cual es un instrumento para determinar y analizar los efectos de falla en los procesos, su severidad, causas, ocurrencia, detección, acciones preventivas recomendadas, quién(es) es responsable, siendo útil para llevar su seguimiento y atención (*Anexo IX*, primer AMEF elaborado). Esta información es de utilidad para llevar el **Registro de Fallos**, que es una herramienta para medir el número de ocurrencias diarias de los “efectos de fallo”, y su significancia en un mes. Se grafican los resultados para su análisis. (ver *Anexo X*)

- **Plan de Conformidad para el Proceso:** Señalar los puntos de control en el proceso y ligarlos con puntos específicos de la norma. Así también especificar cuál es el producto (tangibles: Solicitud de apoyo, el estudio socioeconómico, reportes), cuáles son sus especificaciones, cómo se identifica si el producto es no conforme, qué acciones se llevan a cabo para su control; quiénes son responsables de: identificar el producto no conforme, controlar la no conformidad, liberarlo, hacer concesiones. Así mismo, cómo debe preservarse el producto, y su identificación y trazabilidad. (ver *Anexo XI*)

- **Manual de la Calidad o Manual de Procedimientos:** Es el documento que engloba el proceso de Tramitación de Beca, en donde están identificados todos los pasos del proceso. En su primera elaboración contenía 48 páginas divididas en los siguientes conceptos:
 - Información en Ventanilla
 - Solicitudes de Apoyo
 - Análisis de Solicitudes
 - Fallo del Comité
 - Renovación de Financiamiento Educativo
 - Formalización del Financiamiento Educativo
 - Renovación de Becas
 - Indultos por Bajo Promedio
 - Financiados
 - Trámites Administrativos Exentos de Pago
 - Constancias de Apoyo
 - Revisión de Vigencia de Becas y de Financiamiento Educativo
 - Actualización de Página Web
 - Becas Conacyt
 - Anexos
 - Glosario

- **Estadísticas para la Calidad:** Definición de las estadísticas que servirán para medir el proceso.

Se llevó a cabo por parte de Auditoría Interna una revisión exhaustiva del sistema documental, hasta permitir su liberación.

4.1.1 Auditoría de Certificación Inicial

El proceso de evaluación para lograr la certificación consiste en una Auditoría Inicial en la que se diferencian dos etapas:

Fase 1 - El propósito de esta visita es confirmar la disposición de la organización para su evaluación completa y donde el asesor:

- Confirmará que el Manual de Calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.
- Confirmará el estado de la implementación.
- Confirmará el alcance de la certificación.
- Comprobará el cumplimiento legislativo.
- Elaborará un informe en donde se identificará cualquier desviación (incumplimientos o potenciales incumplimientos) en el caso que se den, y se acordará un plan de acciones correctivas si fuera necesario.
- Elaborará un plan de evaluación y se confirmará una fecha de visita para completar la Fase 2.

Fase 2 - El propósito de esta segunda visita es confirmar que el SGC cumple en la PRÁCTICA con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 y para ello, el asesor:

- Realizará auditorías de los procesos y actividades definidos en el ámbito de la evaluación.
- Documentará la forma en que el sistema cumple con la norma.
- Informará de cualquier incumplimiento (o potenciales).
- Elaborará un plan de seguimiento y establecerá una fecha para la primera visita de seguimiento.

Si el asesor identifica alguna no conformidad grave, la organización no podrá certificarse hasta que se tomen y verifiquen las oportunas acciones correctoras.

Por lo tanto, la Dirección General Administrativa fue certificada en la norma ISO9001:2008 en diciembre 2008. El Rector José Morales Orozco, S.J. en su quinto informe, julio 2008 – junio 2009, participó esta feliz noticia enmarcándola como “inicio de un proceso de mejora continua”. (notificación a la Comunidad Universitaria, ver *Anexo XV*)

4.2 Beneficios

Los beneficios obtenidos han sido:

- Comprender la importancia de la secuencia de actividades involucradas en el proceso, sus interacciones y cómo impacta a la comunidad universitaria.
- Identificar los beneficios del trabajo en equipo y la responsabilidad compartida.
- Detectar los efectos de fallo en el proceso, y por consiguiente, las áreas de oportunidad de mejora dentro del mismo.
- En la búsqueda de la mejora continua, es fácil pensar en la innovación con la finalidad de adelgazar el proceso y hacerlo más eficiente.
- Identificar y evaluar los principales riesgos del proceso, así como sus puntos de control.
- Definir las responsabilidades de cada integrante del proceso.

- Involucrar y mejorar la relación en los equipo de trabajo.

4.3 Medición del proceso

Se decidió medir el proceso en base a las estadísticas de la calidad, computando:

- número de Solicitudes de Beca tramitadas por los interesados, de las cuales, quienes decidieron entregarlas y que fueron analizadas y presentadas ante el Comité de Becas, y cuántas de estas fueron favorecidas con algún porcentaje de Beca (Actas del Comité de Becas).
- Histórico de alumnos beneficiados con Beca desde el 2004 a la fecha: en base a la matrícula inscrita, número de alumnos beneficiados, y porcentaje de éstos beneficiados al cien por ciento. (ejemplo, ver *Anexo VI*)
- Medición detallada de las Solicitudes para Licenciatura y para Posgrado tramitadas en determinado semestre, número de analizadas, autorizadas, rechazadas, número de alumnos que se inscribieron, quiénes apartaron su lugar, quiénes solicitaron la Beca por primera vez, quiénes solicitaron mayor porcentaje al que ya contaban; desglose de Becas otorgadas conforme a cada porcentaje. (ejemplo, ver *Anexo XII*)
- Concentrado total de Becas tramitadas: cuántas se analizaron, se aprobaron, se rechazaron.
- Medición de encuestas realizadas al Programa de Servicio de Becados.

4.4 Limitaciones

Dado el interés de la DGA de buscar mejorar los servicios que la DGA presta a la Comunidad Universitaria, envió un correo informando la recepción de quejas, sugerencias y comentarios. (Ver *Anexo XIII*).

La parte más complicada fue la decisión de *cómo medir la satisfacción del cliente*, y convencer tanto a los Auditores Internos como a los Externos, de que no es fácil preguntarle al alumno qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido por la Coordinación de Becas: “No estoy de acuerdo en el porcentaje otorgado, o no me dieron nada... por lo tanto recibí un mal servicio.” Caso contrario, el alumno fue favorecido con un porcentaje de Beca alto, calificará el servicio como muy bueno.

Se requirieron varias reuniones con el Consultor, a quien se convenció también que el Registro de Fallos no servía al proceso de “Tramitación de Beca”, pues se identificaron varios efectos de fallo imputables al usuario y no al equipo de la CFEB. Ej. Cuando el alumno entrega incompleta la Solicitud de Beca en cuanto a anexo de documentos necesarios para su análisis. Finalmente se decidió que si este instrumento no sirve a la CFEB para controlar el proceso, se puede prescindir de él.

- Con el Consultor también se estuvo analizando cómo medir la satisfacción del cliente, y se llegó a la conclusión de que sólo podíamos medirla en cuanto a la relación con los alumnos en el Servicio de Becado, en donde califican cómo fue la experiencia con los Departamentos en los que colaboran, y se incluyó una pregunta que dice: “Si tienes algún comentario o sugerencia acerca de la Coordinación de Becas y/o Servicio de Becados escríbelo aquí “. (Ver Anexo XIV)

Pero finalmente en las Auditorías que se nos aplican, dejamos ver que existió un “Buzón de Quejas y Sugerencias” (un cubo que medía alrededor de 1.50 m por todos sus lados) el cual fue colocado por 6 meses aproximadamente, enfrente de la entrada a la CFEB, y no se presentaron quejas. Actualmente el registro de quejas y sugerencias se hace de manera electrónica, y tampoco éstas se han presentado.

Capítulo V: SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN A LA FECHA

Después de la certificación del ISO9001:2008 de la primera parte de los procesos de la DGA en diciembre 2008, siguieron preparando la documentación de sus procesos las Direcciones de Operaciones y Servicios y la de Planta Física, las cuales fueron certificadas en 2009.

Dicha certificación también implicó una Auditoría de seguimiento de la norma a los procesos previamente certificados.

Las auditorías de seguimiento se han llevado a cabo regularmente desde la primer certificación a la fecha, primeramente a través del departamento de Auditoría Interna de la propia Universidad, quien detecta inconformidades menores a fin de aplicar acciones correctivas o preventivas, y en su caso, posibles inconformidades mayores a fin de que sean atendidas. (Certificado de Registro vigente, ver *Anexo XVI*) De 27 procesos con los que se inició, el adelgazamiento de los mismos hace que ahora se manejen 24. Actualmente, se está definiendo el quedarnos con sólo 10.

Afortunadamente, el proceso de Tramitación de Becas siempre lo hemos tenido muy controlado y nunca hemos tenido no conformidades, a lo sumo hemos tenido oportunidades de mejora.

En 2009 la Secretaría de Educación Pública (SEP) pidió a la IBERO un reporte de los logros y avances a fin de concursar en el Premio Nacional de Calidad, pues le llamó mucho la atención de la Certificación ISO9001:2008 que se había logrado. La DGA coordinó la conformación minuciosa del documento, conjuntando evidencias tanto de las certificadoras de los programas académicos como de la lograda certificación administrativa en el ISO9001:2008 (puntos que nos diferenciaron), incluyéndose también la planeación estratégica de la Universidad.

Ese mismo año fuimos galardonados con el Premio SEP-ANUIES al Desarrollo y Fortalecimiento Institucional, como mejor universidad privada por el logro de avances significativos en los valores de calidad.

Hoy en día, la IBERO estamos en la búsqueda de la Certificación SACS (Southern Association of Colleges and Schools), para la cual, la Certificación ISO9001:2008 resulta una fortaleza (eficacia), para demostrar que los procesos administrativos están certificados por una norma internacional.

Actualmente, en la Planeación Estratégica de la IBERO 2013 – 2020, la DGA participamos en la *Línea de acción 6: Gestión eficaz y eficiente de recursos*, en donde se manifiesta la **Visión** de la siguiente manera:

“La Universidad Iberoamericana cuenta con una gestión eficaz y eficiente que garantiza la viabilidad de su proyecto universitario y la calidad de los servicios que ofrece.”

CONCLUSIONES

- Una empresa u organización una vez *formada en calidad*, es muy difícil que deje de llevarla a cabo pues la “inercia” la dirige hacia la calidad, la naturaleza misma de la organización se erige sobre la calidad.
- Hay calidad verdaderamente total, cuando la organización pone al *ser humano* como centro - objetivo, considerándolo como un fin en sí mismo y no como simple *recurso*.
- Para que una certificación en calidad sea efectiva, sus efectos - logros deben ser percibidos por la comunidad interna y externamente.
- Así también, para la efectividad de un sistema de gestión de la calidad, se requiere de un amplio liderazgo como se dio por parte del Director General Administrativo, de tal manera que logró *motivar a su equipo* en la mejora continua, en la calidad en el servicio, en el trabajo en equipo, mediante un clima de respeto y confianza mutua.
- ¿Por qué en Japón se adaptó eficazmente la calidad total? Debido a que han trabajado por necesidades apremiantes, pues después de la Segunda Guerra Mundial debían hacer resurgir a las empresas buscando mejores métodos de trabajo, herramientas, equipos industriales, de tal manera que se pudiera ofrecer un cambio de imagen demostrando la calidad de sus productos y procesos, y es indiscutible cómo lo han logrado a través de una educación para la calidad, una rígida disciplina, colaborativa y ordenada.
Traducido a nuestros días, la necesidad apremiante la marca la competencia y la globalización, de tal manera que tu *factor clave de éxito* debe darte una ventaja competitiva *sostenible y rentable*, implementando exitosamente tu estrategia, en el caso de la Ibero es la filosofía Ignaciana, la educación humanista; la oferta académica de calidad, programas certificados, buscar la certificación internacional; y en lo administrativo, el servicio al cliente y la mejora continua. Se resume en cumplir con estándares nacionales e internacionales en la oferta de servicios.
- Al trabajar e introducirte en un sistema de calidad como el ISO9001:2008, enfocándote a la satisfacción del cliente/servicio, se da la búsqueda de la optimización de los procesos y de operaciones esbeltas, de tal manera que se van identificando elementos que no crean valor para el cliente y cuáles sí, mediante la mejora continua, la creatividad y el trabajo en equipo, adicionalmente, a través de establecer relaciones estrechas con los proveedores a fin de que entiendan las necesidades del cliente final.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANAB	American National Accreditation Board
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
BSI	British Standards Institution
CIEES	Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior
DGA	Dirección General Administrativa
EMA	Entidad Mexicana de Acreditamiento
FICSAC	Fomento de Investigación y Cultura Superior, A. C.
IBERO	Universidad Iberoamericana (UIA)
Ideario	Principios que regulan el actuar de la Ibero
ISO	International Organization for Standardization
PNPC	Padrón Nacional de Posgrados de Calidad
SACS	Southern Association of Colleges and Schools
SEP	Secretaría de Educación Pública
SUJ	Sistema Universitario Jesuita
SC	Sistema de Calidad
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
UIA	Universidad Iberoamericana (IBERO)

BIBLIOGRAFÍA Y SITIOS WEB DE CONSULTA

Planeación Estratégica UIA 2000 – 2010, Visión al 2010, p. 27

Plan Estratégico UIA 2007 – 2011, p. 25

Quinto Informe del Rector Dr. José Morales Orozco, S. J., Julio 2008 – Junio 2009, p. 15

Planeación Estratégica 2013 – 2020.

Cómo Implantar y Gestionar la Calidad Total, 2ª. Edición. Vilar Barrio, José Francisco. Editorial Fundación Confemetal, 1997.

Desarrollo de Una Cultura de Calidad, 4ª. Edición. Cantú Delgado, Humberto. Editorial McGraw-Hill. 2011.

El Mito de la ISO9001:2000 ¿Es esta Norma un Sistema de Calidad Total?, 1ª. Edición. Novelo Rosado, Sergio A. Editorial Panorama. 2002.

ISO 1,000,000 Calidad, Integridad y Creatividad Total. El Modelo Educativo de Creatividad e Innovación para Revolucionar su Sistema de Calidad a Escala Humana. 1ª. Edición. Muñoz Serrano, Rodolfo. Editorial Panorama. 2004.

La Norma ISO9001 del 2000. Resumen para Directivos. 1ª. Edición. Soluziona; NTC-NOVOTEC. Editorial Gestión 2000. 2001.

