



Manual de implantación
Enero 2008

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ANTECEDENTES.....	5
2. ¿QUÉ ES EL PROGRAMA OFICINAS DE CALIDAD?.....	6
a) Concepto	6
b) Principios de calidad.....	6
Eficiencia y austeridad	6
Transparencia.....	6
3. OBJETIVOS	7
General.....	7
Específicos	7
4. BENEFICIOS DEL PROGRAMA	8
4.1 Para el ciudadano	8
4.2 Para la Institución	8
4.3 Para el servidor público	8
5. ESTRUCTURA Y LINEAMIENTOS RECTORES DEL PROGRAMA.....	9
5.1 Comisión Interinstitucional de Calidad	9
5.2 Comisión Operativa Institucional.....	10
5.3 Dependencia o Entidad.	11
6. PROCESO DE IMPLANTACIÓN	15
INTRODUCCIÓN.	15
6.1 Levantamiento y análisis de la información.....	15
7. INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO	16
8. CAPACITACIÓN A EQUIPOS DE TRABAJO	18
9. DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL MANUAL ESPECÍFICO DE IMPLANTACIÓN.....	19
10. CAMPAÑA DE DIFUSIÓN.....	20
11. CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS.....	22
12. OFICINAS DE CALIDAD.....	23
13. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA OFICINAS DE CALIDAD.	25
14. METODOLOGÍA DE LAS 5 S's.	26
Beneficios:.....	26
15. MAPA DE PROCESOS DEL PROGRAMA OFICINAS DE CALIDAD.....	29
16. AUDITORÍAS.....	29
CONCLUSIONES	30

Introducción

El presente Manual tiene como propósito facilitar la implantación del **Programa Oficinas de Calidad** en la **Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital**.

Este programa está alineado con la *Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador (AMIGO)*, que impulsa y promueve el uso de sistemas orientados a optimizar los trámites y servicios que ofrecen las Dependencias y Entidades Públicas, con la finalidad de consolidar un **Gobierno con Servicios de Calidad** que brinde más y mejores servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Programa Oficinas de Calidad, es un sistema de gestión que impulsa una cultura de calidad en el servicio y establece una mejora continua orientada a otorgar servicios eficientes y contar con lugares seguros y confortables en beneficio de la ciudadanía.

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, presenta este documento guía con la finalidad de implantar una herramienta, encaminada a fortalecer la Política de Calidad en el Gobierno, que basa su propósito en el compromiso del personal de mantener el orden y limpieza en su lugar de trabajo y en la implantación de las técnicas, procedimientos y verificación del Programa. Va dirigido a los servidores públicos estatales, en particular a los directores, coordinadores, jefes de departamento y jefes de oficina quienes a partir de su implantación, asumen un rol de facilitadores al interior de sus áreas de trabajo motivando al personal para garantizar el éxito del mismo.

El objetivo es proporcionar las pautas para entender, implantar y mantener un sistema de orden y limpieza en las Dependencias y Entidades Públicas, a partir de las cuales se sienten las bases de la mejora continua y de las condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente de todas las oficinas gubernamentales del estado.

La implantación adecuada del Programa, se traduce en el incremento de la productividad, principalmente por:

- a) Una mayor satisfacción de las personas,
- b) Menos accidentes,
- c) Menos pérdidas de tiempo para buscar documentos o papeles,
- d) Incremento de la calidad del servicio ofrecido,
- e) Disminución de los desperdicios generados; y
- f) Una mayor satisfacción a la ciudadanía.

El Gobierno y los propios servidores públicos tienen la responsabilidad de organizar, mantener y mejorar sus lugares de trabajo de forma permanentemente, para lograr así los índices de calidad y productividad requeridos para que la Dependencia o Entidad sea capaz de cumplir con los objetivos planteados.

El Programa Oficinas de Calidad se instrumenta vinculado al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que permite fortalecer el proceso de sensibilización en las etapas subsecuentes relacionadas con la implantación del propio Sistema.

Por ello, el Programa Oficinas de Calidad exige un compromiso total por parte de todos los servidores públicos para promover un cambio en el estado de ánimo, actitud y comportamiento de la organización, lo que garantiza el proceso de puesta en marcha de la Gestión de la Calidad Total.

1. Antecedentes

A partir del 2001 el Gobierno inició una serie de acciones encaminadas a crear una cultura de Calidad al interior del Ejecutivo. La implantación de la metodología de las 5S's en la Oficialía Mayor¹, la instrumentación de los Programas de Modernización y Desarrollo Administrativo y Oficinas de Calidad respectivamente impulsados por la Contraloría así como el esfuerzo de diversas Dependencias y Entidades Públicas Estatales incorporando en su quehacer temas de calidad y mejora continua dieron inicio al movimiento de transformación de la Administración Pública orientado a mejorar la gestión interna para ofrecer mejores servicios a la sociedad.

A pesar de todos los avances conseguidos en esta materia, fue imprescindible al inicio de la presente administración, continuar y desarrollar este esfuerzo con un enfoque estratégico que cubriera las deficiencias identificadas en el diagnóstico inicial:

- Inexistencia de una estrategia integral que incidiera en todas las Dependencias y Entidades públicas estatales.
- Esfuerzos aislados y con un proceso discontinuo.
- Apatía y falta de compromiso por parte de algunos agentes de la organización.

Por ello este gobierno, se dio a la tarea de desarrollar y consolidar una **política integral de reforma administrativa** que continuara el trabajo iniciado, otorgándole un mayor respaldo para tener mejores y mayores alcances.

