

---

90

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD  
Sede Instituto Politécnico Nacional  
18 al 20 de Junio 2009  
A DIEZ AÑOS DE LA DECLARACIÓN DE PARÍS



CIRYEU-2009-219

## **Construyendo el mapa global de procesos de la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN)**

**J. Isabel Campos Ochoa**

**Universidad Autónoma de Nayarit. UAN**

**Tel: 311 2118805 ext. 8605, correo [isabelco8@hotmail.com](mailto:isabelco8@hotmail.com)**

**MODALIDAD: PRESENTACIÓN ORAL**

**EJE TEMÁTICO: DE LA VISIÓN A LA ACCIÓN.**

**PREGUNTA DE REFLEXIÓN: 3.3 MEJORA E INNOVACIÓN NUESTROS PROCESOS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIOS.**

**RESUMEN:** La UAN implementó un sistema de gestión de calidad basado en la Normas ISO 9000, como parte de su Reforma Administrativa; a partir de 2005 ha ido certificando varios procesos universitarios; pero el mapa de sus procesos certificados, hasta julio del 2007, le faltaba claridad sobre la identificación, secuencia e interacción del conjunto de procesos que se realizan en la Universidad; inclusive, auditores externos, en una auditoría de seguimiento a la certificación señalaron en junio de 2007, que no habían encontrado definidos correctamente los procesos universitarios, así como sus interacciones.

Para resolver dicha situación, se realizaron una serie actividades con el personal involucrado en los procesos, autoridades de la Administración Universitaria y usuarios de los productos y servicios universitarios, desarrollada, con el objetivo de Elaborar el Mapa Global de Procesos de la Institución, cuya secuencia y resultados se exponen en la presente ponencia.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, procesos, mapa global.

**ABSTRACT:** The UAN implemented a system of quality management based at the ISO 9000 norms, has part of the administrative reform; from 2005 several university process has been certified; but the map of its certified processes was until July 2007, it has a lack of clarity about the identification, sequence and interaction from the whole processes



---

90

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD

Sede Instituto Politécnico Nacional  
18 al 20 de Junio 2009

RETOS Y EXPECTATIVAS

A DIEZ AÑOS DE LA DECLARACIÓN DE PARÍS



that are done at the university, even, external judge-advocate, pointed out in July 2007 that they didn't find correctly defined the university's processes as well as their interactions.

In order to solve this situation, several activities were done with the personal involved in the process, administrative authorities at the university and users of the university products and services, development, with the goal of elaborate an institution process's global map, the sequence and results are exhibit in this presentation.

**KEY WORDS:** Quality, process, global map.

## INTRODUCCIÓN/JUSTIFICACIÓN

Con la Reforma Universitaria, desarrollada a partir del año 2000, la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), se planteó, como parte de la Reforma Administrativa, mejorar la gestión institucional, a partir la fomentar la cultura de la planeación y rendición de cuentas, así como implantar un sistema de gestión de la calidad basado en las orientaciones de las normas ISO 9000, denominado en la UAN, Sistema Administrativo de Calidad (SAC) (1); para ello se promovieron talleres de sensibilización entre las autoridades y trabajadores universitarios y se capacitó personal para darle seguimiento a la implantación del sistema en la Institución.

En mayo de 2005 se certificaron los primeros procesos universitarios, a partir de entonces, se han incorporado nuevos procesos; el mapa del alcance del proceso certificado, tal como se muestra en la figura 1, se incorporó como anexo del Manual de Calidad de la UAN (2), pero a dicho mapa, hasta julio del 2007, le faltaba precisión sobre la identificación, secuencia e interacción de los procesos que se realizan en la Universidad y no lograba entenderse completamente el rol que juegan los procesos certificados en todo el quehacer universitario.

También faltaba claridad sobre el conjunto de procesos que se realizan en la Institución, generando confusión para quienes no están involucrados directamente en el SAC, incluso los auditores externos, quienes en la auditoría de seguimiento a la certificación, realizada en junio del 2007, en el Reporte de Auditoría no. 2007-QE-E señalaron como una No Conformidad, que no habían encontrado definidos correctamente los procesos universitarios, así como sus interacciones (3).