Las Normas ISO9000 e ISO14000 del Nuevo Milenio, 1º Volumen. Estévez Ramírez, Fausto. Editorial Qualitec Internacional, S.A. de C.V. 1999.

Norma Mexicana IMNC, ISO9001:2008, COPANT/ISO 9001:2008, NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Principios de Administración de Operaciones. 7ª. Edición. Heizer Jay; Render Barry. Editorial Pearson Prentice Hall. 2009.

<http://www.iso.org>

<http://www.webstore.ansi.org>

www.calidad.org.mx/sistemasgestion

ANEXOS

- I Carta mención al Sr. Rector sobre la Certificación ISO9000**
- II Memorándum informando a la Comunidad Universitaria**
- III Organigrama Dirección General Administrativa (DGA)**
- IV Minuta junta Directores**
- V Calendario 1ª. etapa Certificación**
- VI Crecimiento Becas otorgadas en relación al crecimiento de la matrícula**
- VII Histórico Solicitudes analizadas**
- VIII Mapeo de Procesos**
- IX Análisis a Modo y Efectos de Fallo (AMEF)**
- X Registro de Fallos**
- XI Plan de Conformidad para el Proceso**
- XII Apoyos autorizados con efecto a Primavera y Otoño 2009**
- XIII Informe a la comunidad universitaria sobre la recepción de quejas,
comentarios y sugerencias de la DGA**
- XIV Medición del servicio de la CFEB**
- XV Notificación a la Comunidad Universitaria sobre Certificación**
- XVI Certificado de Registro vigente**

1ºsem 2008

Certificación ISO 9000

La Dirección General Administrativa inició, a principios de este año, la Certificación ISO-9000 en los procesos de sus áreas. Lo anterior con la finalidad de brindar un mejor servicio a la Comunidad Universitaria.

La Certificación se llevará a cabo en dos etapas, cubriendo el total de los procesos a finales del 2009. Las áreas a certificar el primer año son:

- Dirección de Recursos Humanos.
- Dirección de Finanzas.
- Dirección de Informática y Telecomunicaciones.
- Coordinación de Becas y Financiamiento Educativo.
- Oficina de Auditoría. (Rectoría)

Participan directamente 34 personas dedicándole al menos 4 hrs. a la semana.

Hasta el momento se han identificado los principales procesos de la Dirección documentándolos e identificando sus principales riesgos.

Los beneficios obtenidos han sido:

- Comprender la importancia de cada proceso, sus interacciones y como impacta a la comunidad universitaria.
- Identificar los beneficios del trabajo en equipo y la responsabilidad compartida.
- Detectar las áreas de oportunidad de mejora dentro de sus procesos.
- Identificar y evaluar los principales riesgos de sus procesos.
- Definir las responsabilidades de cada integrante del proceso.
- Involucrar y mejorar la relación en los equipo de trabajo.

De: [Flores Rangel José Luis](#)
A: [UIA Santa Fe](#)
Asunto: CERTIFICACION DE LA DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA
Fecha: lunes, 18 de febrero de 2008 06:29:26 p.m.

Estimada Comunidad:

Siguiendo con las políticas que se ha fijado la universidad para mejorar la calidad académica y sus procesos administrativos, con gusto les informo que la Dirección General Administrativa (DGA) a mi cargo, ha tomado la decisión de iniciar los trabajos para llevar a cabo el proceso de certificación en ISO-9000 de los procesos administrativos en sus diferentes áreas que a continuación detallo:

Dirección Financiera: contraloría, presupuestos, tesorería, planeación financiera

Dirección de Recursos Humanos: cajas, nomina, servicios y prestaciones, compensaciones, capacitación, relaciones laborales, servicio medico

Dirección de Informática: operaciones y centros de cómputo, desarrollo de sistemas, atención a usuarios, seguridad, redes y soporte de laboratorios

Dirección de Planta Física: mantenimiento, vigilancia, aseo, informes, inventarios de activo fijo, construcciones

Coordinación de Operaciones y Servicios: compras, administración de espacios y ceremonias institucionales, almacenes, concesiones

Coordinación de Becas y Financiamiento Educativo: becas licenciatura y posgrado, becas por orfandad, financiamiento

Por su magnitud y complejidad esta certificación se realizará en dos etapas cada una de un año abarcando las Direcciones y Coordinaciones mencionadas.

Para dicha certificación contamos con la asesoría externa de un experto en calidad, el cual nos ayudará a llevar a cabo este importante proyecto con una certificadora internacional.

El principal objetivo que tenemos es el de poder brindar un mejor servicio a toda la Comunidad Universitaria por lo que su participación en las encuestas que se llevarán a cabo como usuarios de estos servicios y procesos será muy importante.

Es la primera vez que se hace algo parecido en la parte administrativa pero estamos convencidos que será de gran utilidad como lo han sido las acreditaciones de los programas académicos.

De tener alguna duda o comentario, estoy como de costumbre a sus apreciables ordenes.

Saludos cordiales,

Mtro. José Luis Flores R.
Director General Administrativo
Universidad Iberoamericana, Ciudad de México
59-50-42-58

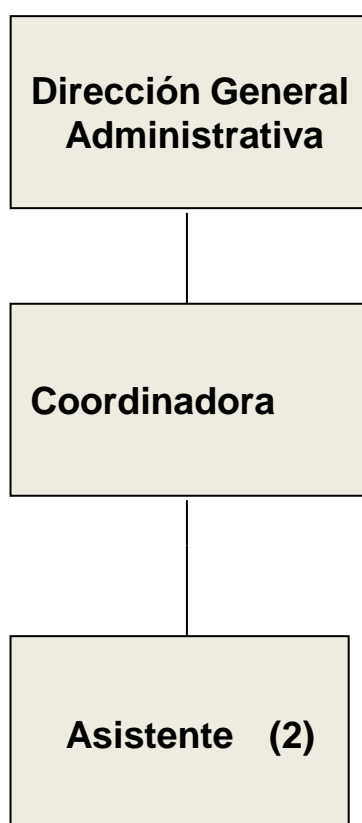
Cláusula de Confidencialidad:

El contenido de este mensaje de datos puede contener información privilegiada/confidencial y se entiende dirigido y para uso exclusivo del destinatario, por lo que el uso, distribución y/o difusión de la información contenida, sin la previa autorización del emisor original está prohibida.

Si usted no es el destinatario de este mensaje o es responsable de su entrega a tal persona, por favor destruya este mensaje y notifique inmediatamente a quien envía por correo electrónico. El presente mensaje no se considera oferta, propuesta o acuerdo, sino hasta que sea confirmado en documento por escrito que contenga la firma autógrafa del representante legal de la Universidad Iberoamericana A. C.

ANEXO III

COORDINACIÓN DE BECAS Y FINANCIAMIENTO EDUCATIVO



	Minuta Ordinaria	FO-XX-YY-00/00
--	-------------------------	----------------

Datos de la Junta:

Tipo:	Informativa				
Propósito:	Dar a conocer a los Directores y Coordinadores en que consiste el programa de certificación.				
Fecha de la Junta:	14 Enero de 2008	Hora de Inicio:	10:00	Hora de Terminación:	12:00
Lugar:	Sala de Juntas de la Dirección General Administrativa		Ubicación	Edificio N 2 nivel	
Tomador de Minuta:	Fernando Manzur Echeguren		Teléfono:	Ext 7753	

1.

2.

Asistentes a la Junta:

Nombre	Departamento	Mail / Ext.
José Luis Flores Rangel	Dirección General Administrativa.	
Manuel Bravo Borrego	Dirección de Recursos Humanos.	
Leticia Colunga Camargo	Coordinación de Becas y Financiamiento Educativo.	
Gerardo Iturbide Ruiz	Coordinación de Operaciones y Servicios.	
Arturo Mejía Reyes	Dirección de Informática y Telecomunicaciones.	
Jorge Molina Garciaplaza	Dirección de Planta Física y Servicios Internos	
Leopoldo Navarro Flores	Dirección de Finanzas	
Mauricio Martínez Moro	Asesor externo	
Fernando Manzur Echeguren	Dirección General Administrativa	

Desarrollo de la Reunión

Introducción del programa de Certificación y de las normas ISO 9000.

Asuntos generales

Explicación de los antecedentes y contenido de las Normas ISO 9000.
Presentación del modelo de procesos y la estructura documental de la norma ISO 9000:2000.

	Minuta Ordinaria	FO-XX-YY-00/00
--	-------------------------	----------------

Acuerdos y Compromisos:

No.	A/C	Descripción	Responsable	Fecha Pronosticada
1	A	<p>Las áreas a certificarse en el primer año son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Informática y Telecomunicaciones. • Dirección de Finanzas. • Dirección de Recursos Humanos. • Coordinación de Becas y Financiamiento Educativo. 	Informativo	
2	A	La Dirección de Planta Física y la Coordinación de Operaciones y Servicios se acotan a lo que pide la norma y se certifican el segundo año.	Informativo.	
3	C	Cada Director o Coordinador deberá definir sus procesos y al líder de cada uno.	Directores y Coordinadores.	22 de Enero
4	C	Enviar correo con las Normas ISO 9000, 9001 y 9004, y el calendario del primer año.	Fernando Manzur.	14 de Enero

A = Acuerdo, C = Compromiso

**CALENDARIO
CERTIFICACIÓN AÑO 1**

Etapa	Duración	Comienzo	Fin
INICIO	0 días	14/01/2008	14/01/2008
ETAPA 1	1 día	14/01/2008	14/01/2008
Taller de Inducción a la Norma a Direcciones	1 día	14/01/2008	14/01/2008
Taller a Dirección	1 día	14/01/2008	14/01/2008
Integración de equipos de Trabajo	6 días	15/01/2008	22/01/2008
Presentación de Proyecto a Líderes de Proceso	2 días	23/01/2008	24/01/2008
ETAPA 2	18 días	29/01/2008	21/02/2008
Taller de Análisis de la Norma a Equipos de Trabajo	13 días	29/01/2008	14/02/2008
Taller de inducción a la Norma a todo el personal	3 días	19/02/2008	21/02/2008
ETAPA 3	20 días	26/02/2008	24/03/2008
Taller de Mapeo de procesos (General)	3 días	26/02/2008	28/02/2008
Taller de mapeo de Procesos (Específico)	15 días	04/03/2008	24/03/2008
ETAPA 4	20 días	25/03/2008	21/04/2008
Taller de AMEF (General)	3 días	25/03/2008	27/03/2008
Taller AMEF (Específico)	15 días	01/04/2008	21/04/2008
ETAPA 5	20 días	22/04/2008	19/05/2008
Taller Sistema Documental (General)	3 días	22/04/2008	24/04/2008
Taller Sistema Documental (Específico)	15 días	29/04/2008	19/05/2008
ETAPA 6	20 días	20/05/2008	16/06/2008
Taller de Planes de Calidad (General)	3 días	20/05/2008	22/05/2008
Taller de Planes de Calidad (Específico)	15 días	27/05/2008	16/06/2008
ETAPA 7	13 días	17/06/2008	03/07/2008
Taller de herramientas estadísticas para la calidad	13 días	17/06/2008	03/07/2008
ETAPA 8	20 días	04/07/2008	31/07/2008
Preparación del sistema documental	5 días	04/07/2008	10/07/2008
Revisión y liberación del sistema documental	10 días	11/07/2008	24/07/2008
Liberación del sistema documental	5 días	25/07/2008	31/07/2008
ETAPA 9	10 días	01/08/2008	14/08/2008
Taller de Auditores Internos (Teórico)	5 días	01/08/2008	07/08/2008
Taller de Auditores Internos (Práctico)	5 días	08/08/2008	14/08/2008
ETAPA 10	20 días	15/08/2008	11/09/2008
1a Auditoria Interna	5 días	15/08/2008	21/08/2008
Integración de resultados	5 días	22/08/2008	28/08/2008
Acciones Correctivas	10 días	29/08/2008	11/09/2008
ETAPA 11	25 días	12/09/2008	16/10/2008
Integración de información para la revisión por la dirección	5 días	12/09/2008	18/09/2008
1a Revisión por la dirección	5 días	19/09/2008	25/09/2008
Acciones correctivas	15 días	26/09/2008	16/10/2008
ETAPA 12	20 días	17/10/2008	13/11/2008
Preauditoría de Certificación	5 días	17/10/2008	23/10/2008
Resultados de preauditoría	5 días	24/10/2008	30/10/2008
Acciones correctivas	10 días	31/10/2008	13/11/2008
ETAPA 13	20 días	14/11/2008	11/12/2008
Auditoría de certificación	5 días	14/11/2008	20/11/2008
Resultados de Auditoría	5 días	21/11/2008	27/11/2008
Acciones correctivas	10 días	28/11/2008	11/12/2008
FIN	0 días	11/12/2008	11/12/2008

HISTÓRICO DE N° DE ALUMNOS BENEFICIADOS CON BECA:**LICENCIATURA**

OTOÑO	Matrícula inscrita	N° Alumnos Beneficiados	% Matrícula Becada	Matrícula Becada al 100%
2004	9,797	1,011	10.32%	5.61%
2005	10,068	982	9.75%	5.52%
2006	10,528	1,073	10.19%	5.70%
2007	10,434	1,086	10.41%	5.85%
2008	10,331	1,085	10.50%	5.82%
2009	10,223	1,104	10.80%	5.83%
2010	10,168	987	9.71%	5.35%
2011	10,126	984	9.72%	5.40%
2012	10,295	1,111	10.79%	6.21%
2013	10,800	1,302	12.06%	7.66%

POSGRADO

OTOÑO	Matrícula inscrita	N° Alumnos Beneficiados	% Matrícula Becada	Matrícula Becada al 100%
2004	743	245	32.97%	23.14%
2005	821	297	36.18%	25.08%
2006	848	350	41.27%	27.08%
2007	802	370	46.13%	26.71%
2008	789	414	52.47%	30.53%
2009	757	429	56.67%	32.13%
2010	777	471	60.62%	32.27%
2011	828	571	68.96%	35.87%
2012	975	688	70.56%	38.62%
2013	1,105	862	78.01%	45.19%

TOTALES

OTOÑO	Matrícula inscrita	N° Alumnos Beneficiados	% Matrícula Becada	Matrícula Becada al 100%
2004	10,540	1,256	11.92%	6.85%
2005	10,889	1,279	11.75%	6.99%
2006	11,376	1,423	12.51%	7.29%
2007	11,236	1,456	12.96%	7.34%
2008	11,120	1,499	13.48%	7.57%
2009	10,980	1,533	13.96%	7.64%
2010	10,945	1,458	13.32%	7.26%
2011	10,954	1,555	14.20%	7.70%
2012	11,270	1,799	15.96%	9.01%
2013	11,905	2,164	18.18%	11.14%

