
DIAGNOSTICO ISO 9001 SECRETARÍA GENERAL CONVENIO MARCO INICIAL



Elaborado por:		Revisado por:		Dirigido a:	
Cargo	Equipo DGAI	Cargo	Director DGAI	Cargo	Secretaria General
Nombre	Claudia Pizarro M Oscar Cruzat A	Nombre	Sara Paredes A	Nombre	Macarena Silva B
Fecha	11-01-2016	Fecha	Enero 2016	Fecha	Marzo 2016

Antofagasta, 29 de Enero de 2016.

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en el programa de Diagnóstico elaborado por la Dirección de Gestión y Análisis Institucional, funcionarios de esta dirección realizaron una evaluación en materias de cumplimientos de normas de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la Secretaría General (SG).

OBJETIVO

La evaluación está diseñada para uno o más de los siguientes propósitos:

- Determinar la conformidad o no conformidad de los servicios del área con requisitos especificados;
- Para determinar la efectividad de sus sistemas para cumplir objetivos especificados;

PERIODO

La evaluación se realizó el día 22 de diciembre de 2015 entre las 14:30 y 18:00 horas.

ALCANCE

La evaluación consideró los documentos proporcionados por las áreas de Decretación y Títulos y grados de la Secretaría General, decretos del sistema SISDEC, y documentos del Sistema de Gestión Interna de la Calidad, observaciones en terreno y la información verbal recuperada desde las entrevistas.

METODOLOGIA

El análisis se realizó siguiendo los lineamientos del documento "DIAGNOSTICO ISO", que incluye revisión de documentos, entrevistas, visitas en terreno y consulta de salidas de sistemas.

UNIVERSO

Fue visitada Secretaría General, el cual se entrevistó a cada encargada de área.
A continuación se listan las personas entrevistadas:

Paulina Digmann C.
Natacha Plaza C.

I. DESARROLLO

A continuación se describe el resultado de la evaluación de los requisitos contemplados en la aplicación del diagnóstico.

5.1 SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA DE LA CALIDAD

5.1.1 DOCUMENTACIÓN

Situación base: El área posee y mantiene un Manual de Gestión de la Calidad, reglamentación, procedimientos e instructivos que aseguran la uniformidad y evidencian el desempeño de las funciones establecidas.

- a) Aún no se ha elaborado el Manual Gestión de procesos en la Secretaría General.
- b) Existe documentación elaborada por sistema de gestión interno de la calidad, para procesos estratégicos, misionales y apoyo de la Secretaría General, pero aún no elaboran la lista de documentos internos y externos. Por otra parte, no hay mayor claridad de los documentos obligatorios que exige la norma ISO 9001:2008.

5.1.2 REGISTROS

Situación base: El área posee los suficientes registros y documentación para poder demostrar la calidad de los procesos, siempre que lo requiera el usuario.

- a) No se evidencia lista maestra de registros en Secretaría General, además, resulta necesario capacitar al personal respecto a documento obligatorio de Control de Registros.
- b) Secretaría General posee registros de decretación en SISDEC, los cuales se identifican por número de oficio a la entrada de su proceso. Por parte de la unidad de Títulos y Grados mantienen sus registros manualmente en planillas Excel.

5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Situación base: El área cuenta con lineamientos en el aseguramiento de la calidad de su servicio, que le permitan unificar acciones, generando identidad y dirección.

a) El personal de Secretaría General indica que actualmente están incorporados a los lineamientos del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, correspondiente a la gestión institucional.

b) La unidad no cuenta con una misión como tal, pero si tienen establecidos objetivos en cada uno de sus normas de procesos.

c) Los Encargados de unidad de Decretación y Títulos y Grados, indican que el plan de trabajo anual se encuentra en manos de jefatura (No hay evidencia).

d) por lo anterior, no se puede observar seguimiento del plan.

e) Con el fin de asegurar el cumplimiento del plan de trabajo en la unidad, se establece en documentación del sistema de gestión interna de la calidad, plazos de entrega para decretos (entre 5 a 10 días hábiles).

