



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
CUESTIONARIO

**SEGUIMIENTO A SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Estimado(s) Coordinador y/o Representante de la Dirección del sistema de gestión de la calidad (SGC):

Se solicita su valiosa colaboración en el llenado del cuestionario, con el fin de mejorar las gestiones de los procesos que inciden en la mejora de la calidad en la educación superior.

Objetivo de la información:

Conocimiento sobre el proceso, desarrollo, cultura de la calidad e implementación de los SGC en las instituciones públicas de educación superior (IPES).

Instrucciones:

1. Llenar un cuestionario por cada SGC implementado bajo la Norma ISO 9001, se encuentre certificado o no, por el correspondiente Representante de la Dirección.
2. Favor de guardar el cuestionario en el disco duro de su computadora, renombrando el archivo agregando al final las iniciales del Representante de la Dirección del SGC.
3. Favor de remitir el cuestionario contestado, y en su caso los archivos anexos, a la siguiente dirección electrónica:

hernandez.gloria@uabc.edu.mx

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Nombre de la institución:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Unidad o dependencia:

Nombre: DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

() Académica

(X) Administrativa

Nombre del directivo de la unidad:

MTRO. MANUEL LOERA DE LA ROSA

Nombre del Representante de la Dirección (RD):

Fecha de aplicación del cuestionario:

MTRA. MARÍA ESTHER MEARS DELGADO

14/ febrero/2012

REACTIVOS:

INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿En qué fecha se implementó el SGC? Junio / 2004

2. ¿Puede proporcionar el número de personas que laboran en esta unidad?

() Si → () directivos

() Si, pero no en este momento

() docentes

() administrativos

(x) No

() manuales /operativos

() otros (especificar):

() total

3. ¿Cuál es el número aproximado de población que se atiende?

() Estudiantes

() Investigadores

(x) No sé

() Egresados

() Otros (especificar):

() Total



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
CUESTIONARIO

4. En esta unidad, ¿se atiende a la comunidad en general?

() Si (x) No () No sé

5. El SGC implementado ¿actualmente se encuentra certificado?

(x) Si → Fecha de certificación: 14 / abril /2010 Vigencia: 3 años
() No, se encuentra en proceso de certificación

6. ¿Cuál es el número de personas que participan en el SGC?

(21) Directivos
() Docentes () No sé
(362) Administrativos
(15) Manuales /operativos
() Otros (especificar):
(398) Total

SOBRE CALIDAD

7. Las principales actividades realizadas en relación a la gestión de la calidad en las IPES, además de la educación con calidad, son la acreditación de programas educativos y la certificación de procesos de gestión y administración; en esta unidad ¿existe un área, oficina o departamento asignado a que su función principal sea encargarse de organizar y coordinar estas actividades relacionadas con la gestión de la calidad?

(x) Si* () Se encuentra en proceso de implementación () No

* Nombrar: Subdirección de Acreditación y Certificación

8. En relación a la certificación de procesos de gestión y administración, ¿existe un área, oficina o departamento asignado exclusivamente a organizar o coordinar las actividades correspondientes al SGC en esta unidad?

(x) Si* () Se encuentra en proceso de implementación () No

* Nombrar: Jefatura de Organización del Sistema de Gestión de la Calidad

9. En la etapa de diseño y desarrollo del SGC, ¿participó el personal en estas actividades?

() Si, el 100% del personal
() Si, entre menos del 100% y más del 60% del personal
(x) Si, entre menos del 60% y más del 30% del personal
() Si, menos del 30%
() No participó el personal

10. Previo al diseño y desarrollo del SGC, ¿se proporcionó formación o capacitación al personal para realizar estas actividades?

() Si, al 100% del personal*
() Si, entre menos del 100% y más del 60% del personal*
(x) Si, entre menos del 60% y más del 30% del personal*
() Si, menos del 30%*
() No se proporcionó

* Nombrar el tipo de formación o capacitación:

INTERPRETACIÓN DE LA NORMAS DE LA FAMILIA 9000



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

CUESTIONARIO

11. Mejorar la calidad implica cambios en todos los niveles dentro de una organización o empresa, la resistencia al cambio se disminuye proporcionando conocimiento, mediante la sensibilización, la formación y el entrenamiento o capacitación.

¿Qué actividades se realizan y con qué frecuencia para promover el desarrollo de una cultura de la calidad?