04/09/2013

AÑO	# Solicitudes Analizadas P	# Solicitudes Analizadas O
2004	448	703
2005	431	647
2006	409	675
2007	337	644
2008	363	675
2009	394	737
2010	396	734
2011	395	814
2012	460	994
2013	526	1033

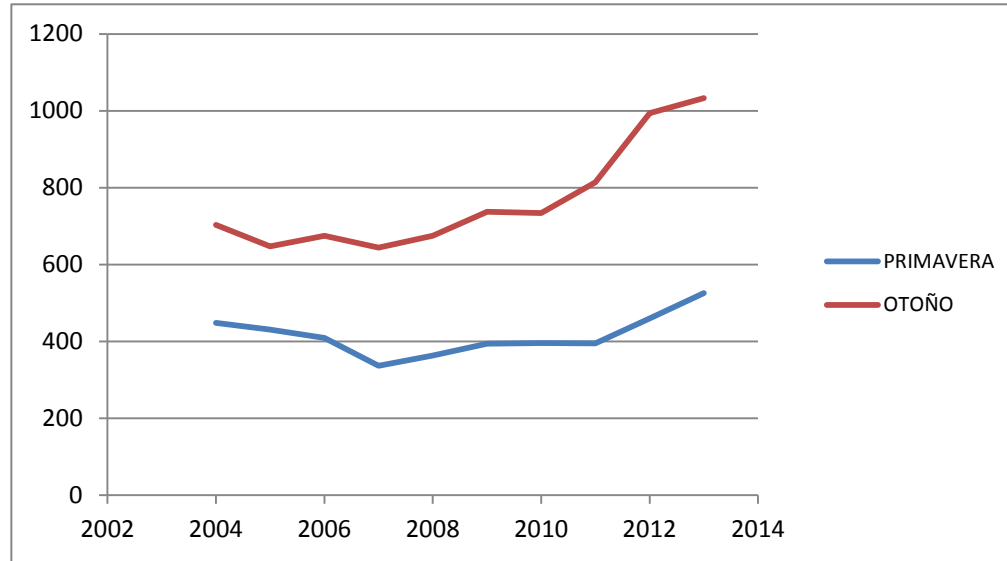
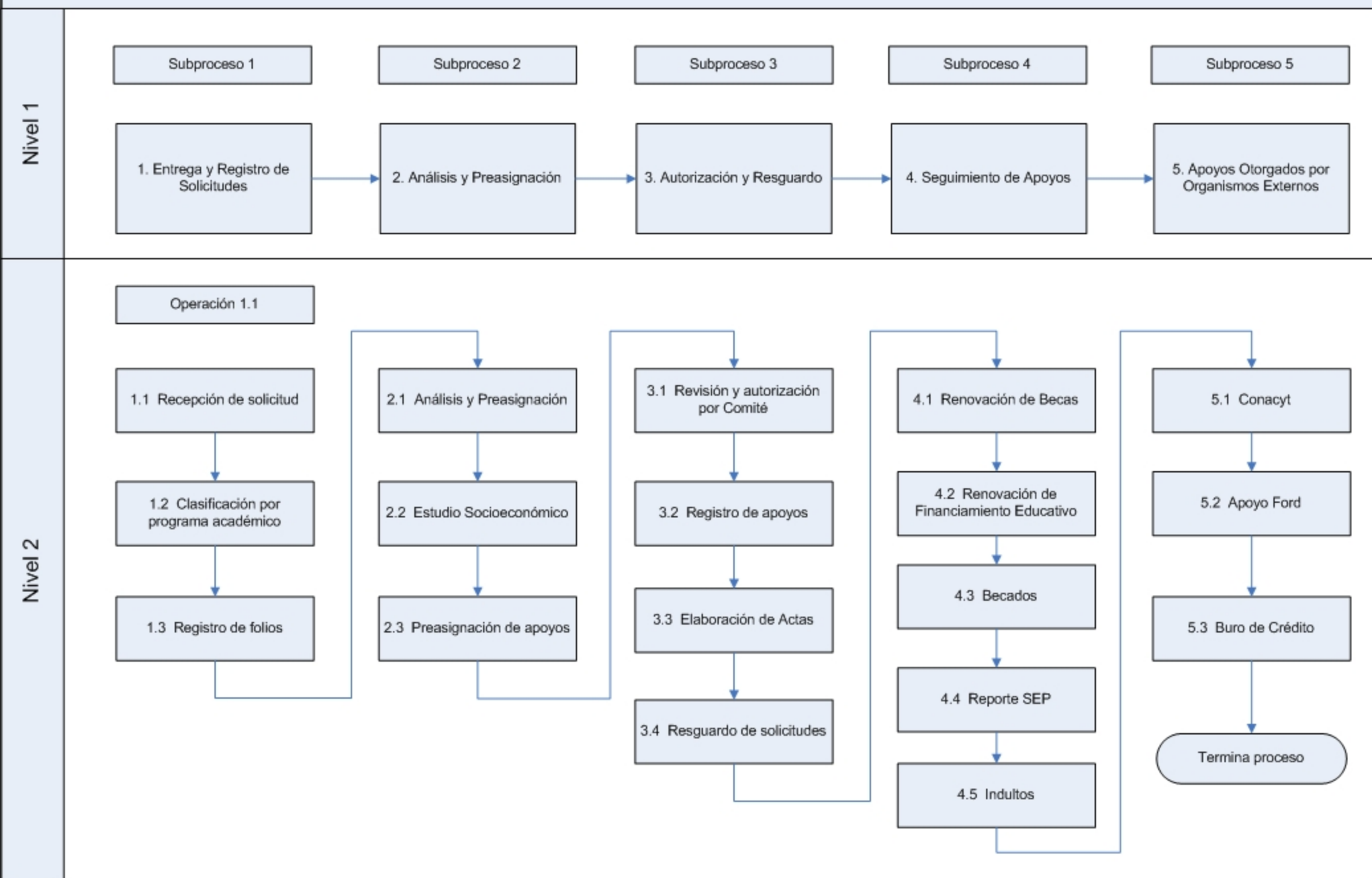
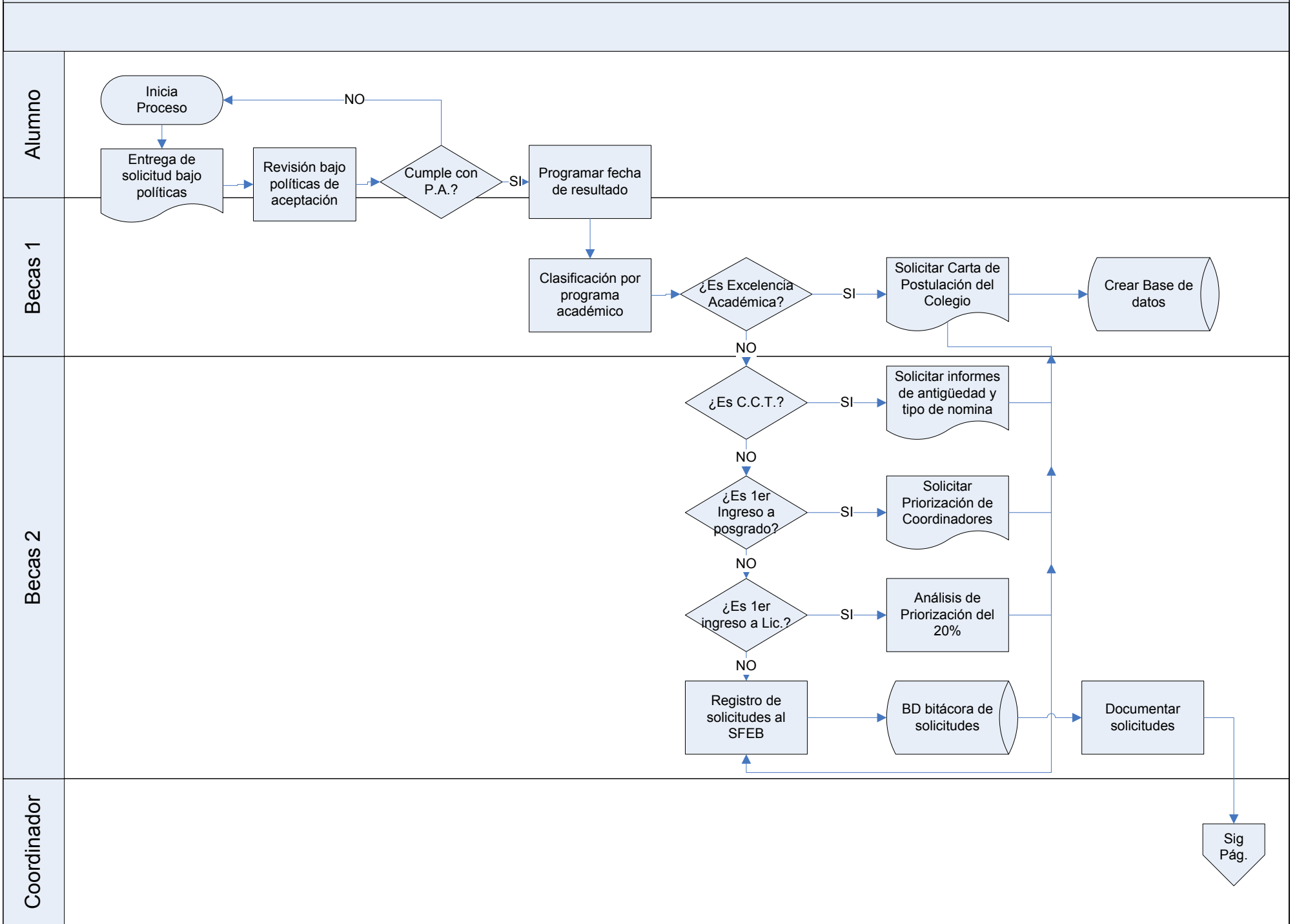


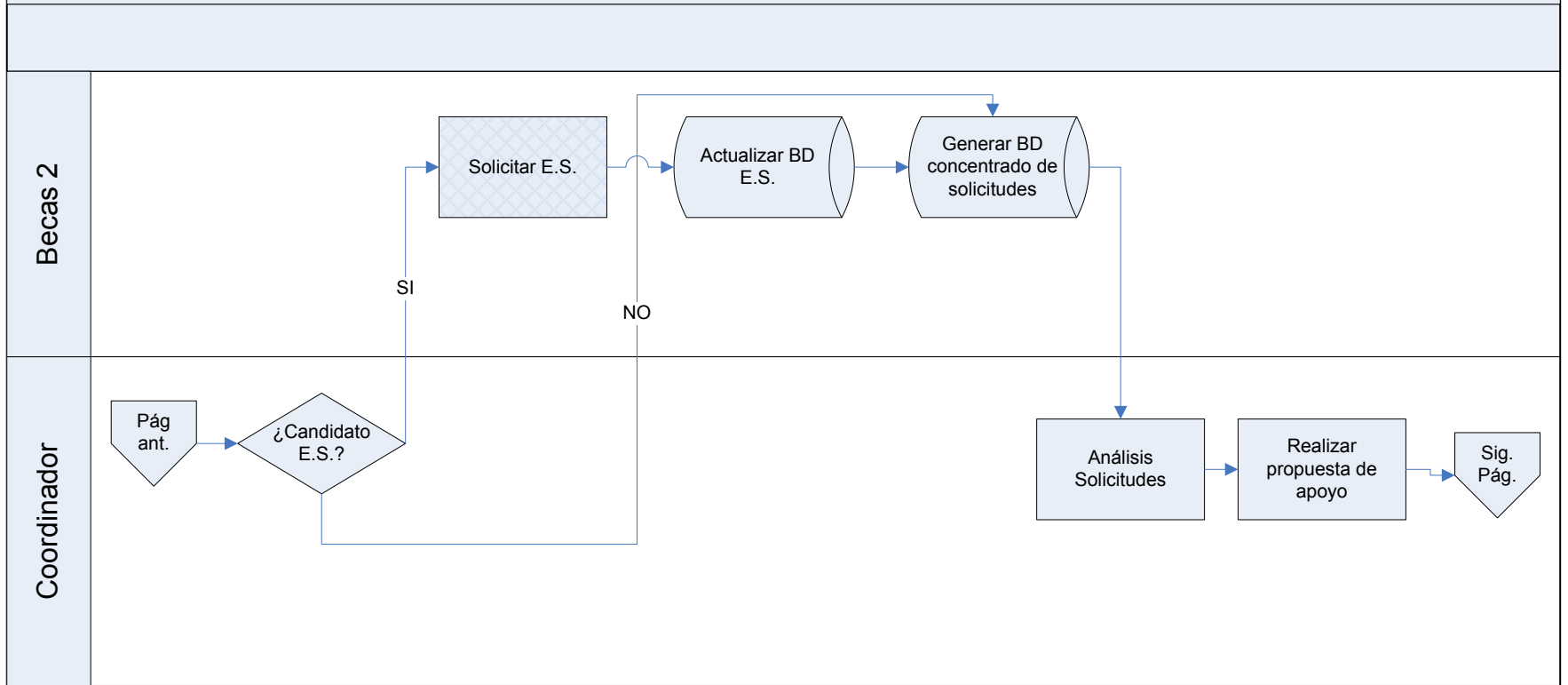
Diagrama de Proceso - Coordinación de Financiamiento Educativo y Becas