Con una estrategia clara y definida por el Lic. Miguel Ángel Osorio Chong, se instrumentó la Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador (AMIGO), estrategia que retoma los primeros esfuerzos y los incorpora a una Política Pública que basa su propósito en romper las inercias y los modelos tradicionales de gestión para que el ciudadano se constituya como el centro de todos los criterios que rigen la actividad gubernamental, bajo la premisa de invertir la pirámide organizacional, promoviendo que las acciones no se orienten a satisfacer a los dirigentes de la organización, sino que se dirijan al ciudadano ofreciéndoles servicios con un alto valor agregado.

En este contexto, el Programa Oficinas de Calidad se alinea con los principios rectores de la AMIGO replanteando la estrategia y en enfoque para su instrumentación en las oficinas públicas del Ejecutivo.

¹ A partir de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal (Periódico Oficial del Estado de fechas 28 y 31 de marzo del 2005) la Oficialía Mayor se convierte en la Secretaría de Administración.

2. ¿Qué es el Programa Oficinas de Calidad?

a) Concepto

Es una acción gubernamental que está diseñada estratégicamente para impulsar una cultura de calidad en el servicio y establecer una mejora continua en todas las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado, esta fundamentada en la metodología Japonesa denominada 5S's que integra cinco conceptos fundamentales en torno a los cuales, los servidores públicos y el mismo Gobierno pueden lograr las condiciones adecuadas para ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía.

En esta nueva versión, el Programa Oficinas de Calidad además de la metodología de las 5S's, integra etapas tales como **Determinar, Proporcionar, Mantener y Mejorar**, que van encaminadas a desarrollar y crear las condiciones para que las diferentes áreas de trabajo se preparen para incorporar la metodología al **Sistema de Gestión de Calidad**.

b) Principios de calidad

Al adoptar este Sistema, la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital adquiere el compromiso de implementarlo, documentarlo y asegurarlo de acuerdo con el método que proporciona este Manual.

Los principios del Programa son:

Eficiencia y austeridad²

La buena gestión gubernamental exige la acertada aplicación del principio de racionalidad a través de la eficiencia en las acciones de planeación y ejecución en los procesos administrativos y financieros.

Transparencia

El Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011 se ejecuta al amparo de los principios de honestidad, imparcialidad y transparencia buscando la satisfacción de las necesidades y demandas de la ciudadanía.

² Basado en lo establecido por la Comisión Interna de Seguimiento y Cumplimiento de las Medidas de Racionalidad, Disciplina y Eficiencia del Gasto Público (CISCMRDE), en ejercicio de las facultades conferidas a través del Acuerdo del Ejecutivo del Estado, publicado en el periódico oficial del Estado el 18 de Abril de 2005.

3. Objetivos

General

Impulsar una nueva filosofía de trabajo en el servidor público mediante una organización más eficiente y eficaz, que contribuya a la creación de un ambiente de orden y funcionalidad en las oficinas públicas, con su consecuente impacto en la reducción de tiempos a través del uso adecuado de los recursos.

Específicos

- Mejorar las condiciones del entorno de trabajo de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital
- Mejorar la imagen de las áreas de trabajo de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital
- Crear y desarrollar una cultura de calidad en el personal de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital
- Preparar a las áreas de trabajo de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, para incorporar esta metodología al Sistema de Gestión de Calidad

4. Beneficios del programa

4.1 Para el ciudadano

- a) Recibe una mejor atención,
- b) Percibe la mejora en el servicio solicitado; y
- c) Participa con su opinión en la mejora del servicio solicitado.

4.2 Para la Institución

- a) Mejora la imagen de sus oficinas,
- b) Disminuye costos de operación por desperdicios,
- c) Disminuye tiempos en entrega de servicios solicitados; y
- d) Disminuye el riesgo de accidentes laborales.

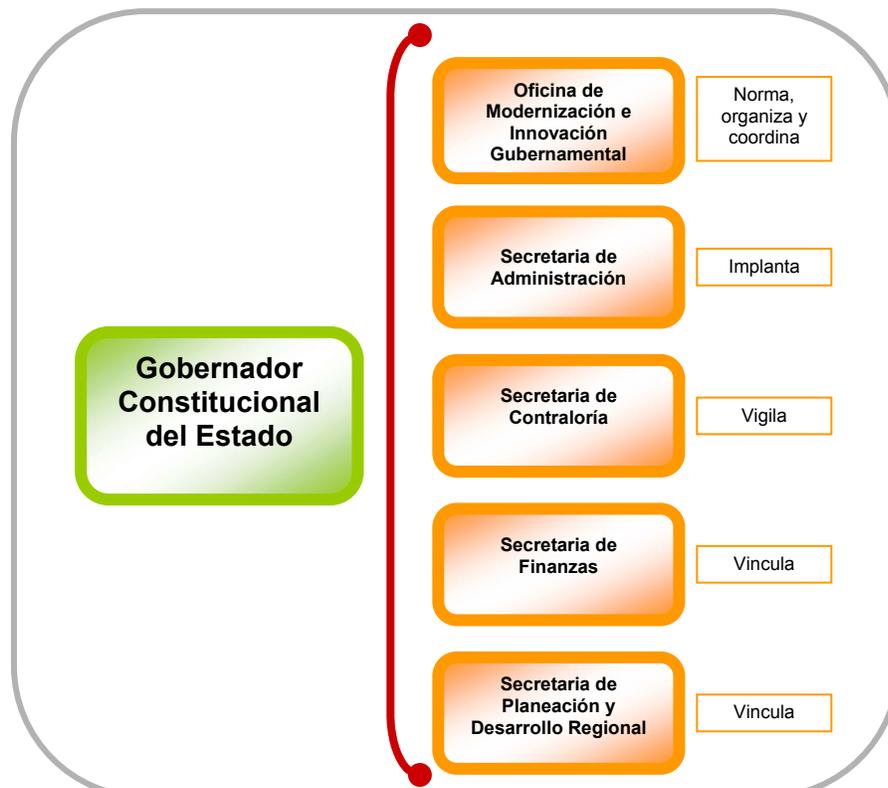
4.3 Para el servidor público

- a) Mejora su imagen,
- b) Disminuye el riesgo de accidentes laborales,
- c) Incrementa su eficiencia,
- d) Desarrolla el auto control,
- e) Mejora su disposición ante el trabajo; y
- f) Participa activamente en la mejora continua del servicio que la institución presta.

