

### 5.3 Procesos Estratégicos de Gestión

Derivado de la política de calidad, se han definido y concretado objetivos que coadyuvan en el mejoramiento de los indicadores de efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), lo que en esencia significa el interés por mejorar la prestación de los servicios que ofrece nuestra Universidad.

De esta manera, y en cumplimiento del *"Programa de Mejora Continua de los Sistemas y Procedimientos de la Administración"*, se modernizaron y optimizaron los procesos estratégicos de gestión que exige una Institución de Educación Superior de Calidad del siglo XXI.

Durante 2004-2008 la Universidad alcanzó un total de 16 Procesos Estratégicos Certificados con la Norma ISO 9001:2000. Específicamente este año, se llevaron a

cabo las auditorías a seis instancias que fueron certificadas bajo estos parámetros por la Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación (NORMEX).

En la Secretaría de Servicios Académicos las áreas auditadas fueron: el Departamento de Posgrado y Becas de la Dirección de Investigación y Posgrado, que certificó el proceso de Asignación de Becas Institucionales; la Coordinación de Extensión y Servicio Social, el proceso administrativo de Inscripción y la Acreditación del Servicio Social.

En la Secretaría de Finanzas, el proceso de Control Presupuestal; éste se evaluó conforme al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que también toma como referencia la Norma ISO 9001:2000.

En lo que respecta a la Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional, se certificó el proceso de Programación y Autorización del Programa Operativo Anual, conforme a los lineamientos establecidos por la norma ya mencionada.

En la Secretaría de Servicios Administrativos, la Dirección de Recursos Humanos certificó los procesos de Contratación y Nómina, como

parte de este proceso de evaluación llevado a cabo por NORMEX.

Este mismo organismo constató, mediante las auditorías efectuadas en este año, la modernización de los procesos administrativos certificados en la Dirección de Servicios Escolares y la Dirección de Bibliotecas. Los resultados satisfactorios se concretaron con la ratificación de la certificación de dichas áreas.

Se sumó también a las Certificaciones, la Coordinación de Vinculación y Servicios de la División Académica de Ciencias Biológicas, misma que a través del organismo American Trust Register, S.C, logró el reconocimiento para el proceso de Procedimientos de muestras para análisis cromatográficos y físico-químico, así como para sus procedimientos de muestreo.

La tarea en este rubro ha sido necesaria y permanente para cumplir el compromiso de brindar servicios de calidad a la comunidad universitaria y a nuestra sociedad en general.