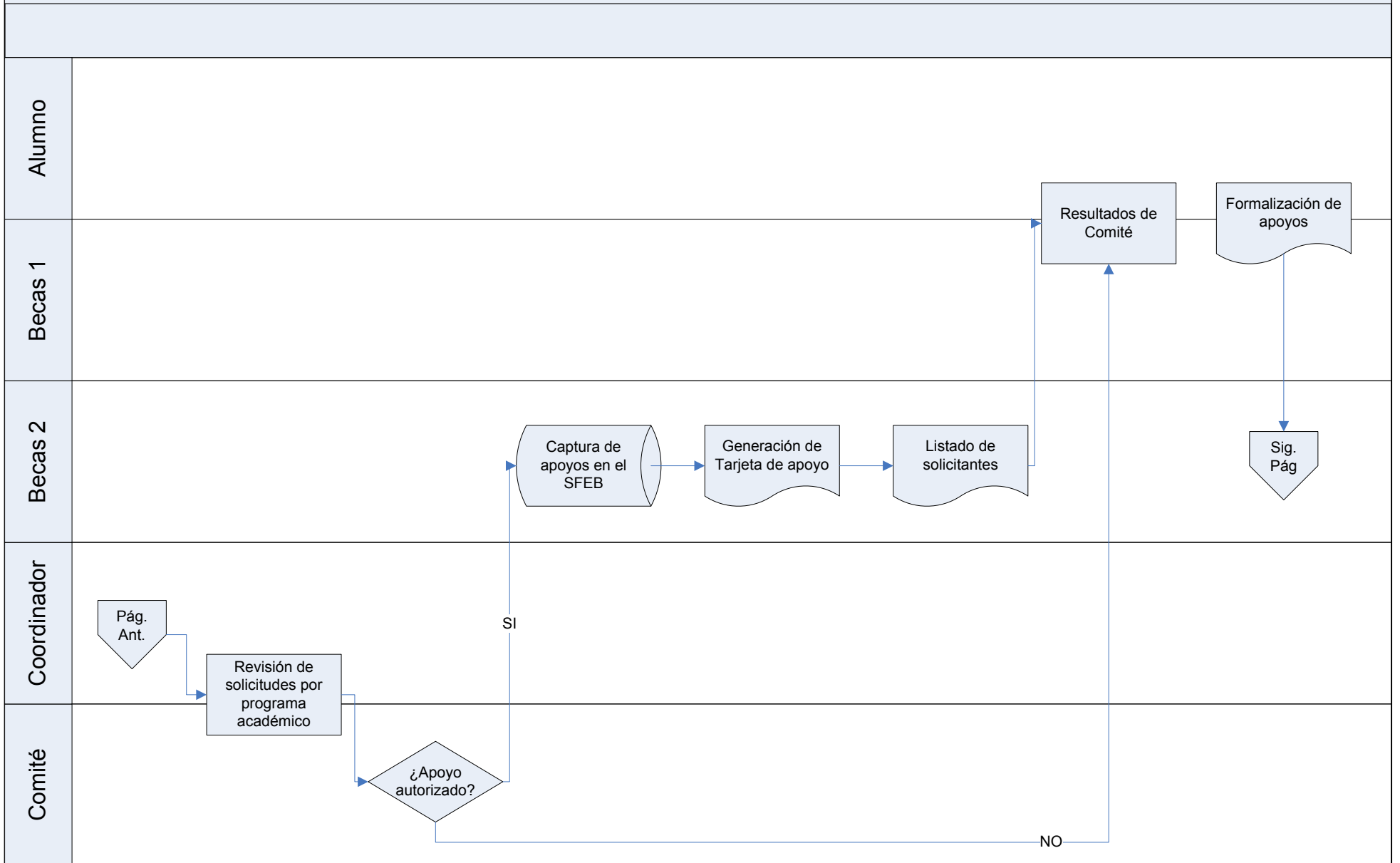
Nivel 3: Entrega y Registro de solicitudes



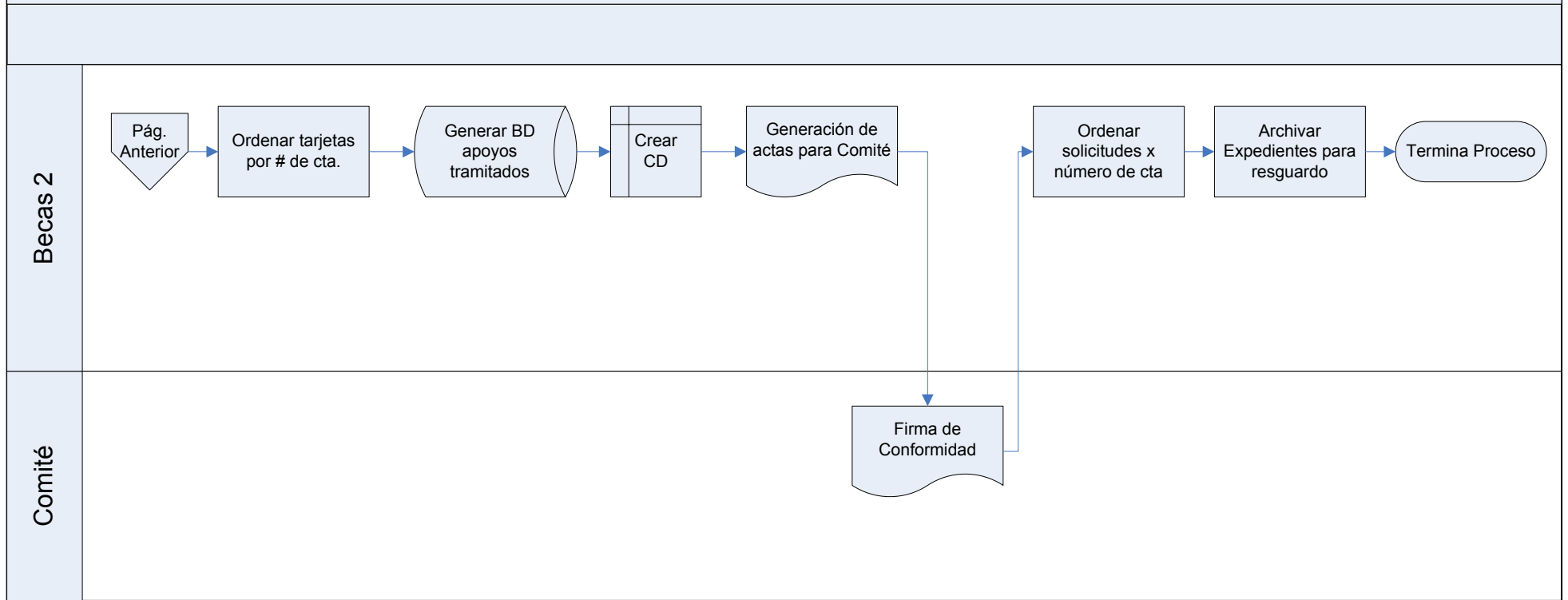
Análisis de solicitudes y Preasignación de apoyos



Autorización y Resguardo



Autorización y Resguardo 2



Seguimiento de Apoyos - Renovación de Becas

Alumno

Avisar al alumno

Solicitar carta de motivos

Sig. Pág.

Becas 1

Inicia Proceso

Revisión de carpeta de peticiones

¿Procede?

Generar impresión de renovación

Generar Listado de renovación SFEB

¿Cambio de carrera?

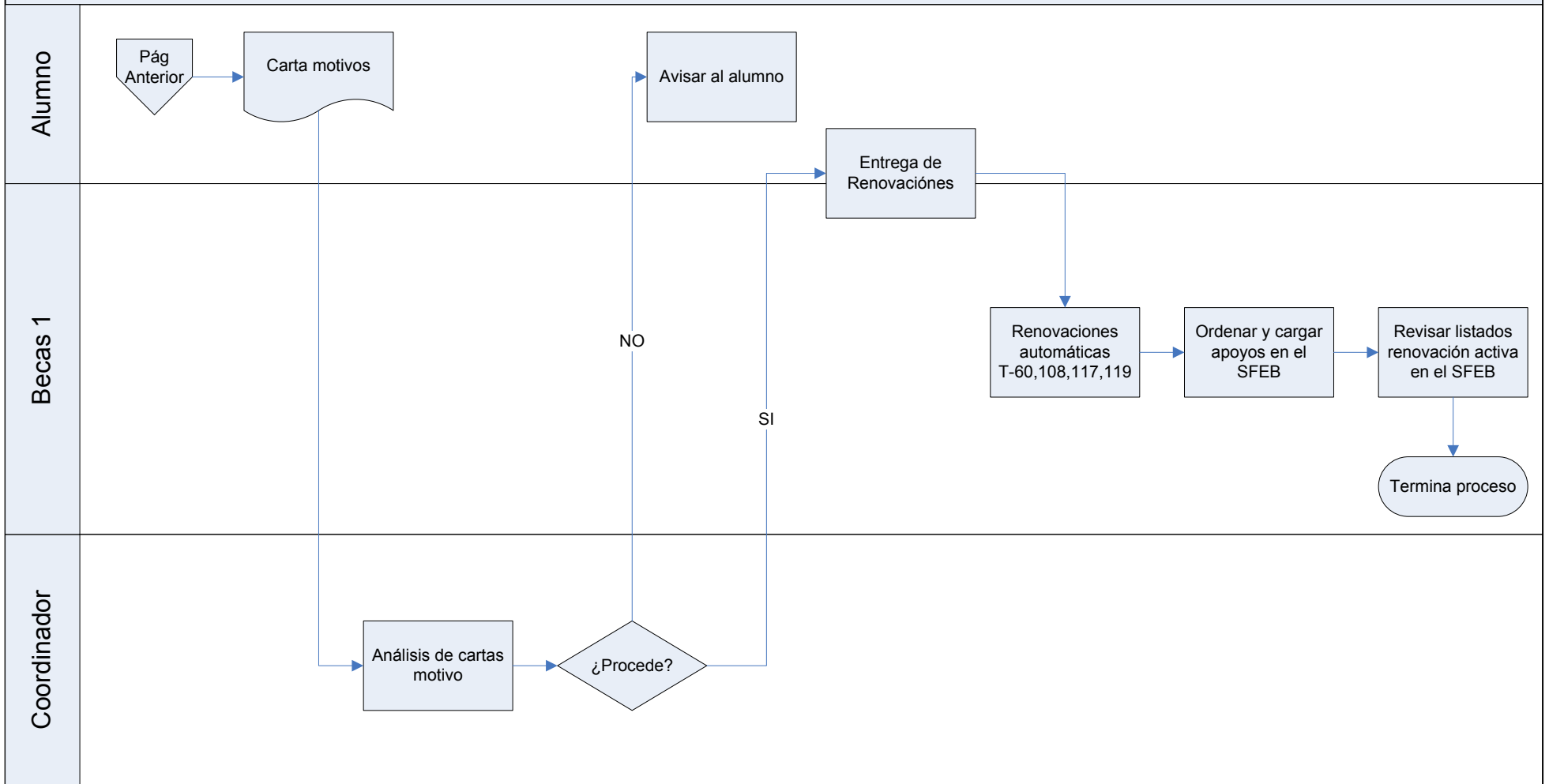
Cancelar apoyo en el SFEB

¿Excedió los sem. con apoyo?