5.2.2 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Situación base: El área maneja la información presupuestaria sobre la base de documentación y registros de control.

a) La unidad cuenta con presupuesto anual entregado por la Dirección de Economía y Finanzas.

b) Se evidencia planilla de salidas presupuestarias detalladas y presentadas durante el año.

c) No se realiza informe de resultados de la unidad respecto al presupuesto anual, sin embargo, la existencia de solicitudes de reitimizaciones con respectiva presentación de informe de presupuesto, sugiere la preocupación por presentar resultados de presupuesto. Solicitudes de reitimar el presupuesto; tres en 2015 (Ejemplo: Oficio 175/2015, 19 de octubre de 2015).

d) Existe claridad en las necesidades que se presentan gracias a planilla Excel, el cual se observa que el mayor % en gastos es sobre papelería e impresiones.

e) El presupuesto del que dispone la unidad es insuficiente, evidenciándose en las solicitudes de reitimización presentadas a la Dirección de Economía y Finanzas.

5.2.3 GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD

Situación base: La unidad ha proporcionado evidencia de su compromiso con el desarrollo de la gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

a) Demuestran conocimiento del significado e importancia de la Política de la Calidad Institucional, al igual de la inexistencia de ésta en la Universidad. La unidad cuenta con objetivos dirigidos a los procesos de Decretación y Títulos y Grados, mencionados en sus normas de gestión de procesos, pero no se observan objetivos medibles de la calidad en la unidad.

b) La unidad no cuenta con presupuesto anual para calidad.

c) La etapa de planificación del sistema de gestión interno de la calidad en la unidad fue finalizada el primer semestre del 2015, iniciando su implementación con una auditoría interna en diciembre del mismo año, por lo que aún no es considerado en un plan de trabajo.

5.2.4 ORGANIZACIÓN

Situación base: El área tiene definidas las funciones de organización que afectan, o pueden afectar, a la calidad de los servicios objeto de la supervisión. Dichas funciones están asignadas a grupos adecuados para responsabilizarse de su correcto desempeño en relación con el tamaño y organización del área y la complejidad del servicio.

a) La unidad cuenta con una propuesta de organigrama en documento "*Plan de nueva estructura para el área*" de Junio 2014. La estructura de la unidad cuenta con:

- Secretario General más dos secretarías de apoyo.
- Un Encargado de Decretación más dos administrativos de apoyo.
- Un Encargado de Títulos y Grados, más una Secretaria y Administrativo.

b) Si bien, la organización de la Secretaría General se encuentra normada por el D.U. N°092, de 30 de Junio de 1981, como así también, el D.U. N° 137, de 27 de abril de 1984. Se demuestra la necesidad de unificar y actualizar la organización de la unidad, la unidad presenta un completo análisis del tema en documento "*Plan de nueva estructura para el área*".

c) Las funciones de la unidad se encuentran explicitadas en Estatuto de la Universidad de Antofagasta DFL N°148, art.16. Los cargos se encuentran declarados en documento “*descripción de cargos funcionarios SG*”, sin embargo, estos no se encuentran oficializados mediante decreto.

5.2.5 SENSIBILIDAD DEL ENTORNO

Situación base: La unidad tiene la capacidad para identificar los factores del entorno que afectan al área, actúa frente a ellos y establece alianzas generadoras de nuevos proyectos.

a) La unidad no demuestra evidencia de identificar oportunidades y amenazas en forma sistemática. Sin embargo, indican tener conocimiento de que los plazos más extensos de la unidad para dar respuestas a sus procesos son de 40 días.

b) Se declara la permanente búsqueda de buenas prácticas en otras unidades respecto al quehacer de la unidad, por ejemplo: reuniones con Contraloría, estudio de tesis de Encargada de Titulación, así mismo, el conocimiento del sistema de sistematización de la unidad de SG en la Universidad de Concepción.

c) Se demuestra con conocimiento cabal del marco reglamentario que regula el trabajo de la unidad. Este conocimiento se encuentra documentado en “*Plan de nueva estructura para el área*”.

d) Se expone la existencia de un encuentro anual de Secretarías Generales de las Universidades, sin embargo, el alcance y participación a dichas instancias no pueden ser verificadas por las entrevistadas.