5. Estructura y lineamientos rectores del programa

5.1 Comisión Interinstitucional de Calidad

La Comisión Interinstitucional de Calidad está integrada por la Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental según lo establecido en el artículo 31 ter de la Ley Orgánica de la Administración Pública³ la cual norma, organiza y coordina el mejoramiento de sistemas y estructuras de la administración pública, por la Secretaría de la Contraloría que se constituye como la instancia que tiene la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de lo establecido en el presente manual y la Secretaría de Administración a quien compete la implantación del Programa. En apoyo a este cuerpo colegiado se integran las Secretarías globalizadoras que en congruencia con el Acuerdo de Sectorización publicado en el Periódico Oficial del Estado⁴ se erigen como instancias de vinculación con todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.



Organización de la Comisión Interinstitucional de Calidad

³ Publicada el 28 de Febrero del 2005.

⁴ Publicado el 28 de Noviembre del 2005.

5.1.1 Gobernador Constitucional del Estado de Hidalgo.

La Comisión Interinstitucional de Calidad esta presidida por el Gobernador del Estado, quien a través de las políticas dictadas en el Plan Estatal de Desarrollo, impulsa y promueve acciones de reforma administrativa en todas las Dependencias y Entidades públicas estatales.

5.2 Comisión Operativa Institucional.

La integran las Secretarías de la Contraloría y Administración y la Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental, instancias que participan coordinadamente para normar, organizar, coordinar, instrumentar y vigilar el proceso de implantación de este Programa.

Las funciones sustantivas de cada instancia son:

5.2.1 Secretaría de Contraloría

- Verifica el cumplimiento de las actividades planeadas en el Programa Oficinas de Calidad, conforme al cronograma de actividades previsto en el presente manual.
- Integra el informe mensual de las Dependencias y Entidades que hayan implantado este Sistema y lo remite a la Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental para su incorporación al tablero de Indicadores relacionado con el eje estratégico de Gobierno con Servicios de Calidad.⁵
- Revisa periódicamente y de manera muestral la adecuada implantación y observancia del Sistema en las diferentes Dependencias y Entidades beneficiadas con este Programa.
- Participa en las actualizaciones y modificaciones que se realicen al presente Manual así como líneas estratégicas de implantación y operación del Programa.
- Emite recomendaciones, observaciones y en su caso impone sanciones a los servidores públicos que incurran en omisiones o inobservancia en la implantación y ejecución de este Programa y/o que resulten administrativamente responsables por incumplir en el uso y aprovechamiento adecuados del mobiliario, instalaciones y documentación oficial en los términos de Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

⁵ Se refiere al Modelo de Evaluación de la Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador que integra el Tablero de indicadores de la AMIGO, específicamente con el denominado ICG que significa: Nivel de cumplimiento de los compromisos del Gobernador (NCCG)(.6) mas el nivel de aseguramiento de la Información (NAI) (.20), mas el Nivel de percepción de mejora de los usuarios (NPU) (.2). Indicador que mide el grado en el que una Dependencia o Entidad Pública, da cumplimiento a las políticas de reforma administrativa dictadas por el Titular del Ejecutivo en el documento rector de Planeación, se calcula por el indicador denominado: "De cumplimiento a los Compromisos Gubernamentales y la documentación de logros". Este indicador esta inscrito en el Catalogo Estatal de Indicadores que coordina la Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional.

5.2.2 Secretaría de Administración.

- En coordinación con la Secretaría de la Contraloría y la Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental:
 - Revisa y actualiza anualmente el Manual Rector de Implantación del Programa de Oficinas de Calidad.
 - Elabora el Plan Anual del Programa Oficinas de Calidad.
 - Planea y ejecuta las Auditorías de Calidad del Programa en todas las Dependencias y Entidades del Ejecutivo Estatal.
- Revisa, actualiza y alinea al Manual Rector de Implantación los Manuales Específicos de Implantación que aplicarán para las Dependencias y Entidades del Ejecutivo Estatal.
- Brinda asesoría permanente sobre la implantación del Programa y atiende a petición expresa de las Dependencias Públicas interesadas, las necesidades de capacitación en este tema dirigida a los servidores públicos.
- Informa a la Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental de manera mensual, los logros y avances relevantes en la implantación del Programa

5.2.3 Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental.

- Norma, organiza y coordina la implantación del Programa.
- Valida y autoriza el contenido del Manual Rector de Implantación.
- Integra los reportes mensuales y publica en el portal institucional www.hidalgo.gob.mx
- Turna a la Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional los reportes de avance y retroalimentación de indicadores del Eje Estratégico de Gobierno con Servicios de Calidad.
- En coordinación con las Secretarías de Administración y Contraloría, participa en todo el proceso de implantación del Programa.

5.2.4 Secretaría de Finanzas

- Alinea al Modelo Integral de Calidad, el ejercicio de los recursos que las Dependencias y Entidades hayan presupuestado para la implantación de Sistemas de gestión y mejoramiento de la calidad.

5.2.5 Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional

- Da seguimiento a los indicadores relacionados con el eje estratégico de Gobierno con Servicios de Calidad.
- Integra los avances y resultados al Sistema Estatal de Indicadores y de Información Estratégica para el Estado de Hidalgo.