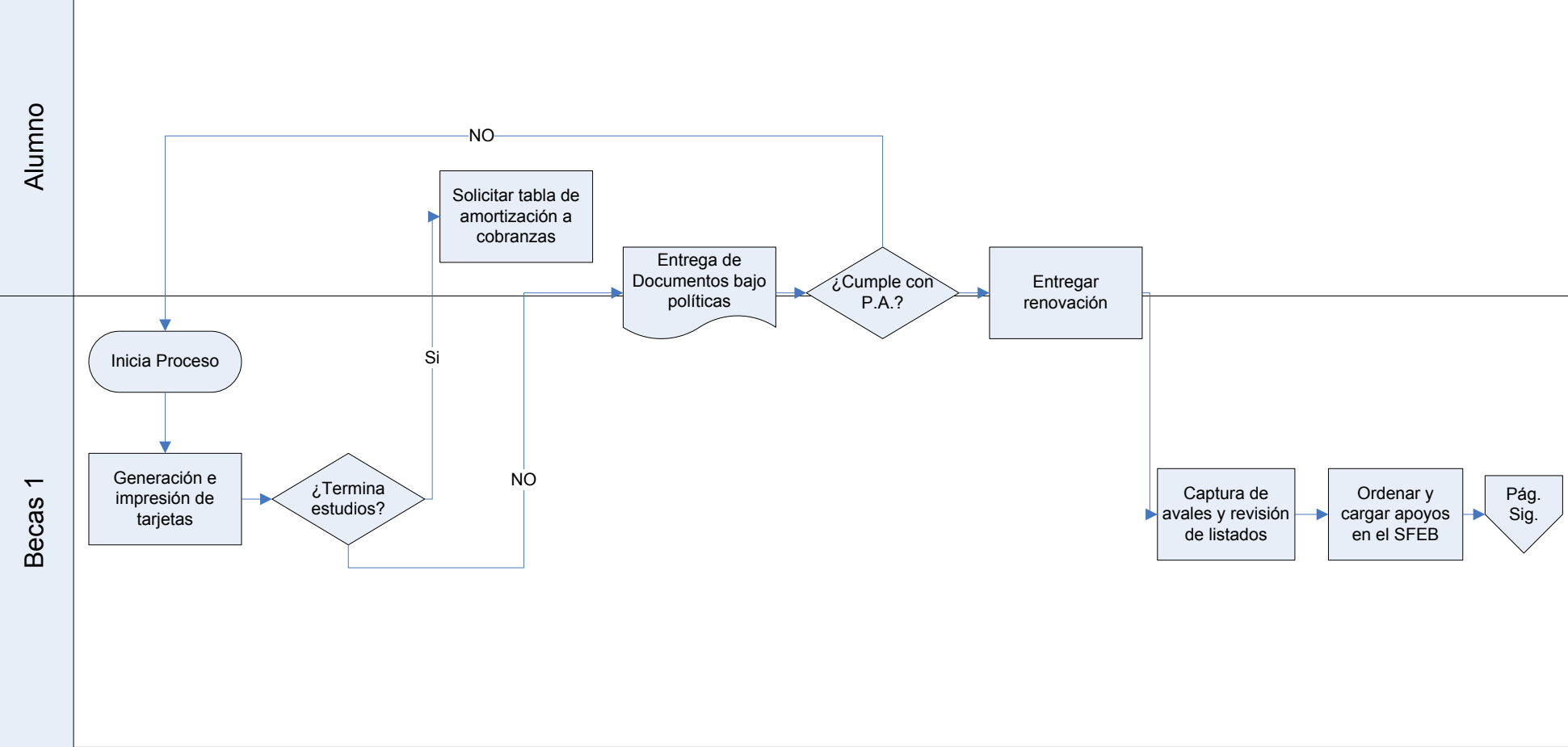
No aplica

SI

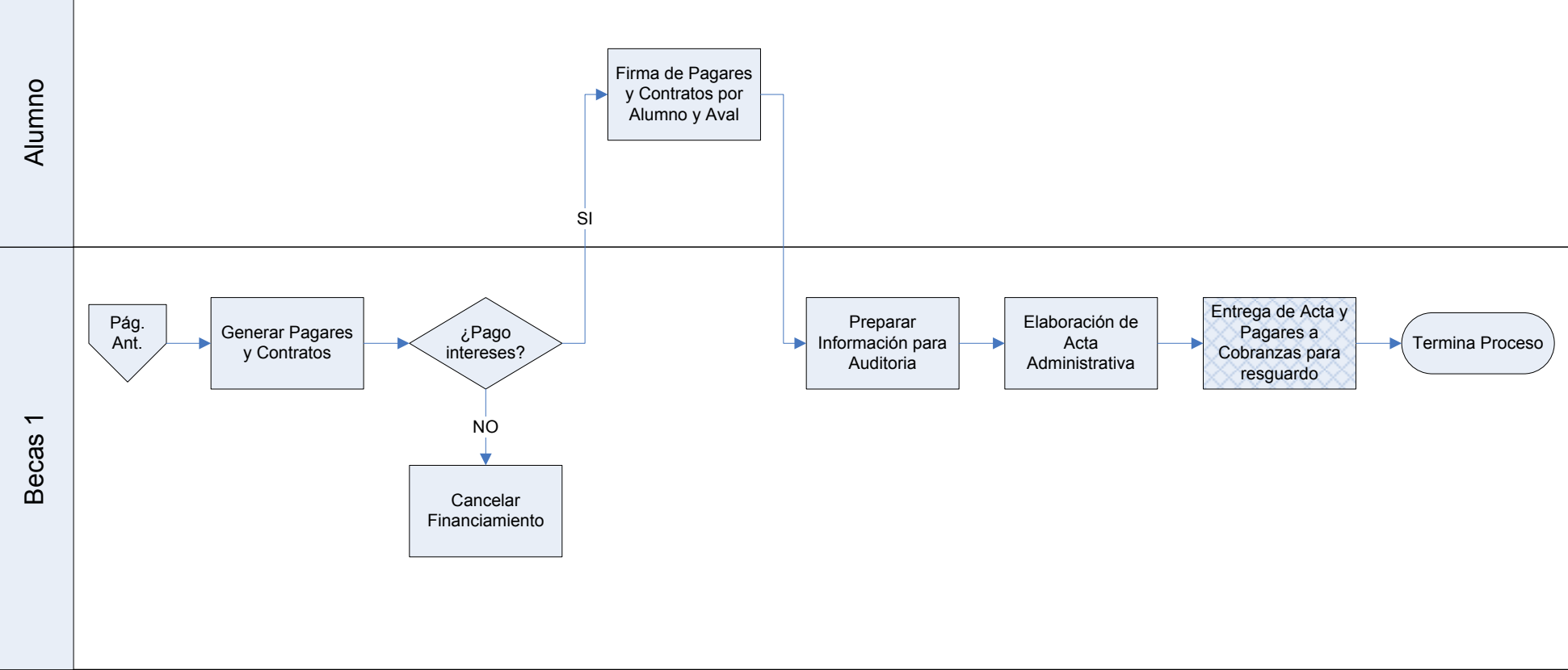
Seguimiento de Apoyos - Renovación de Becas 2