Para resolver dicha situación, la Coordinación del SAC, en acuerdo con la Alta Dirección de la Institución, realizaron una serie de talleres, encuestas y entrevistas con el personal



---

**90****CONGRESO INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD**  
Sede Instituto Politécnico Nacional  
**18 al 20 de Junio 2009**  
A DIEZ AÑOS DE LA DECLARACIÓN DE PARÍS  
**RETOS Y EXPECTATIVAS**

**involucrado en los procesos, autoridades de la Administración Universitaria y usuarios de los productos y servicios universitarios, con el objetivo de Elaborar el Mapa Global de Procesos de la Universidad Autónoma de Nayarit.**

### **DESARROLLO METODOLÓGICO.**

**Los trabajos se desarrollaron de noviembre de 2007 a febrero de 2009, mediante investigación descriptiva, como estudio de caso (4), aunque tomó mucho tiempo, produjo una importante cantidad de detalles y entendimiento de la dinámica del funcionamiento del SAC, los procesos que se realizan en la UAN y su interrelación; podemos definirla como investigación participante (5), ya que fue realizada en coordinación con personal de la UAN, que participa en la implementación del sistema de gestión de calidad; también se puede ubicar en la categoría de “problemas de administración” ya que su resolución consiste en informarse y analizar la situación, posteriormente decidir sobre acciones y llevarlas a la práctica para aliviar los problemas percibidos. “Por ello el concepto de investigación consiste en provocar en forma simultánea el cambio en la situación del proyecto (acción) mientras se aprende del proceso (la investigación)” (6)**

**La metodología desarrollada, puede sintetizarse en la siguiente secuencia:**

#### **Paso 1. Formación del equipo y planificación del proyecto.**

**El equipo de trabajo central estuvo compuesto por 5 personas que participan en la implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad, con el conocimiento y observaciones de la Alta Dirección de la organización y la participación de representantes de áreas claves, como son los asesores y coordinadores de calidad de la Institución; en las primeras reuniones de trabajo se realizó un cronograma para el resto de las actividades a desarrollar.**

#### **Paso 2. Diseño de materiales y capacitación del personal.**

**Una vez definido el cronograma de actividades, se elaboraron 2 tipos de materiales de capacitación para realizar talleres con personal involucrado en los procesos; uno de inducción rápida, dirigido al personal responsable de procesos donde no se había implementado el SAC, con la finalidad de dar a los participantes un panorama general del sistema, que les permitiera comprender su participación dentro del mismo, así como la importancia de su implantación en la UAN y los beneficios derivados de su cumplimiento; otro sobre mapeo de procesos, para responsables de procesos donde se**





---

90

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD

Sede Instituto Politécnico Nacional

18 al 20 de Junio 2009

A DIEZ AÑOS DE LA DECLARACIÓN DE PARÍS

RETOS Y EXPECTATIVAS



## RESULTADOS:

**De los agentes o actores identificados, podemos señalar lo siguiente: Los alumnos, que reciben los servicios de las funciones sustantivas y adjetivas; la evaluación del valor agregado se puede ejemplificar señalando que al ingresar un alumno a la Institución, tiene un nivel de información  $x$  y al egresar, el nivel de la información es  $x+y$ ;**

**Personal académico, tienen la responsabilidad de coordinar la realización de las funciones sustantivas de la universidad, son una fuente importante de requisitos que los servicios universitarios deben satisfacer;**

**Trabajadores administrativos, responsables de la función adjetiva, cuya tarea principal es apoyar la realización de funciones académicas; de la convicción e involucramiento, tanto del personal administrativo como académico, depende en gran medida el desempeño de los procesos y mejoramiento del sistema de gestión de calidad;**

**Las autoridades de la Universidad, responsables de la administración universitaria, pueden considerarse como uno de los clientes o usuarios más importantes, que marca las condiciones de los productos o servicios universitarios; la parte central de la gestión de los servicios de la Universidad se debe a los órganos de autoridad, aunque los destinatarios principales de su producto sean los integrantes de la comunidad universitaria y la sociedad en general;**

**El sistema informático, que gestiona la mayoría de los procesos de información universitaria, su importancia es vital e ineludible y lo más probable es que todos los procesos universitarios interactúen con el sistema informático, donde las distintas páginas WEB de la Institución, cumplen un papel destacado;**

**Otros servicios e infraestructura de la universidad, entre los que se puede señalar los de control escolar, servicios bibliotecarios, instalaciones y equipos indispensables para el desarrollo de las funciones y servicios universitarios;**

**La Administración Pública, donde se incluyen las dependencias municipales, estatales y federales, ya que conforme la legislación educativa, tienen la responsabilidad de contribuir con recursos económicos para el presupuesto universitario, así como de regular y vigilar el cumplimiento de los programas, proyectos y presupuestos universitarios.**

**Otros proveedores y suministradores, entre los que se encuentran las personas y**



---

90

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD  
Sede Instituto Politécnico Nacional  
18 al 20 de Junio 2009  
A DIEZ AÑOS DE LA DECLARACIÓN DE PARÍS



organizaciones que nos proporcionan productos y servicios, así como las instituciones que preparan alumnos y profesionales que luego utilizarán nuestros servicios universitarios, también como partes interesadas, podríamos incluir al conjunto de la sociedad, es uno de los beneficiarios principales de los servicios académicos universitarios.