5.3 Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

5.3.1 Rector

- Asume el compromiso de implantar adecuadamente el Programa Oficinas de Calidad según lo establece el presente manual.
- Facilita la implantación del Programa y promueve las acciones necesarias para:
 - Realizar las inspecciones periódicas y muestrales por parte de la Secretaría de Contraloría.
 - Aplicar las evaluaciones del Programa por parte de los inspectores de calidad.
 - Ejecutar las auditorías de calidad por parte de la Secretaría de Administración.
- Asegura que el personal adscrito a la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital sea informado oportunamente sobre los objetivos y alcance de la implantación del Programa y que reciba la capacitación necesaria para su correcta instrumentación.
- Contribuye en la integración del reporte mensual de avances del Programa.
- Coordina las actividades para atender las recomendaciones hechas en las Auditorías de Calidad.

5.3.2 Director de Administración y Finanzas, Enlace para el Programa.

- Integra el informe mensual de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, y lo remite a la Subdirección de Vinculación Institucional de la Secretaría de Contraloría.
- Ejecuta inspecciones muestrales en los lugares de trabajo para verificar el grado de cumplimiento del Programa, y
- Asiste a las reuniones que convoque la Secretaría de Contraloría relacionadas con la implantación y mantenimiento del Programa.

5.3.3 Coordinador de Desarrollo Académico y Calidad Educativa, Directores de Área y de Programa Educativo

- Asume el compromiso de implantar adecuadamente el Programa Oficinas de Calidad según lo establece el presente manual.
- Facilita la implantación del Programa y promueve las acciones necesarias para:
 - Realizar las inspecciones periódicas y muestrales por parte de la Secretaría de Contraloría.
 - Aplicar las evaluaciones del Programa por parte de los inspectores de calidad.
 - Ejecutar las auditorías de calidad por parte de la Secretaría de Administración.
- Asegura que el personal adscrito a la Coordinación de Desarrollo Académico, Dirección de área o de Programa Educativo sea informado oportunamente sobre los objetivos y alcance de la implantación del Programa y que reciba la capacitación necesaria para su correcta instrumentación.
- Contribuye en la integración del reporte mensual de avances del Programa.
- Coordina las actividades para atender las recomendaciones hechas en las Auditorías de Calidad. en la Coordinación de Desarrollo Académico, Dirección de área o de Programa Educativo, e;
- Integra el Comité de Calidad del Programa Oficinas de Calidad.

5.3.4 Director de Planeación y Evaluación

- Incluye en el anteproyecto de presupuesto anual, recursos para la ejecución de las actividades establecidas en el Programa Oficinas de Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital;
- Administra los recursos destinados para ejecutar las actividades establecidas en el Programa;
- Coordina las actividades necesarias para capacitar al personal de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital en materia del Programa;
- Actualiza el Manual específico de implantación de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.
- Funge como coordinador y líder del Programa Oficinas de Calidad en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

- Elabora y coordina la ejecución del programa anual de evaluaciones mensuales en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital; e
- Integra el reporte mensual del Programa de Oficinas de Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

6. Proceso de Implantación.

Introducción.

El objetivo de esta sección es establecer las actividades adecuadas, específicas y viables para que el Programa Oficinas de Calidad sea ejecutado correctamente, lo que contribuya al incremento de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

Las actividades que integran el proceso de despliegue del Programa Oficinas de Calidad serán:

1. Levantamiento y análisis de la información,
2. Integración de equipos de trabajo,
3. Capacitación a equipos de trabajo,
4. Diseño del Manual Específico de Implantación,
5. Elaboración del Manual Específico de Implantación,
6. Campaña de Difusión,
7. Elaboración del Programa de Capacitación,
8. Capacitación a Servidores Públicos,
9. Implantación del Programa Oficinas de Calidad; y
10. Auditorías de Oficinas de Calidad.

6.1 Levantamiento y análisis de la información.

6.1.1 Levantamiento de la información.

Esta etapa consiste en identificar las fuentes de información necesarias para analizar la situación actual de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital. La información necesaria se centra en la estructura orgánica de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, fundamento para el diseño de las funciones y actividades que deben de encabezar los miembros del Comité de Calidad y del equipo de Mejora Continua, así como del equipo de Inspectores de Calidad.

6.1.2 Análisis de la Información recabada.

Posteriormente, se procede a analizar la estructura orgánica de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, identificando, en qué áreas recaen las responsabilidades administrativas, así como los niveles de autoridad y decisión.

Con esta información (estructura orgánica y registro de información), debe llevarse a cabo una entrevista con la Dirección de Administración y Finanzas, con el fin de corroborar la información recabada.

El resultado de la presente etapa, es el registro denominado: "Diagnóstico Inicial", mismo que concentra el resultado del análisis realizado entre la información teórica recabada contra lo que se corroboró en la entrevista con la Dirección de Administración y Finanzas.

7. Integración de equipos de trabajo

El objetivo de esta etapa es formar dos equipos de trabajo: **Mejora Continua e Inspectores de Calidad**.

El primer equipo debe asegurarse de crear las condiciones necesarias para implantar las actividades planteadas en el Manual Específico de Implantación. En tanto el segundo debe inspeccionar y evaluar lo establecido en el propio manual dirigido a las áreas de trabajo de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

Dependiendo del análisis realizado, se integraran los Equipos de Mejora Continua y de Inspectores de Calidad.

La evidencia de esta etapa es el documento que formaliza la integración de ambos equipos.

7.1 Comité de Calidad.

El Comité de Calidad es el órgano que toma las decisiones en materia del Programa Oficinas de Calidad dentro de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, se integra por:

- El Rector ,
- El Coordinador de Desarrollo Académico y Calidad Educativa,
- El Director de Administración y Finanzas,
- El Director de Planeación y Evaluación,
- El Director de Vinculación y Extensión Universitaria.
- Los Directores de los Programas Educativos.