Seguimiento de Apoyos – Renovación de Financiamiento Educativo



Seguimiento de Apoyos - Renovación de Financiamiento Educativo 2

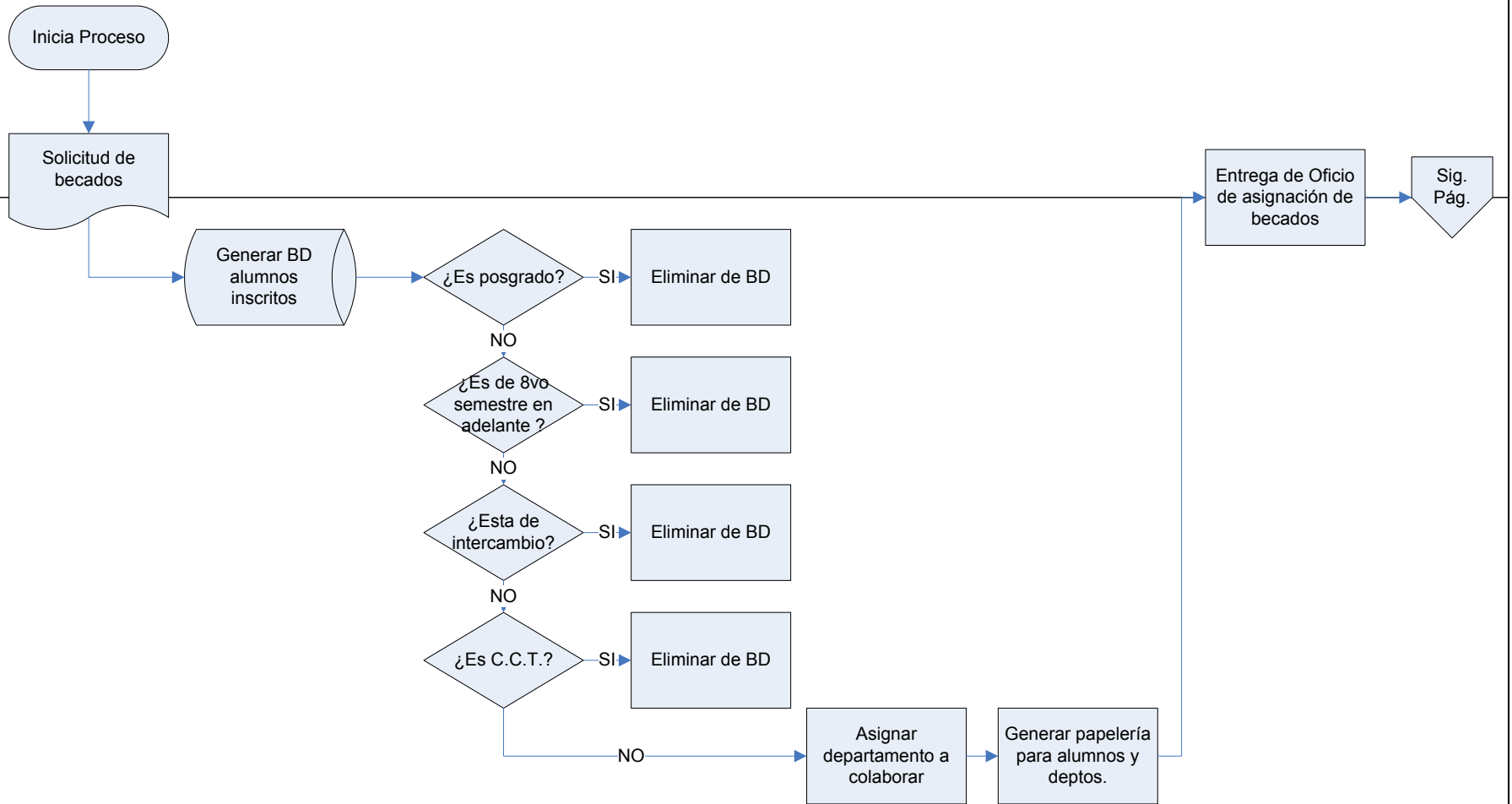


Seguimiento de Apoyos - Becados

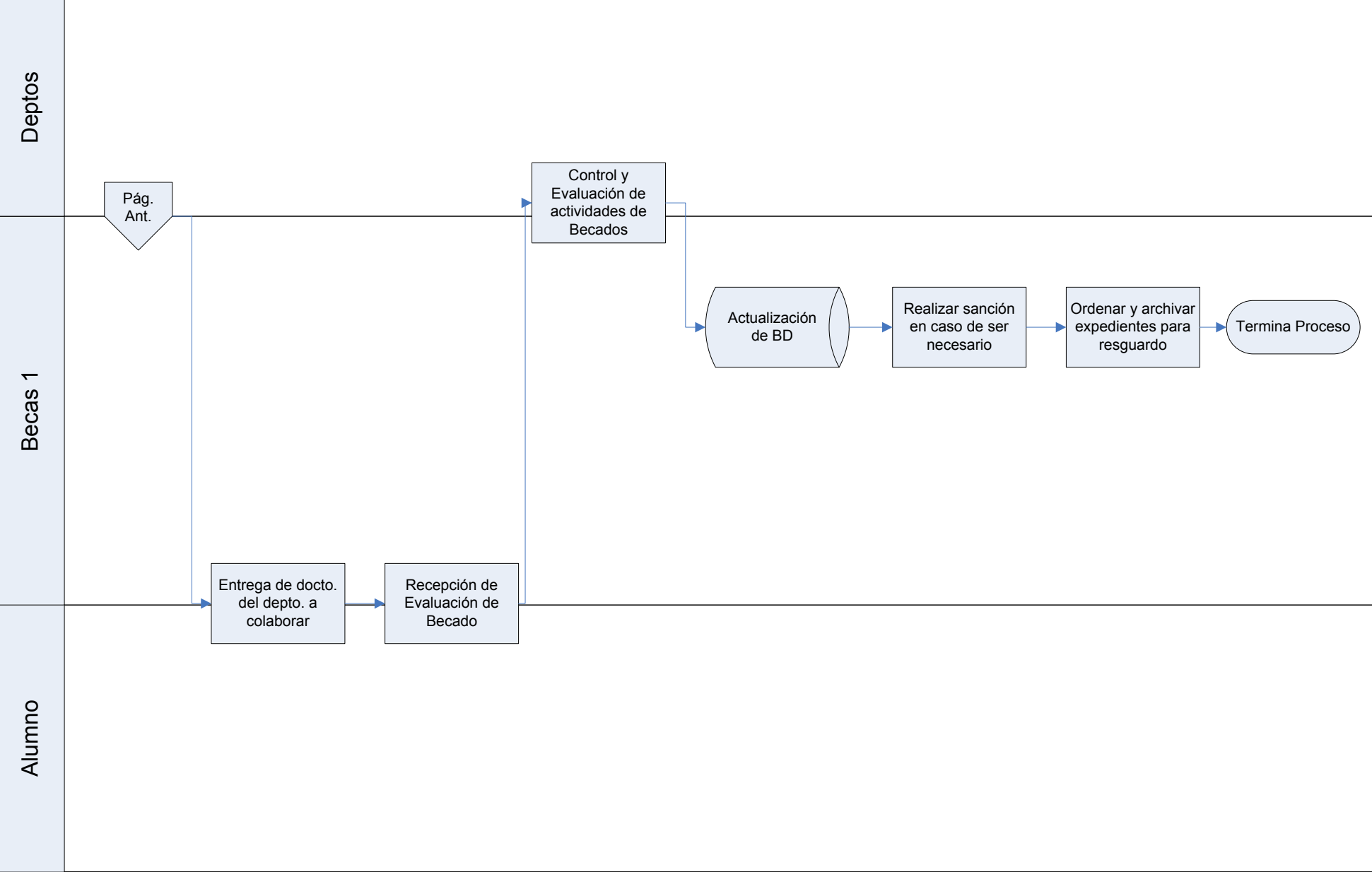
Deptos

Becas 1

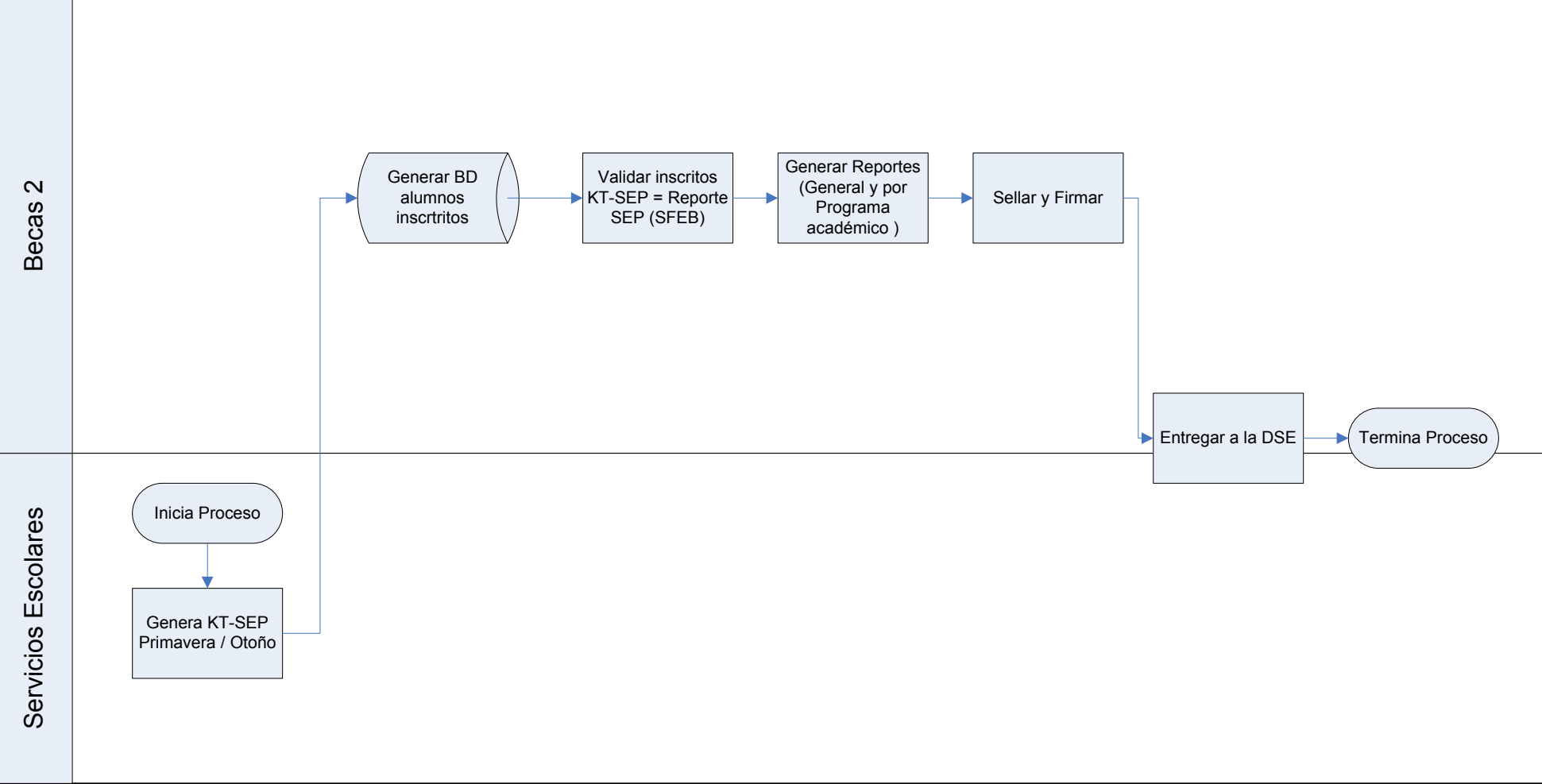
Alumno



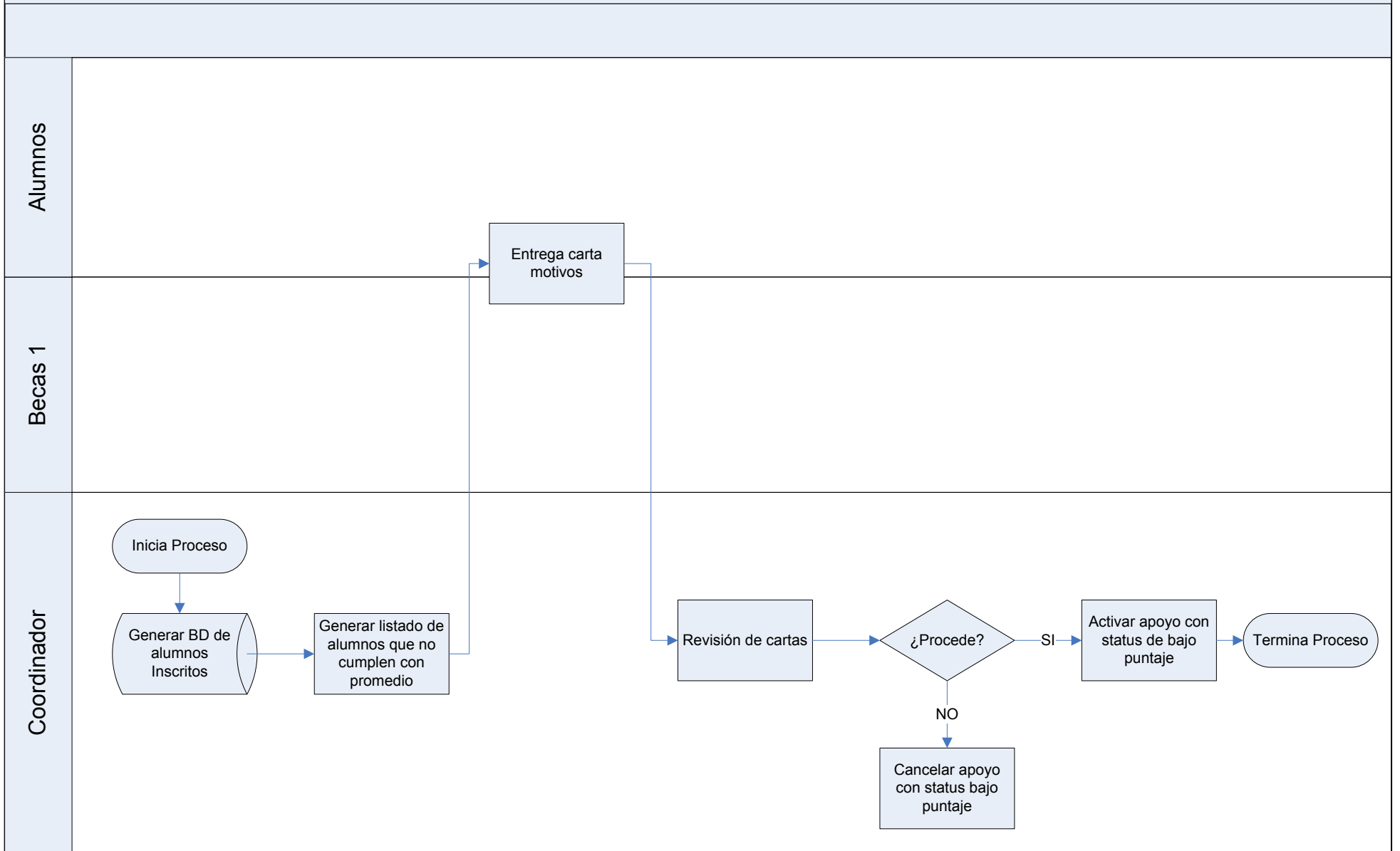
Seguimiento de Becas – Becados 2



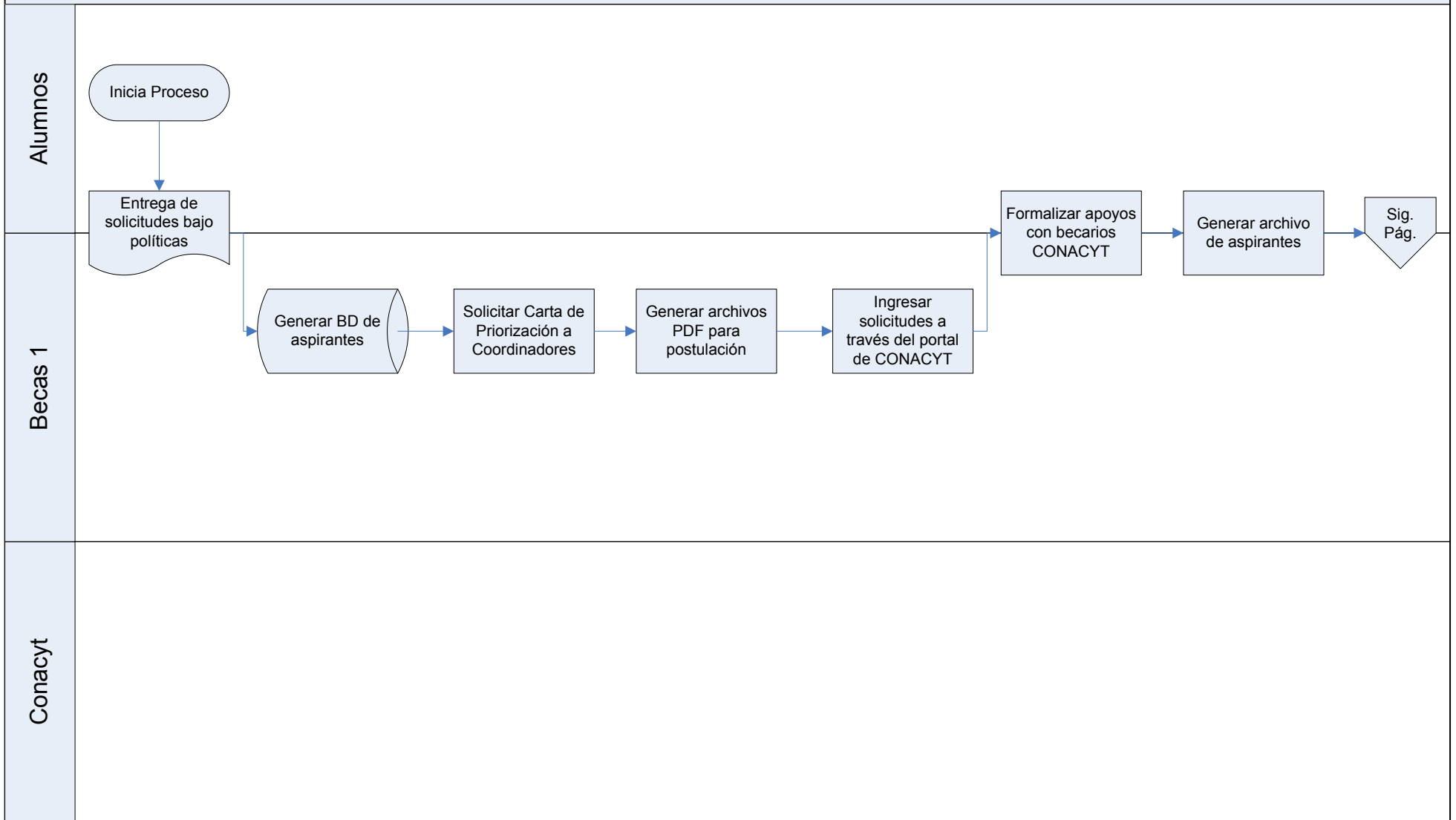
Seguimiento de Apoyos – Reporte SEP



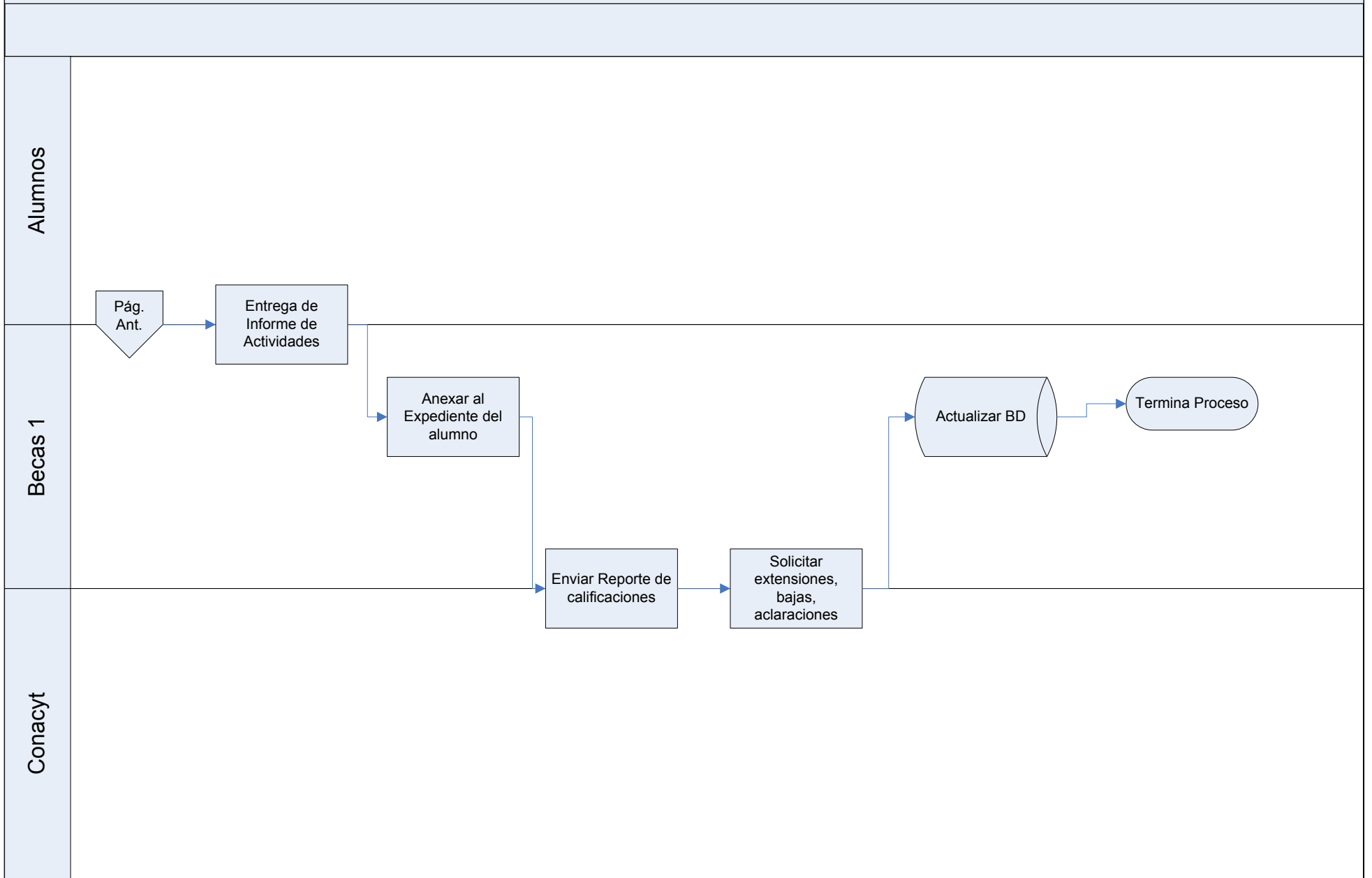
Seguimiento de Apoyos - Indultos



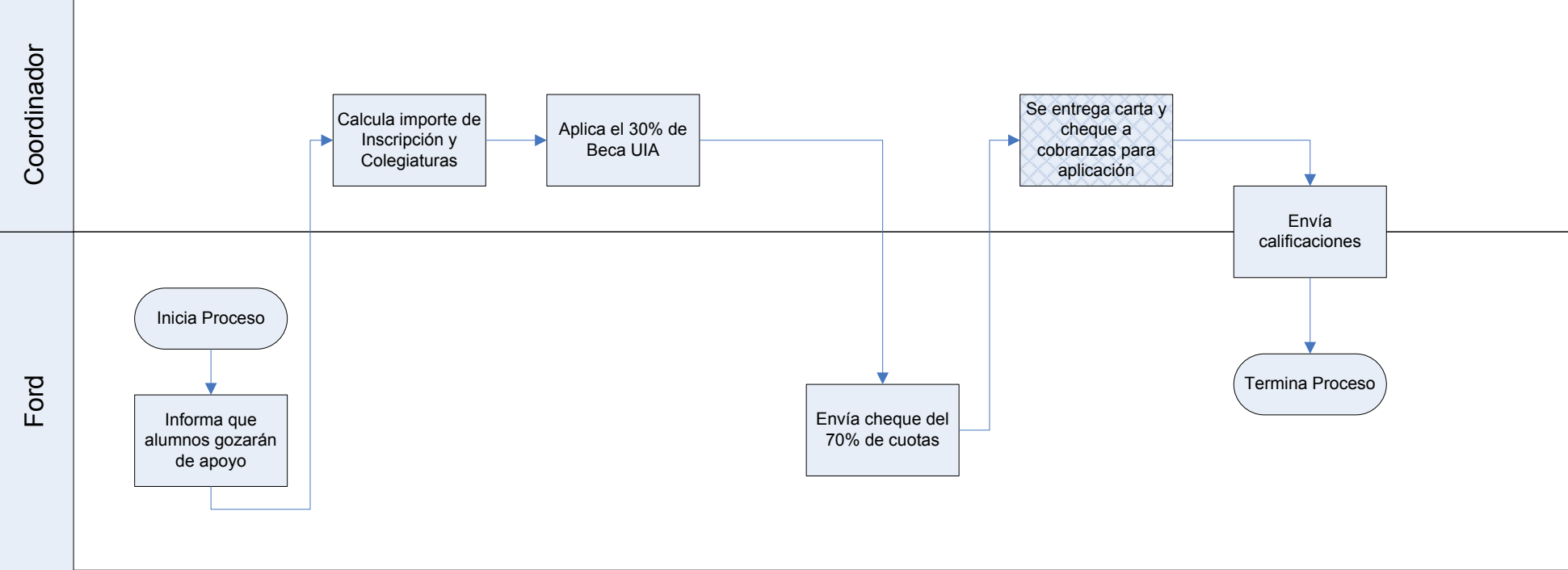
Becas otorgadas por organismos externos - CONACYT