Actividades ↓	Frecuencia →	cada mes o menos	de 1 a 3 meses	de 4 a 6 meses	de 7 a 12 meses	cada 12 meses o más
() Inducción al SGC		()	()	(X)	()	()
() Formación /capacitación		()	()	(X)	()	()
() Sensibilización a la calidad		()	()	(X)	()	()
() Sensibilización al servicio con calidad		()	()	(X)	()	()
() Motivación /superación personal		()	()	(X)	()	()
() Otros*		()	()	()	()	()

* Nombrar las actividades:

() No se realizan actividades

EL SISTEMA

12. Los procesos clave o críticos se identifican porque agregan valor al cliente o usuario, asimismo, regulan o crean insumos que permiten operar a procesos de valor agregado; para las unidades académicas de las IPES los procesos clave corresponden con las funciones sustantivas de la institución, ¿cuál es el número de procesos clave considerados dentro de los alcances del SGC?

(52) # de procesos () No sé

13. ¿Puede proporcionar información relativa a los procesos que intervienen en el SGC?, es decir, tipo de proceso (estratégicos, clave o de apoyo), objetivos, quien es el cliente /usuario, resultados esperados, resultados obtenidos, etc.

() Si* () Si, pero no en este momento () No

* Incluir relación de procesos, puede ser anexando archivo electrónico o utilizando la siguiente tabla:

#	Proceso:	Tipo de proceso		Objetivo:	Cliente /usuario:	Resultado esperado:	Resultado obtenido:
		Clave	Apoyo				
1	Evaluación Externa de los Programas Académicos con Fines de Acreditación						
2	Formulación y Autorización del POA ordinario						
3	Auditoría Financiera						
4	Auditoría Administrativa						
5	Auditoría de Tecnología de Información						
6	Elaboración y Actualización de la Documentación del SGC						
7	Organización de la Ceremonia de Titulación						
8	Trámite de Servicio Social de la UACJ						
9	Otorgamiento de Becas						
10	Movilidad Estudiantil						
11	Préstamo de Recursos Informativos en Bibliotecas						
12	Gestión de Colecciones						



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
CUESTIONARIO

	Informativas						
13	Examen de Admisión						
14	Inscripciones						
15	Control Escolar (Trámites y servicios escolares)						
16	Trámite de Documentación de Egreso						
17	Estudios de Empleadores de los Egresados de la UACJ						
18	Elaboración de Estudios de Egresados						
19	Formación Académica Integral						
20	Certificación Interna de Acuerdo al Modelo Pedagógico UACJ						
21	Habilitación de Profesores de Tiempo Completo (PTC)						
22	Evaluación Docente a Través de la Opinión Estudiantil						
23	Evaluación Global del Desempeño Académico						
24	Gestión de Apoyos Internos para PTC incorporados a CA						
25	Intercambio Académico						
26	Apoyo para el Registro del Reconocimiento del Perfil PROMEP Deseable						
27	Acreditación de Idiomas						
28	Ingreso y Reingreso al Sistema Nacional de Investigadores						
29	Seguimiento a la incorporación de los Programas Educativos al Posgrado Interno al PNPC						
30	Programa de Gestión y Administración de Proyectos de Investigación						
31	Desarrollo e implementación de Cursos y Asignaturas en la Modalidad en Línea						
32	Servicios de Tecnología Educativa Orientados al Apoyo de Estudiantes y Docentes						



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
CUESTIONARIO

33	Publicaciones						
34	Vinculación						
35	Preparación de Deportistas de los Equipos Representativos de la UACJ						
36	Gestión de Tecnologías de Información						
37	Administración de Espacios Académicos en el Área de Laboratorios de Cómputo.						
38	Ingresos						
39	Egresos						
40	Contabilidad Financiera						
41	Registro y Resguardo de Nuevos Activos Fijos en la Institución						
42	Adquisiciones						
43	Control Patrimonial de Bienes						
44	Atención de Solicitudes de Órdenes de Trabajo para Servicio de Mantenimiento de la Planta Física						
45	Licitación y Ejecución de Obra						
46	Ensayos de Laboratorio Ambiental						
47	Uso de Instalaciones Deportivas y Culturales						
48	Selección y Contratación						
49	Elaboración y Pago de Nómina						
50	Capacitación y Adiestramiento						
51	Incorporación de Nuevos Profesores de Tiempo Completo						
52	Atención Médica de 1er Nivel de Servicios Médicos y la Gestión de la Subrogación de los Servicios de 2°. Y 3er nivel.						

14. Un diagrama de interrelación de procesos es una herramienta gráfica que permite una visualización concreta de cómo interactúan los procesos de una organización o empresa ¿puede proporcionar un diagrama de interrelación de los procesos que intervienen en el SGC?