Las funciones del Comité de Calidad están descritas en el punto 5.3 de este manual.

7.2 Equipo de Mejora Continua.

El Equipo de Mejora Continua del Programa Oficinas de Calidad en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital está conformado de la siguiente manera:

- El Jefe del Departamento de Información y Estadística,
- El Jefe del Departamento de Contabilidad,
- El Controlador de documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- El jefe de oficina del Departamento de Educación Continua

Las actividades que debe realizar este equipo, son las correspondientes a las etapas del proceso de Implantación y Mejora del Programa Oficinas de Calidad.

7.3 Inspectores de Calidad

El equipo de Inspectores de Calidad del Programa Oficinas de Calidad en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital está conformado de la siguiente manera:

- Un profesor de tiempo completo y auditor interno del Programa Educativo de Tecnología de Alimentos,
- Un profesor de tiempo completo y auditor interno del Programa Educativo de Turismo,
- Un profesor de tiempo completo y auditor interno del Programa Educativo de Tecnologías de la Información y Comunicación,
- El Jefe del Departamento de Servicios Estudiantiles.

Las funciones específicas de este equipo son:

- Realizar las evaluaciones mensuales en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital de acuerdo a lo establecido en el punto 13 de este manual,
- Verificar mediante una lista de revisión; las actualizaciones y el total de los resguardos de infraestructura;
- Verificar que el personal aplique la metodología de las 3 primeras S's (selección, orden y limpieza) en su lugar de trabajo y con su persona, emitir recomendaciones, y consejos de mejora correspondientes.
- Verificar los niveles de estandarización y organización en la identificación de las áreas de trabajo y personas,
- Detectar las necesidades de mantenimiento o descomposturas del mobiliario, infraestructura y equipo de cómputo; y
- Contribuir en la integración del reporte mensual de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

El entregable de esta etapa es un documento en formato abierto con la evidencia de las revisiones correspondientes.

8. Capacitación a equipos de trabajo.

El Programa Oficinas de Calidad se fundamenta en la disposición y motivación del personal. Es necesario preparar e inducir en todos los servidores públicos mediante la capacitación, los conocimientos necesarios para su correcta implantación.

8.1 Capacitación al Equipo de Mejora Continua.

En primer orden será dirigida a los Equipos de Mejora Continua, enfocándose en la observancia de las fases para su adecuada implantación del Programa. El entrenamiento será impartido por los Responsables de Implantación.

8.2 Capacitación a Inspectores de Calidad.

El segundo paso, consiste en instruir, mediante la guía de evaluación, al Equipo de Inspectores de Calidad, con la finalidad de desarrollar las habilidades para la realización de las evaluaciones mensuales programadas por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

8.3 Capacitación al Comité de Calidad.

Este proceso se realiza en una reunión de trabajo, donde se da a conocer el objetivo, alcances y beneficios del Programa, las responsabilidades asumidas como integrantes del Comité de Calidad y los aspectos generales sobre la implantación del mismo. El responsable de ejecutar esta actividad, es coordinador del Programa Oficinas de Calidad en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

La evidencia de esta etapa es la minuta de trabajo de la reunión con el Comité de Calidad.

9. Diseño y elaboración del manual específico de implantación

Una vez conformado el Comité de Calidad se inicia con el diseño y la elaboración del Manual Específico de Implantación cuya primera etapa consiste en representar gráficamente las actividades cronológicas, ordenadas y lógicas que integran la implantación del Programa.

La segunda etapa consiste en documentar todas las actividades representadas gráficamente.

El presente **Manual de Especifico de Implantación** contiene:

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Objetivos
4. Beneficios del Programa
5. Estructura de Trabajo
6. Levantamiento y Análisis de la Información
7. Integración de Equipos de Trabajo
8. Capacitación a Equipos de Trabajo
9. Capacitación a Servidores Públicos
10. Metodología 5 S's
11. Auditorías
12. Conclusiones

10. Campaña de difusión.

El objetivo de esta etapa, es dar a conocer tanto a los servidores públicos de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital como a los ciudadanos: la estrategia de la implantación del Programa, sus alcances, objetivos y beneficios internos y externos que se obtendrán con la finalidad de fortalecer las acciones de implantación y contribuir en esta medida a mejorar la percepción de la sociedad.

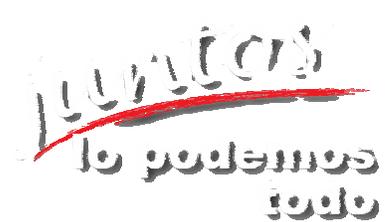
La campaña podrá hacerse por diversos medios:

- Impresos,
- Electrónicos,
- Reuniones de trabajo,
- Circulares, etc.

El plan de difusión se realiza bajo las siguientes consideraciones:

- Se elabora un plan de difusión interno, cuyo objetivo es dar a conocer a todos los servidores públicos de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, los beneficios que la organización alcanzará al implantar acciones de calidad como las previstas en el programa.
- Se orientará para promover el compromiso de todos los involucrados antes, durante y posterior al proceso de implantación.
- La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital debe ejecutar el plan de difusión interno **antes** de la implantación del Programa.
- Los avances y resultados alcanzados en el Programa se publicarán de forma mensual en tableros ubicados estratégicamente en las áreas de trabajo y en la intranet institucional, con la finalidad de dar a conocer a la ciudadanía los esfuerzos gubernamentales para ofrecer mejores servicios.
- El órgano informativo de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, dará cuenta del avance de la implementación del Programa Oficinas de calidad y de los logros alcanzados.
- Carteles, trípticos y spots. Se publicará un resumen del Programa Oficinas de Calidad con la información más importante y se colocará en lugares accesibles donde el ciudadano pueda verla, por ejemplo, en las ventanillas de servicio, recepciones, salas de espera y en la intranet institucional.