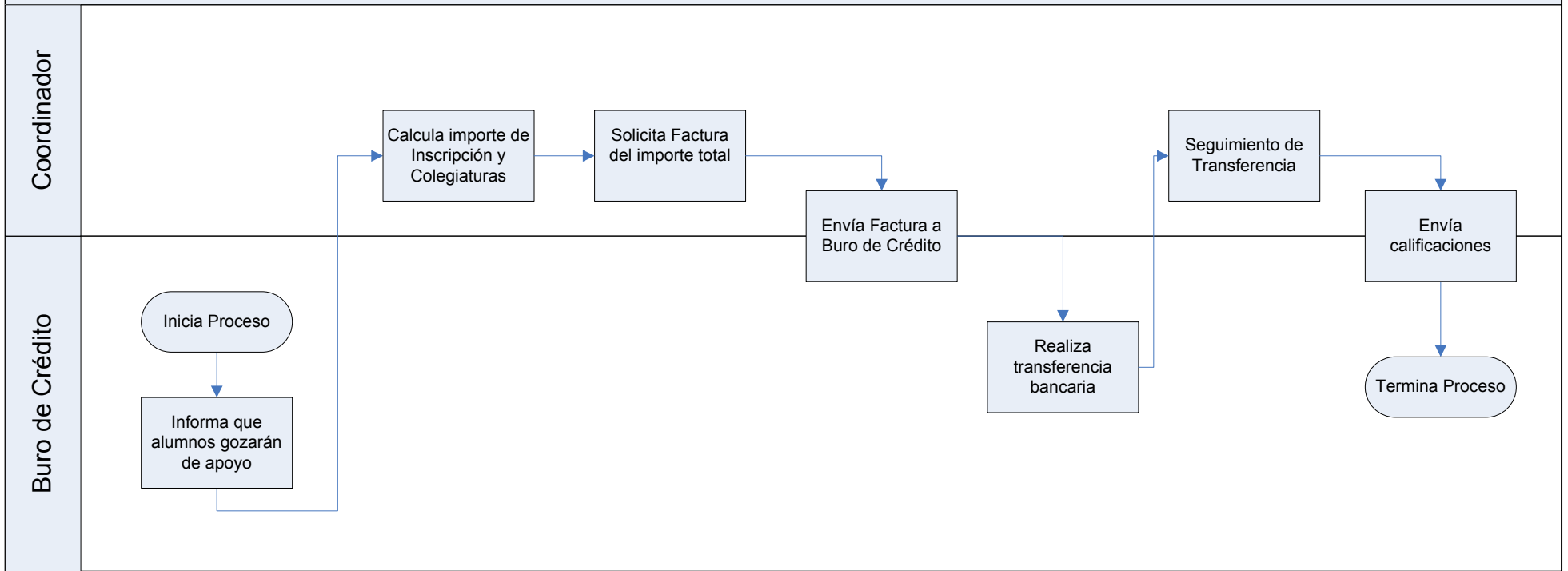
Becas otorgadas por organismos externos - CONACYT




Becas otorgadas por organismos externos – Apoyo Ford



Becas otorgadas por organismos externos – Buro de Crédito



		Análisis a Modo y Efecto de Fallos (AMEF)											Código: FO-UIA-DGA-23/02					
		Nombre del proceso:		Financiamiento Educativo y Becas											Revisó: LC		pág 1/2	
		Responsable del análisis:		Carmen García Díaz y Leticia Colunga											Fecha último análisis: 20-10-08			
Descripción del proceso	Modo de falla	Efectos de falla	SEV	Causas de falla	OCU	Controles actuales	DET	NPR	Acciones recomendadas (preventivas)	Responsable de las acciones	SEV	OCU	DET	NPR	RESIDUAL			
Entrega solicitudes bajo políticas	asignar fecha errónea	puede afectar q' no se sesione en Comité conforme al calendario	4	descuido al asignar fecha devolución	1	al organizar las solicitudes p/análisis se detecta error	1	4	Asignar fecha de resultado conforme al periodo inscrito, y bajo el calendario de la CFEB	Becas 1	1	1	1	1	1			
	proporcionar solicitud que no corresponde	alumno llenó un formato q' no le corresponde	7	distracción en darle formato erróneo	1	al organizar solicitudes p/su registro en SFEB se detecta error	6	42	cuidado en dar al alumno la solicitud q' corresponde conforme al grado que cursa: Escuchar al alumno p/determinar el tipo de solicitud q' requiere	Becas 1	1	1	1	1	1			
Revisión bajo políticas de aceptación	no detectar q alumno es extranjero y aceptar su solíc.	no procede conforme al Reglamento de Becas	7	no corroborar en SFEB datos gales. del alumno	1	revisar pantalla antes de entregar solicitud	1	7	reorganizar un check-list de los principales ptos. de revisión	Becas 1	1	1	1	1	1			
	aceptar solicitud y le faltan doctos. comprobatorios (muchas veces se le advierte al alumno que esto afectara el analisis de su solicitud)	el análisis puede resultar incompleto, lo q' afecta la propuesta de % de Beca.	6	el alumno es responsable d presentar completa la sol.	5	En el momento se le avisa al alumno. Si no. Se manda E.S. a fin de solicitar documentación faltante.	1	30	Aunado a la acción recomendada en el pto. anterior, se recibirán solicitudes incompletas c/sello, y firma del alumno de enterado.	Becas 1	3	2	1	1	6			
Programar fecha de resultado	asignar fecha errónea	el alumno puede venir x su resultado y su caso aún no b revisa Comité	4	descuido al asignar fecha d resultado	1	anticipadamente se tienen las papeletas de resultados listas y organizadas p/su entrega	2	8	verificar q' hay suficientes papeletas listas p/su entrega a alumnos, y destruir las q' sean de fechas anteriores	Becas 1	1	1	1	1	1			
Clasificación x Programa Académico: ¿Es excelencia académica?	No se cuenta en CFEB con el total de las cartas de Bcas Excelencia postuladas x los Colegios.	Se informa al alumno procedim normal de beca, x lo q' integra su expediente completo	4	Coord Admisión no envía a tiempo info de alumnos postulados x Colegios	5	registro en excel de cartas recibidas, nombre alumno beneficiado y Licenciatura a cursar	5	100	Convenio de servicio c/Coord de Admisión p/q lleve control más estricto de las cartas faltantes y las envíe c/oprtunidad a la CFEB, junto c/la Base d Datos p/q la CFEB la actualice c/alumnos q' ya se presentaron.	Becas 1	2	2	2	2	8			
¿Es OCT?	No se cuenta en CFEB c/validación información del empleado	retraso en documentar las solicitudes p/presentación ante Comité	1	esperar a q' RH valide la información	5	Se le envía a RH un "recordatorio" vía correo electrónico	1	5	Q' el Sistema de RH valide de manera automática los datos del empleados.	Becas 2 y Coordinador	1	1	1	1	1			
	No coincide la info q' manda RH c/lo q' dice el Contrato d trabajo del profesor asignatura en cuanto a horas impartidas	erróneo porcentaje de Beca cargado en el SFEB	7	ya se acordó con RH y se está trabajando en su solución.	5	Se solicita a RH aclarar la diferencia en las horas impartidas. El empleado nos presenta sus pruebas	9	315	Q' RH "repare" junto c/su Ejecutivo de Sists. las fallas en la información. Ya existe convenio de servicio con RH, estamos en espera de respuesta.	Becas 2 y Coordinador	1	1	1	1	1			
¿Es primer ingreso a Posgrado?	Los Coordinadores Académicos priorizan a los aspirantes, siendo q' algunos ya son alumnos inscritos.	1) Puede haber terminado el periodo de solicitud como alumno inscrito. 2) Postulan a alumnos q' son x CCT, y no les corresponde	4	Los Deptos entregan solicitudes a alumnos q' no son de 1°	3	Junto c/la entrega de solicitudes de beca, se les informa x escrito el procedimiento y lineamientos a seguir.	1	12	Enviar a los Coordinadores Académicos un correo electrónico a fin de recalcarles los lineamientos y políticas a seguir.	Becas 2 y Coordinador	2	2	1	1	4			
Estudios Socioeconómicos	No tener a tiempo el estudio	No se cuenta con la información del ES p/respaldar el análisis de la solicitud	2	No se localiza a los alumnos p/contactar cita, o no están disponibles	3	Base de datos en excel s/ES programados.	1	6	Proporcionar a la encuestadora el mayor número de teléfonos c/q se cuenta en la solicitud del alumno, así como su correo electrónico	Becas 2	1	2	1	1	2			
Registro de apoyos	Cargarlos mal	Asignar un porcentaje incorrecto, o asignárselo a otro alumno.	6	Distracción al realizar la carga de apoyos.	1	1.Registro de solicitantes en excel. 2.Listado de resultados v.s. solicitud.	1	6	Cotejar bien la información antes de cargarla en el SFEB.	Becas 2	1	1	1	1	1			

Descripción del proceso	Modo de falla	Efectos de falla	SEV	Causas de falla	OCU	Controles actuales	DET	NPR	Acciones recomendadas (preventivas)	Responsable de las acciones	SEV	OCU	DET	NPR RESIDUAL
Revisión de carpeta de peticiones	Que no se cargue en el SFEB	Que el alumno se quede sin el apoyo vigente.	7	Desorganización en cartas v.s.el periodo	1	Archivo de cartas en diferentes carpetas conforme al periodo q' corresponde y x número de cuenta	1	7	Al ser autorizada una petición, cargarla inmediatamente en el SFEB	Becas 1	1	1	1	1
Cambio de carrera	No cancelar apoyo x cambiarse de carrera	Incumplimiento del Reglamento de Becas	2	No cotejar listado de cambios de carrera	1	Sólo base de datos de Becas de Excelencia.	4	8	Verificar el total de alumnos becados v.s. cambio de carrera a principios de cada semestre.	Becas 1	1	1	1	1
Semestres excedidos	Solicitar al alumno carta de motivos x semestres excedidos	No fijarse si alumno recién recibió beca.	3	No cotejar en el SFEB fecha de asignación de beca	1	Generación de listado por Sistema	3	9	Cotejar bien la información de fechas de becas asignadas en el SFEB.	Coordinador	1	1	1	1
Renovación de Financiamiento Educativo (FE)	Si alumno termina su FE, no avisarle el siguiente paso a seguir.	No informarle al alumno que pase a Cobranzas a solicitar su Tabla de Amortización p/realizar sus pagos	1	No detectar que es el último semestre del	1	Ninguno	3	3	1. Establecer un convenio de servicio c/Cobranzas p/establecer procedimiento. 2. Verificar listado alumnos c/FE v.s. inscritos en el siguiente semestre	Becas 1	1	1	1	1
	Entrega de documentos bajo políticas	Alumno no entrega a tiempo la documentación requerida, x lo q' causa retraso en el proceso	4	Inherentes al alumno.	2	No procede la renovación del FE	1	8	Cancelación inmediata del FE conforme al Reglamento de FE.	Becas 1	1	1	1	1
Solicitud de Becados	El Depto no solicita a tiempo sus alumnos a colaborar	El alumno no asignado piensa q' ya no debe colaborar	4	Asignar a destiempo a los alumnos y ocasiona el estar localizándolos p/informarles q' si colaboran.	4	1.Se envía con anticipación a los Deptos el recordatorio de solicitud de becados. 2 Base de datos de alumnos asignados y no asignados.	1	16	Ser más estrictos en no asignar becados fuera de las fechas establecidas.	Becas 1	1	1	1	1
	El Depto intercambia becados con otras áreas sin consultar a la CFEB	Se pierde el control de los becados	3	No es fidedigna nuestra inform, al querer llevar seguimiento de los alumnos se desconoce en dónde participan.	2	Se envía con anticipación base de datos c/alumnos q' corresponden a c/Depto.	3	18	Enviar a los Responsables de Becados correo electrónico c/ procedimientos	Becas 1	1	1	1	1
alumnos intercambio	Información llega fuera de fechas.	Asignar al alumno servicio de becado y se encuentra de intercambio	3	Dependemos del envío de información de la Dir de Intercambio Académico	2	Solicitud de información vía correo electrónico	1	6	Determinar con la Dir. de Intercambio Académico las fechas límites por semestre de entrega de BD de alumnos de intercambio	Coordinador	1	1	1	1
Becas Ford	Los alumnos informan al Coordinador de Bcas Ford el número de horas a inscribir	El alumno no se inscribe, o b hace en un número de horas diferente al q' ya se pagó	3	Se generan saldos a favor o en contra en sus cuentas	4	A final del semestre se solicita a Cobranzas saldos remanentes de estos alumnos	6	72	1. Solicitar al Admor de Ssts incluya en el SFEB info. s/horas inscritas de los alumnos. 2 Enviar a la Coord de Bc Ford los planes de estudio c/horas x semestre	Coordinador	1	2	1	2
	Inscripción tardía de alumnos extranjeros	No existe # de cuenta del alumno p/poder cargar la beca.	3	Se generan intereses x pagos tardíos	1	Constante comunicación c/Coordinador Bcas Ford.	1	3	Reiterarle a la Coord Bc Ford las fechas límite de inscripción. Recordarle el registro del alumno a fin de q' tenga # de cuenta	Coordinador	3	1	1	3

	Plan de Conformidad para el proceso de Financiamiento Educativo y Becas	Código: PLC-UIACM-CBF-01/01
		Fecha de Revisión: 28/07/2008

Proceso: Financiamiento Educativo y Becas	Procedimiento asociado: Financiamiento Educativo y Becas	Código: PO-UIACM-CBF-01/01
Responsable del Proceso: Lic. Leticia Colunga Zavala	Clientes y/o usuarios: alumnos de Licenciatura y Posgrado; Departamentos	
Resultados del proceso (Productos): Asignación de apoyos	Características de los resultados: Apoyos y alumnos asignados	

No.	7.1, 8.2.4 Punto de Control en el Proceso	7.1 Producto (Tangible)	7.1, 7.2 a, 7.5.1 a 8.1 a Especificación del producto	7.1, 8.3 Identificación de No-Conformidad de Producto	7.1, 8.3, 8.3a Control de Producto No-Conforme	7.1, 7.5.1 b Recursos requeridos para la Actividad de Control	7.1, 8.2.4, 8.3, 8.3b Responsables					7.5.5 Preservación del Producto	7.1, 7.5.3 Identificación y Trazabilidad
							Actividad de Inspección	Identificación (No-Conformidad)	Control (No-Conformidad)	Liberación	Concesión (cuando aplique)		