5.3. GESTION DE LOS RECURSOS

5.3.1 COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO

Situación base: El área cuenta con personal calificado y entrenado para que ejerza las labores de planificar, dirigir, controlar y ejecutar los trabajos o servicios encomendados.

a) De los 8 funcionarios dependientes de la Secretaría General, se indica por medio de formulario 5.3, que todos cumplen con la formación y experiencia de acuerdo a la descripción de cargo.

b) Secretaría General no cuenta con profesionales con menos de 2 años en el cargo.

5.3.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

Situación base: El área selecciona y mantiene motivado al personal adecuado, que le permita mejorar su productividad.

- a) La unidad conoce y participa en el proceso de selección de personal de acuerdo al procedimiento institucional.
- b) La unidad expone que la inducción a personal nuevo se realiza, sin embargo, no queda registro o evidencia de tal instancia.

5.3.3 FORMACIÓN

Situación base: El área tiene establecido un sistema de formación del personal

- a) La unidad demuestra conocimiento y participa del plan institucional de capacitaciones, a pesar de ello, el escaso recurso tiempo impide la participación de los funcionarios en las capacitaciones. Se observa la participación de 2 funcionarios en el año 2015, "Manejo Estatuto Universitario" y "Técnicas para trabajo en equipo".
- b) No se realiza seguimiento a las capacitaciones realizadas por el personal, entre estos, asistencias, evaluaciones, entre otras.
- c) La información de las capacitaciones del personal de la unidad se registra en RR.HH.
- d) Si bien no existe una evaluación de la eficacia de las capacitaciones del personal, ésta se verifica en el desempeño del personal en sus labores.
- e) No han existido capacitaciones fuera del plan de capacitaciones institucional.

5.3.4 MOTIVACIÓN

Situación base: La unidad tiene conciencia de la importancia de la calidad y emprende acciones y campañas para inducir esa importancia al personal.

- a) Según formulario 5.3.4 "Compromiso con la Calidad en el Trabajo", la Secretaria General declara que existe un compromiso explícito de los funcionarios de la unidad, levantamiento de procesos y seguimiento de ellos. A pesar que indica que existe un plan de mejoras, estas no se evidencian.

5.3.5 LA PERSONA Y SU INTERACCIÓN

Situación base: El área considera los factores relacionados con las destrezas humanas y la interacción de las personas, tanto al interior de la unidad como con su entorno.

a) La Unidad ha implementado innovaciones en su quehacer, como el sistema de automatización de base de datos de títulos y grados en Excel y la implementación de modelos o tipos de documentos en decretación. Estas innovaciones han impactado positivamente en la gestión del personal, reconociéndose la importancia de tales cambios.

b) El personal de la unidad demuestra compromiso con el desempeño de sus funciones, demuestran predisposición a requerimientos extraordinarios.

c) Se deposita la confianza en el trabajo del personal de la unidad lo cual ha garantizado el cumplimiento de los requerimientos.

d) El trabajo en equipo se evidencia por medio de los resultados de la unidad dando cumplimientos a 11.577 documentos recepcionados.

e) Las instancias en que se delegan funciones dentro de la Unidad, no son muchas.

5.3.6.1 CONOCIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Situación base: El área determina la necesidad de infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

a) Se indica que se ha realizado múltiples gestiones para la mejora de los espacios de Secretaría General por medio de oficios, entre estos, oficio n°73/2015, indicando que almacenamiento físico destinado a Archivos General, alcanzará su máxima capacidad.