- Todas las aplicaciones gráficas usadas para difundir Programa deberán observar lo establecido por la “Guía de criterios de estandarización de las 5S’s”⁶ que incluyen los siguientes logotipos:



La evidencia de esta etapa es la documentación con el **plan de difusión interno** (formato abierto) y la comprobación de **su ejecución**.

Nota: Es responsabilidad del Equipo de Mejora Continua integrar la información anterior.

⁶ Anexa al presente Manual.

11. Capacitación a servidores públicos

Una vez integrado el Manual Específico de Implantación y la ejecución del plan de difusión, se procede a capacitar a todo el personal de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, para ello, el Director de Administración y Finanzas, debe elaborar un Programa de Capacitación en materia del Programa Oficinas de Calidad, con el propósito de que cada servidor público, tenga los conocimientos y herramientas necesarias para llevar a cabo la implantación y mejora de dicho programa.

Para llevar a cabo la capacitación a los servidores públicos, el Director de Administración y Finanzas se apoyará del Equipo de Mejora Continua. Si se considera oportuno se puede recurrir a los siguientes esquemas:

- Círculos de estudio,
- Círculos de calidad,
- Capacitación personalizada de parte del Equipo de Mejora Continua,

En el Programa de Capacitación, el Director de Administración y Finanzas, especificará con que elementos se apoyará para llevar a cabo la preparación a los servidores públicos.

Cabe señalar, que la capacitación debe ser permanente y contemplar al personal de nuevo ingreso, así mismo, retroalimentar al personal involucrado cuando haya un cambio sustancial en la operación del Programa.

La evidencia de esta etapa es el Programa de Capacitación en formato abierto y las pruebas de la ejecución del mismo.

12. Oficinas de calidad

12.1 Determinar.

12.1.1 Diagnóstico de la situación actual.

La Secretaría de Contraloría conjuntamente con los Equipos de Mejora Continua deben diagnosticar las condiciones actuales en las que se encuentran los espacios para la realización de las actividades (selección, orden, limpieza, estandarización y disciplina) del Programa Oficinas de Calidad, para ello se observará la siguiente figura (1):

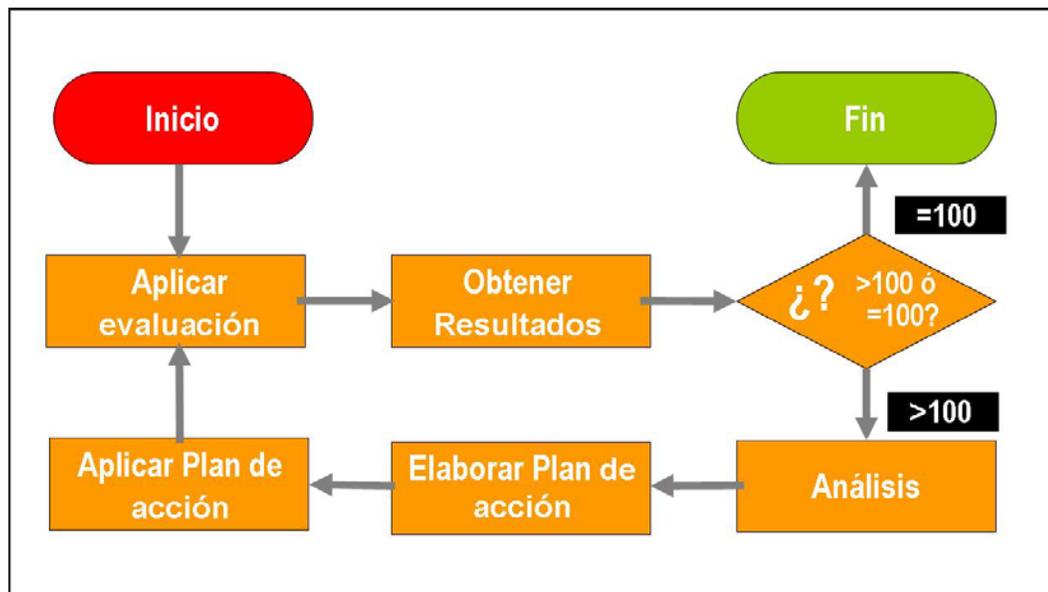


Figura 1. Proceso para diagnosticar la situación actual.

La figura 1, muestra el ciclo para diagnosticar la situación actual en las áreas de trabajo. Antes de iniciar éste proceso se debe determinar el número de evaluaciones a aplicarse por cada Dirección de Área.

Actividades a llevar a cabo para el diagnóstico de la situación actual:

- El Equipo de Inspectores de Calidad debe aplicar la evaluación mensual.
- Una vez realizada la evaluación mensual, el equipo de Mejora Continua debe obtener los resultados de la evaluación,
- Si los resultados obtenidos son iguales a 100% se llega al fin de esta actividad, en caso contrario el Equipo de Mejora Continua procede a elaborar un análisis con la finalidad de determinar las causas que impidieron o impiden alcanzar el objetivo planteado,

- d) El equipo de Mejora Continua elaborará el Plan de Acción, para eliminar las causas del problema existente,
- e) Cada Jefe de Departamento, Coordinador, Director de Área o de Programa Educativo, junto con el personal adscrito a sus respectivas áreas, aplicará el Plan de Acción;
- f) Finalmente, y una vez alcanzado el objetivo planeado, se inicia el ciclo de mejora continua para mantener los estándares de calidad implantados, para ello se accionara nuevamente este ciclo desde el paso b), hasta lograr objetivos de mayor alcance.

12.1.2 Inventario de infraestructura

El Director de Administración y Finanzas de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital identificará las necesidades de infraestructura en apego a la normatividad vigente.