1	Entrega y Registro de Solicitudes	Solicitud	Datos completos en la solicitud Anexos completos	Revisión de anexos en solicitud. Solicitud llenada correctamente	Liberación por concesión. No recibir solicitud	Check-list de puntos de revisión. Reglamentos, Manuales Procedimientos	Becas 1	Becas 1	Becas 1 Becas 2	Coordinador	Coordinador y/o Director General Administrativo	Registro de Folios en el SFEB más el expediente en folder.	Folio, N° Cuenta alumno, Semestre/año Nombre del alumno Programa Académico
2	Análisis de solicitudes y Preasignación de Apoyos	Solicitud. Estudio socioeconómico (ES). Porcentaje de apoyo	Validación de información de solicitud contra anexos, y resultado ES.	Información incongruente. Falsedad en información. No necesita apoyo. No se pudo efectuar ES.	No se preasigna ningún porcentaje de apoyo. Concesión efectuar nuevo ES.	Check-list de puntos de revisión. Reglamentos.	Becas 2	Becas 2 Coordinador	Coordinador	Coordinador	Coordinador	Actualización BD de ES. Registro por reasignación de apoyos en formato Excel.	Folio, N° Cuenta alumno, Semestre/año Nombre del alumno Programa Académico. Fecha reunión Comité.
3	Autorización y resguardo	Solicitud	Rendimiento académico. Situación socioeconómica. Políticas según reglamento. Disponibilidad de becas x Programa Académico	Su promedio no es suficiente. Económicamente no necesita apoyo. Rechazado a través de ES.	No se concede ningún % de beca. Concesión de efectuar un ES. Concesión de cita con Asistente de Rectoría.	Reglamento de Becas. Registrar beca no autorizada en Hoja de Excel conteniendo solicitudes presentadas.	Coordinador	Coordinador	Coordinador Comité de Becas	Coordinador Comité de Becas	Comité de Becas	Captura de apoyos en el SFEB. Tarjetas de apoyo firmadas por alumnos favorecidos. CD c/BD apoyos tramitados. Actas p/Comité. Archivo y resguardo de expedientes.	N° Cuenta alumno, Semestre/año Nombre del alumno Programa Académico
4	Renovación de Becas	Tarjeta de renovación	Renovar conforme al calendario autorizado. Reglamento Becas	Alumno olvidó renovar. Cambio de carrera. Semestres excedidos.	Concesión de renovación extemporánea. Concesión de renovar con semestres excedidos.	Se carga renovación c/clave de estatus 15 (sem excedidos). Se carga renovación con estatus 16 (renov. Extemporánea). Reglamento Becas	Becas 1 Becas 2	Becas 2 Coordinador	Coordinador	Coordinador	Coordinador	Resguardo de tarjetas de renovación por diez años.	Semestre/año, N° Cuenta Nombre alumno
5	Renovación de Financiamiento Educativo	Tarjeta renovación. Pagarés y Contratos.	Renovar conforme al calendario autorizado. Reglamento FE	Alumno no pagó intereses FE. Cambio de carrera. Olvidó renovar FE Alumno terminó estudios. No trajo Contrato y Pagarés firmados.	Concesión de renovación extemporánea. Concesión de recepción extemp. Contratos y pagarés. Cancelación FE	Se carga renovación con estatus 28 (renov. Extemporánea). Se cancela FE con estatus 6, 15, 22, 50 ó 51. Reglamento FE	Becas 1	Becas 2 Coordinador	Coordinador	Coordinador	Coordinador	Entrega de Pagarés a Cobranzas para su resguardo, avalado por Auditoría a través de un Acta Administrativa. Resguardo de tarjetas de renovación por diez años.	Semestre/año, N° Cuenta Nombre alumno N° Folio pagarés.
6	Programa de Becados	Papelería de asignación de actividades para alumnos y Deptos.	Lineamientos del Programa de Becados.	Alumnos trabajan y no pueden participar. Alumnos mal evaluados. Deptos. mal evaluados. Alumnos no cumplieron.	Presentación pruebas laborales. Evaluaciones. Reporte Deptos. de alumnos que no colaboraron Cancelación Beca	Seguimiento evaluaciones. Se cancela Beca con estatus 49. Lineamientos del Programa Bcdos.	Becas 1	Becas 1	Becas 1 Coordinador	Coordinador	Coordinador	Base de Datos. Papelería de asignación de alumnos a Deptos. Entrega a alumnos docto. Depto. a colaborar. Evaluaciones.	Semestre/año, N° Cuenta Nombre alumno Departamento académico o administrativo.

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Angela Leticia Colunga Zavala

Fernando Salvador Manzur Echeguren

José Luis Flores Rangel

Líder de Proceso

Representante de la Dirección

Director General Administrativo



Plan de Conformidad para el proceso de Financiamiento Educativo y Becas

Código: PLC-UIACM-CBF-01/01

Fecha de Revisión: 28/07/2008

Proceso: Financiamiento Educativo y Becas	Procedimiento asociado: Financiamiento Educativo y Becas	Código: PO-UIACM-CBF-01/01
Responsable del Proceso: Lic. Leticia Colunga Zavala	Clientes y/o usuarios: alumnos de Licenciatura y Posgrado; Departamentos	
Resultados del proceso (Productos): Asignación de apoyos	Características de los resultados: Apoyos y alumnos asignados	

No.	7.1, 8.2.4	7.1	7.1, 7.2 a, 7.5.1 a 8.1 a	7.1, 8.3	7.1, 8.3, 8.3a	7.1, 7.5.1 b	7.1, 8.2.4, 8.3, 8.3b					7.5.5	7.1, 7.5.3
	Punto de Control en el Proceso	Producto (Tangible)	Especificación del producto	Identificación de No-Conformidad de Producto	Control de Producto No-Conforme	Recursos requeridos para la Actividad de Control	Responsables					Preservación del Producto	Identificación y Trazabilidad
							Actividad de Inspección	Identificación (No-Conformidad)	Control (No-Conformidad)	Liberación	Concesión (cuando aplique)		

7	Indultos	Reporte	Un punto arriba del puntaje de calidad de c/Programa Académico. Alumno puede ser indultado sólo una vez.	Alumno abajo del promedio requerido p/Beca. Ya tuvo un indulto.	Revisión listado c/promedios, selección de indultados 1ª. vez. Cancelación Beca.	Reglamento de Becas (listado con promedios mínimos p/Beca x Carrera)	Coordinador	Coordinador	Coordinador	Coordinador	Coordinador	Registro en el S FEB c / estatus 2 ó 7. Archivo de listado con alumnos indultados y becas canceladas x bajo puntaje	N° Cuenta Nombre alumno Semestre/año, Promedio
8	Becas Conacyt	Solicitud Beca Registro postulantes.	Reglamentos del Conacyt. Registro alumnos en Convocatoria.	Alumno no cumple requisitos pedidos x Conacyt. Errores en carta priorización de Coordinadores. Alumno presenta información incompleta.	Re-trabajo Resguardo doctos.	Reglamentos y procedim. del Conacyt.	Becas 1	Becas 1	Becas 1	Conacyt	Conacyt	BD becas autorizadas. Archivo y resguardo expedientes y CD's, e informes.	N° Cuenta Nombre alumno Registro y CVU Conacyt Programa Académico
9													
10													
11													

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Angela Leticia Colunga Zavala

Fernando Salvador Manzur Echeguren

José Luis Flores Rangel

Líder de Proceso

Representante de la Dirección

Director General Administrativo

SOLICITUDES TRAMITADAS (MAESTRIA Y DOCTORADO)

Con efecto a Primavera 2009			Con efecto a Otoño 2009		
-----------------------------	--	--	-------------------------	--	--

MAESTRIAS <i>Analizadas</i>	86	
Autorizadas	65	75.58%
Se inscribieron	70	81.39%
<i>Rechazadas</i>	21	
<i>Primera vez</i>	61	
<i>Incremento</i>	4	

%	alumnos apoyados	apoyados no inscritos (11)
15%	20	4
20%	4	
30%	9	2
40%	4	1
50%	16	2
60%	3	1
80%	1	
90%	2	
100%	6	1

MAESTRIAS <i>Analizadas</i>	164	
Autorizadas	128	78.05%
Se inscribieron	146	89.02%
<i>Rechazadas</i>	36	
<i>Primera vez</i>	119	
<i>Incremento</i>	9	

%	alumnos apoyados	apoyados no inscritos (10)
15%	33	4
20%	4	
30%	14	2
40%	11	
50%	30	4
60%	15	
70%	3	
80%	4	
90%	1	
100%	13	

DOCTORADO <i>Analizadas</i>	17	
Autorizadas	14	82.35%
Se inscribieron	15	88.23%
<i>Rechazadas</i>	3	
<i>Primera vez</i>	14	
<i>Incremento</i>	0	

%	alumnos apoyados	apoyados no inscritos (1)
15%	1	1
20%	2	
50%	4	
90%	1	
100%	6	

DOCTORADO <i>Analizadas</i>	31	
Autorizadas	27	87.10%
Se inscribieron	28	90.30%
<i>Rechazadas</i>	4	
<i>Primera vez</i>	25	
<i>Incremento</i>	2	

%	alumnos apoyados	apoyados no inscritos (3)
15%	5	1
20%	2	
40%	5	
50%	2	
60%	4	2
70%	3	
90%	1	
100%	5	

Porcentaje de matrícula de Posgrado apoyada:

54.50%

Porcentaje de matrícula de Posgrado apoyada:

56.54%

De: [Flores Rangel José Luis](#)
A: [UIA Santa Fe](#)
Asunto: Quejas, comentarios y sugerencias DGA
Fecha: miércoles, 03 de diciembre de 2008 07:49:27 p.m.

Estimada Comunidad:

Buscando mejorar los servicios que la DGA presta a la Comunidad Universitaria, a través de las Direcciones de Finanzas, Informática y Telecomunicaciones, Operaciones y Servicios, Planta Física y Recursos Humanos así como la Coordinación de Financiamiento Educativo y Becas, a partir de esta fecha, hemos creado dos canales de comunicación para recibir sus comentarios, sugerencias o quejas. Mismos que se describen a continuación:

Teléfono Directo 59504373 o extensión 4373

Correo electrónico: quejasdga@uia.mx

Lo anterior con el fin de tener su retroalimentación, derivando con ello la mejoría del servicio.

Quedo a sus órdenes.

Atentamente.

Mtro. José Luis Flores Rangel

Director General Administrativo

Encuestas realizadas a becados

Periodo	Enviadas	Recibidas	Atención recibida por la CFEB	
			Buena	Mala
Primavera 2011	510	502	502	0
Verano 2011	134	129	129	0
Otoño 2011	608	598	598	0
Primavera 2012	540	535	535	0
Verano 2012	224	218	218	0
Otoño 2012	618	609	609	0
Primavera 2013	614	604	604	0
Verano 2013	191	187	187	0
Otoño 2013	743	722	721	0

Comentarios o sugerencias acerca de la coordinación de becas

Otoño 2013, se anexan 7 comentarios aleatorios acerca de la percepción de los alumnos para la CFEB.

- 1. Me gusto mucho el servicio ya que fue muy productivo.**
- 2. Al participar en el servicio de becado, ayudamos a la realización de actividades que ayudan al buen funcionamiento de la Universidad y a su adecuado ritmo de labores, me ha gustado mucho colaborar en él.**
- 3. Sólo quiero decir que me parece útil y productivo ayudar al departamento de arte.**
- 4. La atención a becados es buena y justa**
- 5. Muy buen servicio por parte de la Coordinación de Becas :D**
- 6. Creo que es productivo realizar actividades que estén relacionadas con mi carrera.**
- 7. Me gusta que me pongan en el área de Finanzas porque ahí puedo aprender a utilizar herramientas que me serán muy útiles en mi carrera profesional.**

De: [Flores Rangel José Luis](#)
A: [Alvarado Rivera Miriam](#); [Espinoza Rebelo Karla](#); [Méndez Lara José](#); [Compras](#); [Contraloría](#); [Coordinación de Becas y Financiamiento](#); [Dirección de Finanzas](#); [Dirección de Informática y Telecomunicaciones](#); [Dirección de Operaciones y Servicios](#); [Dirección de Planta Física y Servicios Internos](#); [Dirección de Recursos Humanos](#); [Dirección General Administrativa](#); [Informes UIA](#); [Jefatura de Mantenimiento Preventivo y Planta Física](#); [Jefatura de Seguridad e Intendencia](#); [Tesorería](#)
Cc: [Morales Orozco José](#); [Prado Galán Javier](#)
Asunto: CERTIFICACION ISO 9000
Fecha: jueves, 11 de diciembre de 2008 04:16:06 p.m.

Estimados todos/as:

Acabamos de terminar la reunión de cierre con los auditores de BSI y con mucho gusto les informo que :

HEMOS OBTENIDO LA CERTIFICACION ISO 9000

Agradezco el esfuerzo y trabajo realizado por cada uno de ustedes para este gran logro para la DGA y la universidad.

Saludos

Mtro. José Luis Flores R.
Director General Administrativo
Universidad Iberoamericana



Certificate of Registration

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 9001:2008

This is to certify that:

Universidad Iberoamericana A.C.
Prol. Paseo de la Reforma No. 880
Col. Lomas de Santa Fe
Mexico
Distrito Federal
01219
Mexico

Holds Certificate No: **FS 544345**

and operates a Quality Management System which complies with the requirements of ISO 9001:2008 for the following scope:

The provision of management services in Human Resources, Financial Management, Scholarship Office, Information Technology Services, Audit Office, Maintenance and cleaning of facility, vigilance, concessions, Material resources, information, and Management of events as support to the University operations.

La provisión de servicios administrativos de Recursos Humanos, Administración Financiera, Gestión de Becas, Servicios de Informática y Telecomunicaciones, Servicio de Auditoría Interna, Mantenimiento y limpieza de Instalaciones, vigilancia, concesiones, recursos materiales, informes, y Administración de eventos como soporte para la operación de la Universidad.

For and on behalf of BSI:

Gary Fenton, Global Assurance Director

Originally Registered: **02/17/2009**

Latest Issue: **02/09/2012**

Expiry Date: **02/16/2015**



Page: 1 of 1

This certificate remains the property of BSI and shall be returned immediately upon request.

An electronic certificate can be authenticated [online](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/ClientDirectory To be read in conjunction with the scope above or the attached appendix.

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 845 080 9000
 BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
 A Member of the BSI Group of Companies.