Fortalezas	Debilidades
El personal de Secretaría General cuenta con sus escritorios y sillas en buen estado.	El personal de Secretaría General no cuenta con oficina/módulo propio, actualmente el Encargado de Títulos y Grados comparte dependencias con administrativo. Oficina de Decretación contiene 4 módulos lo que obliga al personal a trabajar de vista a la pared. En ambos casos el espacio resulta insuficiente.
	No hay conformidad con la infraestructura de baños, sólo se dispone de dos baños para una unidad de 9 mujeres, que además comparten baño con otras unidades (contraloría, recursos humanos, DPAC). Uno de los baños presenta fallas continuas y no existe presión de agua suficiente en

	lavamanos.
	A pesar que la unidad cuenta con un espacio de bodega para la documentación, el espacio destinado para este efecto colapsó a inicios de 2016. Advertencias de colapso por falta de espacio y carencias de seguridad de las dependencias se iniciaron en 2012, evidencia oficio n°73/2015.
	La unidad no cuenta con sala de reuniones y espacio para elementos de cocina (hervidor, bidón de agua, etc).

5.3.6.2 EQUIPOS

Situación base: Los equipos y su mantenimiento son adecuados para la función especificada en la prestación de los servicios solicitados.

- a) La unidad de SG no dispone de un registro con condiciones de los equipos, se evidencian equipos con funcionamiento deficitario que no responden a requerimientos.
- b) No se cuenta con ficha de mantención de los equipos de la unidad, exceptuando cuando se solicita a informática.
- c) No se incorpora mantenimiento preventivo de los equipos.

5.3.7 AMBIENTE DE TRABAJO

Situación base: El área analiza las condiciones ambientales que puedan afectar a la realización del servicio y garantiza que el proceso se desarrolle dentro de parámetros que garanticen la conformidad del mismo

- a) De acuerdo a formulario 5.3.7, se indica que existe buena iluminación en los espacios de trabajo, pero se debe abrir la puerta de ingreso y ventanas para facilitar flujo de aire. A menudo se detecta acumulación de polvo detrás muebles.
- b) El evaluador observa que el ambiente de trabajo en que se desarrolla la unidad es de tranquilidad, se destaca la eficiencia en la utilización de los espacios, sin embargo, se encuentran expuestos a contaminación acústica generada por el tráfico en Avenida Angamos y la falta de espacios entre escritorios.

5.4 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

5.4.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Situación base: La unidad debe planificar y desarrollar los procesos para la realización del producto.

a) La unidad establece y define los requisitos del producto en los documentos del SGC institucional (Ver *NGP-SG-DEC-01*, *NGP-SG-TYG-01* y otros), así mismo, los requisitos del producto de la Secretaría General se establecen en marcos reglamentarios como estatuto administrativo, entre otros.

b) Secretaría General determina las necesidades para la realización del producto, (lista de chequeo) reconociendo en tal determinación las necesidades y brechas existentes entre lo que se necesita para realizar el producto con lo que actualmente cuenta la unidad. (Ver *“Documentos SGC”, “Plan de nueva estructura para el área”, Oficios SG N°63/2015; N°73/2015; N°121/2015; N°175/2015.*

c) La unidad cuenta con sistema de decretación *“SISDEC”* mecanismos que establecen criterios de aceptación como también etapas de validación, verificación, inspección y seguimiento de los procesos de decretación y Titulos y grados.

d) La unidad evidencia el cumplimiento de los requisitos del producto por ejemplo en el tiempo de entrega del producto. Así mismo en la encuesta de satisfacción.

5.4.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Situación base: Los requisitos específicos manifestados por el usuario interno y/o externo, tanto técnicos y administrativos como de entrega de información, se documentan a través de solicitudes formales; orden de servicio, oficios, para asegurar así el compromiso y conocimiento de la unidad y el usuario.

a) Los usuarios de SG explicitan sus requisitos relacionados con el producto formalmente mediante oficios, correos, (ver Oficio FACIMAR N°101/2015, F.I N°59/2015).

b) Así mismo, la unidad identifica los requisitos reglamentarios y legales que inciden en la realización del producto, diferenciando la reglamentación del acto de oficialización y reglamentación al contenido a oficializar. (Ver *“Plan de nueva estructura para el área”*).

c) La unidad no establece mecanismos para acordar los requerimientos del producto con el usuario, puesto que existe un estándar de requisitos los cuales no resultan ser transables con el usuario, los acuerdos son pocos y se evidencian por medio de correos electrónicos u oficios.