La actual versión del mapa global de procesos de la UAN (Figura 3) se presenta en 3 grandes bloques; a la izquierda, las entradas y los suministradores de insumos; el siguiente bloque, integra como procesos centrales, los académicos y los de gestión de servicios académicos, y, como procesos de apoyo, los de la coordinación del Sistema Administrativo de Calidad, Provisión de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, así como la Evaluación, que impactan a todos los procesos universitarios, todos se presentan en rectángulos, unidos por líneas y flechas, para dar idea del trayectos que sigue la interacción de los procesos; en el bloque de la derecha, los clientes y las salidas.

El mapa propuesto inicia con el proceso de planeación, continúa con los procesos de diseño curricular, selección e ingreso de alumnos, sigue con el de desarrollo de programas académicos, para concluir con el de egreso y el de vinculación; tenemos también procesos de servicios de apoyo académico y servicios escolares, que interactúan con el desarrollo curricular, así como procesos de organización educativa y de extensión y vinculación, que interactúan tanto al diseño curricular como al desarrollo de programas académicos; en los procesos de apoyo se incorporan la evaluación, la provisión de recursos humanos, materiales y financieros, así como los procedimientos administrados por el SAC.

#### CONCLUSIONES:

La elaboración del mapa global de procesos de la UAN como una mejora al sistema de gestión de calidad, impacta en el desarrollo de la planeación académica y administrativa de la Institución, al tener mayor claridad sobre el flujo que siguen los procesos que se realizan en la Universidad, también impacta sobre el desarrollo de la administración universitaria al aportar elementos que permitan una mejor integración, más eficiente, enfocada al desarrollo de sus procesos; además, impacta hacia el exterior, al facilitar la comprensión por las personas y organizaciones que participan como otras partes interesadas, sobre el desarrollo de los procesos y productos educativos que realiza la UAN.

Los beneficiarios directos, de esta mejora, son en primer término, los integrantes de la comunidad universitaria; también lo son, las otras partes interesadas, sean estos,



---

90

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD

Sede Instituto Politécnico Nacional

18 al 20 de Junio 2009

A DIEZ AÑOS DE LA DECLARACIÓN DE PARÍS

RETOS Y EXPECTATIVAS



padres de familia, instituciones educativas que alimentan con egresados los programas educativos universitarios, dependencias oficiales que aportan recursos para el presupuesto universitario, o en el sentido más amplio, la sociedad que puede ser la beneficiaria de la formación o especialización de profesionales, de investigadores, de programas de extensión o de investigaciones realizadas por la Universidad.

#### BIBLIOGRAFÍA:

SAC de la UAN (2007). Diplomado para la Formación del Asesor-Auditor de Calidad de la UAN, en <http://calidad.uan.edu.mx/>, consultado el 12 de mayo de 2008.

SAC de la UAN (diciembre de 2004) Manual de Calidad de la UAN. En <http://calidad.uan.edu.mx/>, consultado el 10 de julio de 2007.

SAC de la UAN (2007). Reporte de Auditoría no. 2007-QE-E, 18 de junio de 2007; archivo Auditorías Externas, consultado el 10 de julio de 2007

Salkind N. (1999). Métodos de Investigación. México. Prentice Hall. Tercera Edición.

López A. A. y Arriero P. (2007). Propuesta metodológica de planeación estratégica para ser aplicada en la Secretaría de Finanzas y Administración de la Universidad Autónoma de Nayarit; Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración, por el Instituto Tecnológico de Tepic. Tepic, Nayarit, México.

Orizaga C. (2004). Documentación de procesos para la administración de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000: el caso de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Nayarit; Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración, por el Instituto Tecnológico de Tepic. Tepic, Nayarit, México.

Periódico Oficial, Órgano del Gobierno de Nayarit (23 de agosto de 2003). Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Nayarit, decreto 8500.

Gaceta UAN, Órgano de la Universidad Autónoma de Nayarit (2004). Estatuto de Gobierno de la Universidad Autónoma de Nayarit, 7 de mayo de 2004.

Gaceta UAN, Órgano de la Universidad Autónoma de Nayarit (2004). Bases de Operación del Sistema Administrativo de Calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit, 6 de Septiembre de 2004.

Documento ISO/TC 176/SC 2N 544R. (2001). Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de calidad. Traducción consensuada el 31 de mayo de 2001, por el Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad (ISO/TC 176 STTG).

