



## Boletín 1-2005, artículo 5 °

# ACREDITACIÓN DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

Comunicado de prensa

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí (U.A.S.L.P.) recibió la certificación ISO 9001:2000 en su División de Desarrollo Humano y Finanzas en su Departamento de Nómina, por parte de la entidad certificadora Bureau Veritas Quality International, dicha certificación fue otorgada por haber cumplido con los estándares internacionales que marca la norma ISO 9001:2000, que es un estándar de clase mundial de aplicación a cualquier tipo de organización que ofrezca productos o servicios.

La certificación fue otorgada a partir del 23 de junio del presente año y tiene una vigencia de 3 años, con revisiones semestrales para comprobar el cumplimiento de los requisitos que marca la norma internacional, además de demostrar que la organización esta en una dinámica de mejora continua, lo que significa que se están mejorando permanentemente los resultados.

Con esta acreditación la UASLP se convierte en la primera Universidad Autónoma a nivel nacional en obtener la certificación ISO 9001:2000, este proceso inicio en septiembre del año 2001, con capacitación a directores de Facultades, Escuelas e Institutos, además de los funcionarios de las Dependencias Administrativas así como a empleados involucrados en el Sistema de Calidad.

El proceso de implantación del Sistema de Calidad, además de ser algo nuevo para todo el personal de las diferentes áreas, (Dirección de Recursos Humanos, Departamento de Personal, Departamento de Nómina y Departamento de Capacitación, Evaluación y Desarrollo), significó un nuevo estilo de trabajo, empezar con una nueva cultura de laboral, la de servir siempre mejor, buscar nuevas formas de disminuir tiempos en trámites administrativos, generar un ambiente de trabajo agradable, con la finalidad de ser facilitadores tanto a personal sindicalizado, de confianza, funcionarios y personal académico de la UASLP.

Este proceso de certificación fue dirigido por un Comité de Calidad conformado por los principales responsables de área, que en reuniones continuas de acuerdo a un calendario anual, se revisa el estado del Sistema de Gestión de la Calidad, para proponer correcciones, además de asegurarse que el mismo mantenga su eficiencia, y trabaje para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, este Comité de Calidad está conformado de la manera siguiente:

Ing. Jaime Valle Méndez  
L.A.E. José Alfredo Alonso Medellín  
L.A. Rosa Elva Ríos Vázquez  
C.P. Ma. del Socorro González Aranda  
L.A. J. Blas Zavala Pérez

Rector - Responsable Del Sistema De Calidad  
Representante de Rectoría  
Directora de Recursos Humanos  
Jefa del Departamento de Nómina  
Jefe del Departamento de Personal



L.A. Nicolás Rodríguez Chávez  
C.P. Carlos Ramírez Ramírez  
L.A. José Cruz Luna López

Jefe de Capacitación, Evaluación y Desarrollo  
Coordinador Administrativo de Personal  
Coordinador de Gestión de la Calidad

Este proceso más que buscar la certificación como tal, trata de generar una cultura de calidad en toda la institución, una agilización en los trámites administrativos, una calidad de vida en el trabajo, un trato amable a las personas que los solicitan, una cultura de trabajo en equipo, de delegación de funciones, involucramiento del personal en los procesos, etc.

Para lograr la certificación la División de Desarrollo Humano y División de Finanzas en su Departamento de Nómina, debieron cumplir con los requisitos mínimos obligatorios que marca la norma ISO 9001:2000.

### **FOTOGRAFÍA OFICIAL DEL EQUIPO QUE LOGRÓ LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000**



## **MEJORA CONTÍNUA**

Una de las características principales de esta versión de la norma ISO, es que hace énfasis en la mejora continua, lo que significa que debemos estar continuamente mejorando nuestros procesos, lo que logramos hacer mediante una dinámica con las siguientes acciones:

*Acercamiento con nuestros usuarios*, se tuvo un acercamiento con los administradores de dependencias académicas y administrativas y en recientes fechas con directores de Facultades, Escuelas e Instituto, además de Jefes de División y Secretarios.



En estas reuniones se les comentó lo que se desea lograr con la implantación de este sistema de calidad y se les informó que semestralmente se realiza una:

**Medición de la satisfacción del usuario:** para conocer la percepción que tiene la comunidad universitaria sobre los servicios que se ofrecen en los departamentos certificados, además contamos con otras herramientas como son:

-Correo *calidad\_iso9000@uaslp.mx* donde cualquier persona que trabaje en la U.A.S.L.P. podrá levantar quejas, hacer consultas, verificar avance de trámites o cualquier cuestión relacionada con los departamentos certificados, comprometiéndonos que en un lapso máximo de 24 horas tendrán respuesta por el responsable directo de su duda, queja o trámite.

**Quejas de usuarios Dependencia:** en cada departamento, módulo de atención o trámites, si una persona llega con una queja por un servicio que no cumpla con las características especificadas, la persona que lo atienda deberá levantar una queja por escrito, dándole una respuesta inmediata y generando evidencias de las quejas, y éstas a su vez serán acumuladas para clasificar por grado de repetición, que nos llevaran a ejecutar Planes de Acción Correctiva que nos ayuden a eliminar causas raíz de las quejas recibidas con la finalidad de evitar su recurrencia posterior.

**Buzón de Mejor Continua** (Quejas o sugerencias): en los departamentos certificados se encuentran buzones en los que cualquier persona que trabaje en la U.A.S.L.P. podrá, proponer, quejarse, o solicitar información, si lo desea puede ser en forma anónima o poniendo sus datos, próximamente se encontrarán buzones de este tipo en todos los relojes controladores que están ubicados en las dependencias académicas y/o administrativas.

**Página web de la División de Desarrollo Humano:** se presentará en la página principal de la universidad [www.uaslp.mx](http://www.uaslp.mx) un apartado de la División de Desarrollo Humano en la que se encontrará la política de calidad, así como los principales procedimientos de cada departamento involucrado, esto significa que se podrán consultar en línea, como se lleva a cabo una contratación de personal sindicalizado, una evaluación al desempeño, el pago de nómina, el trámite para prestamos del ISSSTE, etc., por mencionar solo algunos de los procedimientos que podrán ser consultados en esta página, haciendo la aclaración que estos documentos solo podrán ser consultados en computadoras que estén conectadas a internet dentro de la universidad.

El objetivo de trabajar por obtener la certificación en ISO 9001:2000 es seguir en el camino de que nuestra universidad sea una de las mejores tanto en cuestiones académicas como administrativas, buscando siempre hacer mejor las cosas.



**CERTIFICADO OTORGADO POR BUREAU VERITAS QUALITY  
INTERNATIONAL A LA U.A.S.L.P.**



**L.A. JOSÉ CRUZ LUNA LÓPEZ-**

**COORDINADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DIVISIÓN DE DESARROLLO  
HUMANO**