5.4.3 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Situación Base: El área define las responsabilidades para con los usuarios en lo que respecta a comunicados de sus servicios, la mejora de estos, mide su satisfacción, gestiona reuniones o encuestas para la detección de necesidades o quejas.

a) La unidad no dispone de medios o planes de comunicación por los cuales difundir el quehacer de la Secretaría General al medio en que se desarrolla.

b) Sin embargo, se establecen mecanismos para recepcionar reclamos de los usuarios, en el proceso de títulos y grados, se dispone de la encuesta de satisfacción, formulario “Corrección Documento” y correos electrónicos. En tanto, el proceso de decretación recibe reclamos y sugerencias por medio de correos electrónicos y teléfonos.

c) Se establecen mecanismos de comunicación con el usuario como: correos electrónicos, teléfonos, entrevista presencial, oficios. La unidad considera que el medio efectivo es la utilización de correo electrónico.

5.4.4 COMPRAS

5.4.4.1 INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS INSUMOS DE ENTRADA

Situación base: El proceso de adquisiciones del área tiene bien definidos los insumos /servicios a adquirir y comunica claramente al suministrador afectado y verifica en la recepción/utilización del mismo el cumplimiento de dichos requisitos.

a) La unidad identifica los insumos y sus requisitos necesarios para la realización del servicio. La estandarización la realizan a inicio de año.

b) Ante la inexistencia de problemas en la adquisición de insumos, no existe procedimiento específico para estos casos, sin embargo, como medida preventiva la unidad gestiona un stock de insumos.

c) La evidencia de la comunicación entre proveedor y la SG es el registro de compra.

5.4.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Situación base: La unidad planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

a) La unidad de SG realiza planificación de sus procesos según la naturaleza de sus actividades, para el proceso de Titulos y Grados se realiza por fechas de titulación por facultades, mientras que el caso de Decretación la planificación es mensual.

b) La unidad realiza revisión y aprobación del servicio por medio de los registros del Sistema de Decretación (SISDEC).

5.4.6 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Situación base: El área mantiene sistemas y medios adecuados de identificación, a través de toda la realización del servicio.

a) La unidad dispone de mecanismos para identificar el producto durante todo el proceso de realización, en cuanto identifica los elementos de entrada en lista de chequeo y requerimientos del producto, al igual que el sistema SISDEC.

b) En cuanto la identificación del estado de producto en las distintas etapas de la realización del mismo, se encuentran disponibles por las etapas establecidas por SISDEC.

c) Para la identificación de salida del producto, la unidad dispone de N° correlativo y N° de resoluciones.

5.4.7 BIENES DEL USUARIOS

Situación base: El área cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control.

a) La Unidad de SG no dispone de una identificación de los bienes del usuario detalladamente, explícita y documentada.

b) Sin embargo, existe de un protocolo para verificar algunos bienes del usuario (verificación de título) como así también la entrega de un formulario de bienes que el usuario le hace entrega personalmente para la realización del servicio.

c) En cuanto a preservación y protección de documentos propiedad del cliente, la unidad no cuenta con procedimiento documentados para el manejo de pérdidas. Sin embargo, en la unidad se establece la custodia documental, se protegen los servidores y se apela a la confidencialidad del personal de la unidad.