() Si* () Si, pero no en este momento (x) No

* Favor de anexar archivo electrónico con el diagrama

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
CUESTIONARIO

15. ¿Se tiene considerado ampliar los alcances del SGC, incluyendo otros procesos clave, dentro de los próximos 12 meses?
- (X) Si → continuar con la pregunta 16
- () No → continuar con la pregunta 17
16. Para ampliar los alcances del SGC incluyendo otros procesos, ¿se proporciona formación o capacitación al personal involucrado para realizar estas actividades?
- () Si*, al 100% del personal*
- () Si, entre menos del 100% y más del 60% del personal*
- () Si, entre menos del 60% y más del 30% del personal*
- (x) Si, menos del 30%*
- () No se proporciona

*** Nombrar el tipo de formación o capacitación:**

INTERPRETACIÓN DE LA FAMILIA DE LAS NORMAS 9000

17. ¿Puede proporcionar información relativa a los indicadores de calidad del sistema? Datos sobre: objetivo, metas establecidas, desempeño y los beneficios logrados.

☐ Si* ☐ Si, pero no en este momento ☒ No

*** Incluir relación de indicadores:**

() En el cuadro a continuación () En un archivo electrónico anexo

[illegible]

** Ins = Insumos; Pro = Procesos; Res = Resultados

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE /USUARIO

18. ¿Qué actividades se realizan y con qué frecuencia para establecer una comunicación con el cliente o usuario?

Actividades ↓	Frecuencia →	Cada mes o menos	De 1 a 3 meses	De 4 a 6 meses	De 7 a 12 meses	Cada 12 meses o mas
(x) Entrevistas		()	(x)	()	()	()
(x) Encuesta personal		()	(x)	()	()	()
(x) Encuesta por internet		()	(x)	()	()	()
(x) Atención a sugerencias		()	(x)	()	()	()
(x) Seguimiento a quejas /NC		()	(x)	()	()	()
() Otros*		()	()	()	()	()

* Nombrar las actividades:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

CUESTIONARIO

19. Para establecer comunicación con el cliente /usuario con el fin de determinar sus necesidades para satisfacer los requisitos, ¿se proporciona formación o capacitación al personal involucrado para realizar estas actividades?

- () Si, cada 6 meses o menos*
- (x) Si, de entre cada 6 a 12 meses*
- () Si, cada 12 meses o más*
- () No se proporciona

* Nombrar el tipo de formación o capacitación:

INTERPRETACIÓN DE LA FAMILIA DE LAS NORMAS 9000

20. Una vez que se obtiene información relevante del cliente /usuario, sobre sus necesidades para satisfacer los requisitos esperados, ¿se proporciona formación o capacitación al personal involucrado para el manejo de esta información y su aplicación en los procesos del SGC?

- () Si, cada 6 meses o menos*
- (x) Si, de entre cada 6 a 12 meses*
- () Si, cada 12 meses o más*
- () No se proporciona

* Nombrar el tipo de formación o capacitación:

INTERPRETACIÓN DE LA FAMILIA DE LAS NORMAS 9000

TU OPINIÓN ES IMPORTANTE

Pensando en las actividades dirigidas al desarrollo de una cultura de la calidad y tus experiencias como RD, por favor, indica tu posición en referencia a los siguientes enunciados:

	Completo acuerdo	De acuerdo	Neutral	Desacuerdo	Completo desacuerdo	No sé n/a
21. El personal de esta unidad comprende la importancia de su participación en el diseño y desarrollo del SGC.	()	(x)	()	()	()	()
22. Mediante la formación o capacitación, se logra y mantiene la receptividad del personal de esta unidad, hacia el cambio cultural que representa el SGC.	()	(x)	()	()	()	()
23. Las interrelaciones entre los procesos clave y los de apoyo son documentadas con instructivos, diagramas de flujo, procedimientos y especificaciones, con el fin de que el proceso de producción este planeado y controlado.	(x)	()	()	()	()	()
24. Se tiene una perspectiva estratégica que supone extender la calidad a todos los procesos de apoyo, junto con un enfoque hacia el cliente, siendo cada persona responsable de la calidad de su trabajo.	()	(x)	()	()	()	()
25. En las unidades, cuyos laboratorios y /o procesos administrativos se encuentran dentro de los alcances de un SGC certificado, se ofrecen servicios de calidad.	()	(x)	()	()	()	()
26. En esta unidad se motiva al personal, a través de la implicación y el empoderamiento, para agilizar la resolución de los problemas de los clientes o usuarios, logrando así, una mejora de la calidad en el servicio.	()	(x)	()	()	()	()
27. Con la certificación del SGC de esta unidad, se ha mejorado la calidad de los servicios que se ofrecen.	()	(x)	()	()	()	()



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
CUESTIONARIO

OBSERVACIONES, COMENTARIOS O SUGERENCIAS:

Favor de remitir el cuestionario, y en su caso los archivos anexos, a la siguiente dirección electrónica:

hernandez.gloria@uabc.edu.mx

Gracias por su atención.