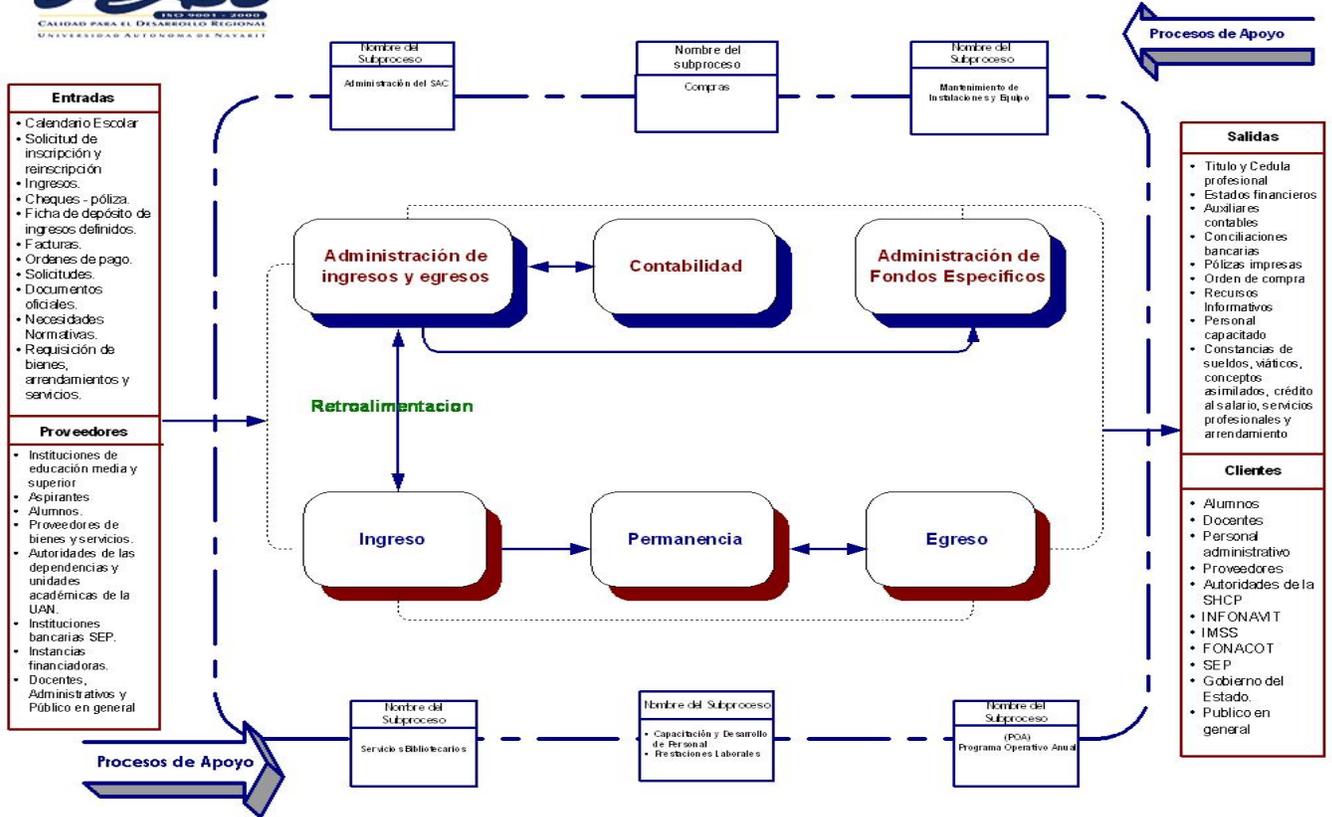
IMNC-SEP. (2004). Sistemas de Gestión de la Calidad –Directrices para la aplicación de la Norma NMX-CC-9001-INMC-2000 en Educación (IWA2:2003 NMC-CC-023-INMC-2004). México. Editorial Limusa, Grupo Noriega Editores.







**Rev. 02 PROVISIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES Y FINANCIEROS, RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y ATENCIÓN A CLIENTES EN BIBLIOTECA**



**Figura 1. Alcance del mapa de procesos certificados de la UAN incorporado como anexo del Manual de Calidad hasta 2007**





---

90

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSIDAD  
Sede Instituto Politécnico Nacional  
18 al 20 de Junio 2009  
A DIEZ AÑOS DE LA DECLARACIÓN DE PARÍS



## ANEXO

### Experiencia Profesional

#### J. Isabel Campos Ochoa

**J. Isabel Campos Ochoa es Médico Veterinario y Zootecnista, por la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN); Maestrante en Ciencias Administrativas por la UAN, docente de la UAN, integrante del equipo que coordina los trabajos de implementación del Sistema Administrativo de la UAN, a partir de septiembre de 2004; ha participado en Foros, Seminarios, Encuentros y Congresos, sobre Sistemas de Gestión de Calidad.**