12.2 Proporcionar

La gestión de los recursos materiales requeridos para la implementación y mantenimiento del Programa Oficinas de Calidad en cada una de las áreas de trabajo, se realizará de acuerdo al procedimiento vigente de adquisiciones (P-AF-03) y de provisión de recursos (P-AF-12)

De acuerdo a lo anterior, será responsabilidad de cada una de las áreas operativas, planificar, presupuestar y solicitar los insumos necesarios para la adecuada operación del programa.

12.3 Mantener

Con la finalidad de proporcionar los servicios de mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, el Sistema de Gestión de Calidad de la institución incluye un procedimiento de mantenimiento a infraestructura (P-AF-13), será este procedimiento el mecanismo para que las áreas operativas soliciten y gestionen los servicios necesarios para mantener la operación del programa Oficinas de Calidad en sus espacios asignados.

Corresponde al Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, formular, establecer y coordinar las acciones que permitan el uso racional de los servicios de energía eléctrica, telefónicos, agua y, en general, todos los necesarios para contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos del presente programa.

De igual manera, la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones, es la encargada de brindar el servicio de soporte técnico a los equipos de cómputo de las diferentes áreas operativas, proporcionándoles mantenimiento preventivo o correctivo, con el fin de mejorar y optimizar los recursos informáticos. El mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, periféricos y red de datos institucional se lleva a cabo utilizando el instructivo IT-CS-01, en tanto que el mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos institucional, se lleva a cabo utilizando el instructivo IT-CS-02, ambos disponibles en el Sistema de Gestión de Calidad.

13. Evaluación del Programa Oficinas de Calidad

El desempeño de las actividades y de las personas, en cuanto al cumplimiento de la metodología de las 5S's, son medidas, mediante la aplicación de la Evaluación mensual en todas las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

El Coordinador del Programa Oficinas de Calidad, debe elegir mediante sorteo las áreas a evaluar, con la finalidad de que un Equipo de Inspectores de Calidad no revise su propia área de trabajo, esta actividad se realizará durante las dos últimas semanas de cada mes. El Equipo de Inspectores de Calidad, emitirá un resultado y reporte de la actividad, mismo que será validado por el Equipo de Mejora Continua y el Director de Administración y Finanzas.

Cada integrante del Equipo de Inspectores de Calidad debe contar con un ejemplar impreso y uno electrónico así como conocer el contenido de la versión vigente de la Guía de Criterios de Evaluación de 5S's

Para que un área pueda considerarse aprobada debe acreditar el 100% de la evaluación.

13.1 Reporte mensual y resultados de la evaluación del Programa Oficinas de Calidad.

La Secretaría de Contraloría cada mes debe analizar y monitorear, la información derivada de la evaluación.

Los resultados de las evaluaciones son los indicadores para medir el cumplimiento y compromiso del área hacia el Programa Oficinas de Calidad. Derivado de esta información se elaborará el reporte mensual sobre el desempeño de las actividades y el análisis del resultado de la evaluación en el área correspondiente.

Los resultados que se obtengan de la evaluación de las áreas deben ser publicados, cada mes, en la intranet de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, para ello se utilizará el formato "Resultados de Evaluación". Estos resultados son proyectados y analizados, en las reuniones de seguimiento que efectuarán con la Secretaría de Contraloría.

14. Metodología de las 5 S's.

El mantenimiento de la infraestructura y la conservación del ambiente de trabajo dentro de las áreas es llevado a cabo mediante la aplicación de la metodología de las 5 S's, la finalidad es contar con un proceso sistematizado que, inicie con un cambio de hábitos, métodos y enfoques que fortalezcan la disciplina, el orden y la cooperación entre todos los miembros de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

Beneficios:

En el trabajo diario, las rutinas de mantener el orden y la limpieza sirven para mejorar la eficiencia en este y la calidad de vida en aquel lugar donde el servidor público destina un tiempo importante de su vida. Ante esto, es válida la siguiente reflexión ¿vale la pena mantener desordenada, sucia y poco organizada, nuestra área de trabajo?

La implantación del Programa Oficinas de Calidad, es importante en diferentes aspectos, generando los siguientes beneficios:

- Obtener mayores niveles de seguridad que redundan en una mayor motivación de los empleados;
- Dar respuesta a la necesidad de mejorar el ambiente de trabajo, eliminación de dispendios producidos por el desorden, falta de aseo, mantenimiento del área, equipo y herramientas de trabajo, contaminación;
- Mejorar la estandarización y la disciplina en el cumplimiento de los objetivos de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.
- Realizar cada actividad con mayor calidad;
- Aumentar la cultura organizacional;
- Proyectar una buena imagen, tanto del servidor público como de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital
- Reducir tiempo en las respuestas de los servicios solicitados;
- Hacer uso de elementos de control visual como tarjetas y tableros para mantener ordenada la información, elementos y herramientas de trabajo que se utilizan en el desarrollo de las funciones.
- Conservar el sitio de trabajo mediante controles periódicos sobre las acciones de mantenimiento de las mejoras alcanzadas con la aplicación del Programa Oficinas de Calidad; y

- Aumentar la conciencia de cuidado y conservación de los equipos y demás recursos de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

Uno de los grandes beneficios de este Programa, consiste en que con su implantación, la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital entra en un proceso para que la organización se prepare para incorporar la metodología 5's al Sistema de Gestión de la Calidad.