5.4.8 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

5.4.8.1 ALMACENES Y MANTENCIÓN

Situación base: La unidad dispone de espacios proporcionados para la preservación del producto (información) y evitar su deterioro, durante el proceso interno y la entrega al destino.

a) Aun cuando la Unidad dispone de espacios para la preservación del producto como el Archivo General, este actualmente se encuentra colapsado. Así mismo, en el año 2013 se adquirió servidor de almacenamiento documental, con restricción a la modificación.

b) Como mecanismo para el almacenamiento se distinguen entre decretos y resoluciones, respondiendo al mandato legal y normas de archivos y bibliotecas.

5.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

5.5.1 MONITOREO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Situación base: La unidad realiza seguimiento de los servicios que presta con la finalidad de detectar desviaciones respecto de los estándares existentes y corregir sus debilidades.

a) La unidad realiza seguimiento a sus procesos, en cuanto para Decretación esta se realiza mensual y quincenal por el sistema SISDEC, para Titulos y Grados este se realiza mensualmente por medio de planilla Excel.

b) La unidad define el indicador de tiempo de realización del producto y en entrega al usuario como dato de control del proceso.

c) La unidad no establece un mecanismo sistemático de evaluación de satisfacción del usuario en relación al producto, sin embargo en el proceso de Titulos y grado se dispone de evidencia de ello en planilla Excel.

5.5.2 AUDITORIA INTERNA

Situación base: La unidad realiza en forma programada revisiones de sus actividades para comprobar que son acordes con alguna norma de referencia.

a) SG cuenta con mecanismo de autoevaluación de su desempeño como lo es la auditoria interna 2015.

b) Los resultados de la auditoría se encuentran en *“informe de auditoría 2015 SG”* .

5.5.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Situación base: La unidad dispone de procedimientos que incluyan la asignación de responsabilidad y de autoridad para proceder en casos de detección de entrega de servicios fuera de los requerimientos.

a) La unidad en su conjunto demuestra conocimiento en los procedimientos de servicio no conforme institucional.

b) a cuya metodología de tratamiento de servicios no conforme se adscriben.

c) a causa de que desde la implementación del SGC en la unidad no se han recibido notificación de no conformidades, no se han identificado las causas de estas.

d) Lo mismo para la realización de las acciones correctivas al servicio no conforme.

CONCLUSIONES

La unidad de Secretaría General de la Universidad de Antofagasta mantiene un sistema de gestión interna de la calidad incipiente, el cual demanda la formulación de un Manual de Gestión de la Calidad junto a objetivos medibles de calidad que den dirección y uniformidad a los procesos documentados existentes, así mismo, es necesario contar con una lista de documentos internos y externos. La unidad, si bien identifica sus registros que demuestran la calidad de sus procesos, se hace necesario unificarlos en una lista maestra de registros.

La unidad desarrolla su quehacer bajo lineamientos institucionales, sin embargo, no cuenta con documentación oficial que evidencie su organización interna y misión. El quehacer de la Secretaría General se desarrolla según planificación anual, la cual en el marco de este diagnóstico no fue posible evidenciar, así mismo, su seguimiento. Sin embargo, establece planes operativos con indicadores de tiempo, que se encuentran explicitados en normas de procesos.

SG cuenta con presupuesto anual además de un control y registro de salidas, lo que les permite realizar informes de resultados de gestión del presupuesto, con los cuales se evalúa que resulta insuficiente el presupuesto para el desarrollo de la unidad.

La unidad consta de un recurso humano el cual no ha podido ser objeto de análisis por falta de información. Sin embargo, Secretaría General cuenta con mecanismo institucional de selección de personal, al cual se le realiza inducción en sus labores, ello no cuenta con medio de verificación. En cuanto a formación del recurso humano, la unidad tiene una baja participación en plan de capacitaciones institucionales y nulas capacitaciones fuera de esta oferta, ello como efecto del limitado recurso tiempo disponible.

La unidad implementa innovaciones para maximizar la eficiencia de su gestión, las cuales son aceptadas con conformidad por el personal impactando positivamente, así mismo, se constata el compromiso del personal con el ejercicio de sus funciones, lo cual se reconoce con notas de mérito.

El estado y disposición de la infraestructura necesaria para el desarrollo de la unidad, no pudo ser objeto de análisis por falta de información, en tanto, resulta necesario para la unidad un registro del estado de equipos que den cuenta de las necesidades para cumplir los requerimientos de sus procesos. El ambiente de trabajo de la unidad se caracteriza por el orden, limpieza y optima ventilación, sin embargo y a pesar de la eficiencia en el uso del

espacio se hace necesario contar con más metros cuadrados según cantidad de funcionarios.

La unidad planifica el desarrollo de sus procesos y determina las necesidades para la realización de sus productos con la finalidad de cumplir con los requerimientos establecidos por reglamento y/o acordados, estableciendo etapas con criterios de aceptación y validación mediante sistema SISDEC, el que a su vez, permite identificar, seguir y controlar las etapas en la realización de decretos y resoluciones, desde su entrada hasta la salida.

A pesar de la existencia de canales de comunicación con el usuario como correos, teléfono y encuestas, la unidad carece de planes de comunicación que difundan el quehacer de SG a sus usuarios. Secretaria General identifica insumos y sus requisitos para el desarrollo de sus procesos, destaca la disposición de un stock de insumos de mantención anual de la unidad, como mecanismo que busca evitar posibles problemas en el proceso de adquisición.

La unidad si bien no cuenta con una identificación de los bienes del usuario necesarios para la realización del producto, posee acciones de verificación de uno de ellos, como lo es la verificación de títulos y grados, así mismo, adscribe al procedimiento de custodia documental para preservación y resguardo de documentos. Sin embargo, cabe destacar que los espacios físicos para preservar los resultados de la SG no son suficientes, toda vez que el archivo general se encuentra colapsado.

La unidad de secretaria general establece acciones de seguimiento y monitoreo a sus procesos cada 15 o 30 días, además establece indicadores de tiempo en la realización del producto, sin embargo, no dispone de mecanismo sistemático de retroalimentación con el usuario en relación al cumplimiento de los requisitos del servicio. Se establecen revisiones del quehacer de la unidad, en tanto, se adscriben al plan de auditoría interna institucional, con lo cual se busca un mejoramiento continuo de sus procesos en post de la eficiencia.

PLANES DE MEJORAS

Unidad de Mejora: SGC / Responsabilidad de la dirección	
Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none">• La Unidad a pesar de contar con documentos que evidencian el desarrollo de sus procesos, no cuenta con un manual de gestión de la calidad, así mismo, lista de documentos internos y externos, lista maestra de registros.• La unidad no cuenta con objetivos medibles de calidad.• La secretaria general desarrolla su quehacer bajo lineamientos institucionales, sin embargo, no cuenta con documentación oficial que evidencie su organización interna y misión.• La planificación anual de la unidad no se evidencia.• Las solicitudes de reitimización de presupuesto presentadas por la Unidad a la Dirección de Economía y Finanzas, demuestran que éste no es suficiente para el desarrollo de la SG.
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de Mejora	
Beneficios Esperados	

Unidad de Mejora: Gestión de los recursos	
Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none"> • No se registra minuta en actividades como inducción del personal. • La unidad de Secretaría General tiene una baja participación en capacitaciones institucionales, no se realiza seguimiento ni evaluación de impacto de las capacitaciones. • La unidad no dispone de un registro del equipamiento necesario para el desarrollo de sus procesos, así mismo, un plan de mantención. • Existe una preocupación declarada por las condiciones del ambiente de trabajo en la unidad, en tanto la falta de espacios para la disposición del personal, es una característica determinante en el quehacer de la Secretaria General.
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de Mejora	
Beneficios Esperados	

Unidad de Mejora: Realización del producto	
Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none"> - No se disponen de procedimientos que den cuenta del acuerdo de los requerimientos entre el usuario y SG. - La unidad no difunde su quehacer a sus usuarios. - No se identifican los bienes del usuario. - No se disponen de espacio físico suficiente para el almacenamiento de la producción de la Unidad en archivo general.
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de Mejora	
Beneficios Esperados	