Que significan las 5 S's:

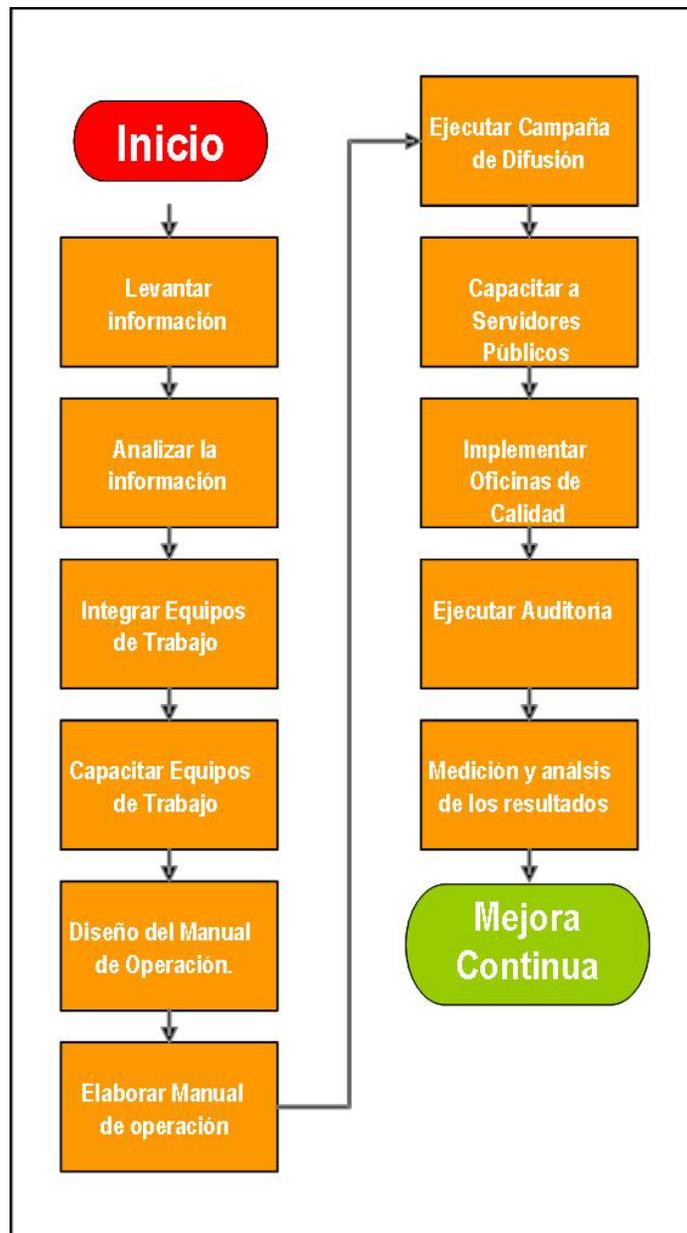
- 1.- **Seiri (Seleccionar)** Significa identificar y eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios y que no se requieren para realizar nuestra labor, logrando que las áreas sean seguras y productivas.
- 2.- **Seiton (Organizar)** Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse los materiales necesarios de manera que sea fácil y rápido encontrarlos y utilizarlos.
- 3.- **Seiso (Limpieza)** Significa prevenir la suciedad y el desorden en el área de trabajo, estar siempre pensando en el orden y la limpieza del equipo de cómputo y herramientas que utilizamos.
- 4.- **Seiketsu (Estandarización)** Consiste en conservar lo que se ha logrado aplicando estándares a la práctica de las tres primeras S's. La estandarización está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.
- 5.- **Shitsuke (Compromiso y disciplina)** La disciplina implica el apego a procedimientos establecidos, a lo que se considera bueno, noble y honesto; cuando una persona se apega al orden y al control de sus actos está acudiendo a la prudencia, y la inteligencia en su comportamiento se transforma en un generador de calidad y confianza.

Nota: La Guía de 5S's, describe a fondo los aspectos teóricos para la implantación de cada una de la 5S's.

La Intranet institucional, mantiene un apartado específico relacionado con toda la información del Programa Oficinas de Calidad, dicho apartado se encuentra a disposición de toda la comunidad universitaria, en la sección correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad.

Entre otros documentos publicados, se encuentra la presentación detallada de la metodología 5's, que explica ampliamente cada una de las etapas de la implementación y muestra ejemplos prácticos de la puesta en marcha de la metodología.

15. Mapa de procesos del Programa Oficinas de Calidad



16. Auditorías.

16.1 Auditorías al Programa.

El propósito de una auditoría para el Programa, es asegurar que la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital cumpla con los estándares previstos en el eje de Gobierno con Servicios de Calidad así como lo establecido en el presente manual. La auditoría la ejecuta la Secretaría de Administración.

El periodo de ejecución de la auditoría, debe ser establecido en un programa anual, que elabora y difunde la Secretaría de Administración en coordinación con las Dependencias y Entidades públicas estatales.

Conclusiones

El Programa Oficinas de Calidad se implanta en las áreas de trabajo de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Hidalgo, en el marco de la Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador, que implica un Gobierno Cercano a la Gente, Transparente y Honesto, **con Servicios de Calidad**; un Gobierno Digital, Competitivo y Basado en Resultados, consciente de su misión de promover el desarrollo humano y social: En suma, un gobierno que tiene al ciudadano en el centro de su acción.

El Programa Oficinas de Calidad promueve: un Gobierno de Calidad, cuyo objetivo es satisfacer y superar las expectativas de los ciudadanos; y un Gobierno con mejora regulatoria, al garantizar que la ciudadanía efectúe trámites con facilidad, seguridad y rapidez.

Así, gracias a la participación y compromiso de las instituciones públicas y de la voluntad decidida del gobierno para transformar los servicios gubernamentales, estamos impulsando esta nueva cultura de servicio a través del Programa Oficinas de Calidad. Te invitamos a formar parte de este esfuerzo emprendido en beneficio de todos.



Agenda de Modernización e Innovación del Gobernador (AMIGO)

Gobierno con Servicios de Calidad

Oficina de Modernización e Innovación Gubernamental

Secretaría de Administración

Secretaría de Contraloría

www.hidalgo.gob.mx