

Antecedentes Históricos del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:

Los trabajos de calidad iniciaron en la Dirección de Administración de Personal en agosto de 1996 con el curso de Calidad Total para la Administración de Recursos Humanos; posteriormente en el mismo año el de Teoría Práctica Liderazgo y la capacitación teórico práctica Calidad en el Servicio. Como resultado de los cursos mencionados se elaboraron los respectivos manuales de organización y procedimientos. Para 1997 se impartió el curso Responsabilidad individual y de grupo asertividad.

En 1999 se lleva a cabo la conferencia Mi compromiso con la calidad Total que es con la que inicia el Sistema de Calidad de la División de Administración y Finanzas.

En 2000 se imparte el Curso de Programación Mental al personal de la División de Administración y Finanzas, asimismo el curso de Auditor Interno.

Para 2001 se impartieron los cursos de Auditor Líder ISO 9000 y de Cultura Organizacional.

En 2004 fue impartido el curso de Capacitación de Auditores, el de Sensibilización del Sistema de Calidad ISO 9000:2000, Explicación y aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, Documentación del Sistema de Administración de la Calidad ISO 9000:2000 y Procesos y el curso de Formación de Auditores Internos conforme a la Norma ISO 19011.

Dependencias y Procesos de la División de Administración y Finanzas Certificados en los años de 2001, 2002, 2003 y 2004	
DEPENDENCIA	PROCESOS CERTIFICADOS
Dirección de Administración de Personal	Control de la Plantilla de Personal Académico de la UAEH. Control de la Plantilla de Personal Administrativo de la UAEH. Control de Prestaciones de Personal Académico y Administrativo de la UAEH. Relaciones Laborales. Nóminas. Archivo General de la Dirección de Administración de Personal. Capacitación.
Dirección de Recursos Materiales	Recursos Materiales
Dirección Financiera	Administración y Control Financiero.
Departamento de Telecomunicaciones	Telecomunicaciones

Dependencias y Procesos de la División de Administración y Finanzas Certificados en los años de 2001, 2002, 2003 y 2004	
DEPENDENCIA	PROCESOS CERTIFICADOS
Departamento de Modernización y Sistemas	Modernización.
Fuente: Dirección de Gestión de la Calidad, Mayo de 2006.	

Dependencias y Procesos de la Dirección General de Servicios Académicos Certificados en 2004	
DEPENDENCIA	PROCESOS CERTIFICADOS
Departamento de Bibliotecas	Adquisición y Procesamiento Técnico Documental. Servicios al Usuario.
Departamento de Autoaprendizaje de Idiomas	Apoyo a usuarios en el aprendizaje de un idioma extranjero.
Coordinación de Vinculación	Atención a usuarios de las diversas actividades académicas realizadas en el CEVIDE.
Departamento de Cómputo Académico	Servicio de aulas y sala de cómputo. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
Departamento de Laboratorios	Servicios de apoyo en laboratorios.
Fuente: Dirección de Gestión de la Calidad, Mayo de 2006.	

Dependencias y Procesos Certificados en 2005	
DEPENDENCIA	
Prestación de servicios de planeación	
Evaluación	
Gestión escolar	
Difusión y extensión de la cultura y los servicios	
Control interno	
Servicios jurídicos y normativos	
Servicios de comunicación entre la comunidad universitaria y la sociedad	
Fuente: Dirección de Gestión de la Calidad, Mayo de 2006	

Para 2006 se realizó el curso de Mejora Continua, Auditor Líder coordinado por la Dirección de Gestión de la Calidad, el de Auditores Internos, el de Mejora Continua a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Herramientas para la Mejora Continua.

En mayo de 2006 inician los trabajos relativos al diseño de un sistema integral de gestión de la calidad por lo que se inicia la integración del sistema con la unificación de dos subsistemas de certificación el relativo a los servicios académicos y los de la administración.

Para 2006 se logra la primera fase de integración con la certificación de 37 procesos operativos, bajo la norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000):

1. Representación y defensa de los intereses jurídicos institucionales;
2. Asesorías jurídicas institucionales;
3. Análisis y tratamiento de los aspectos legislativos y normativos;
4. Imagen Institucional;
5. Producción de Televisión;
6. Página Web institucional;
7. Producción de Radio;
8. Control de la plantilla de personal académico;
9. Control de la plantilla de personal administrativo;
10. Control de prestaciones de personal académico y administrativo;
11. Relaciones laborales;
12. Nóminas;
13. Archivo general de la Dirección de Administración de Personal;
14. Capacitación;
15. Recursos Materiales;
16. Administración y control financiero;
17. Telecomunicaciones;
18. Modernización;
19. Admisión selección de aspirantes é inscripción;
20. Evaluación docente;
21. Apoyo a la promoción y vinculación institucional.
22. Proyectos ejecutivos de construcción;
23. Deporte profesional;
24. Materia deportiva;
25. Deporte selectivo;
26. Servicio social universitario;
27. Servicios de educación continua dirigido al público en general;
28. Servicios de educación continua dirigido a instituciones;
29. Servicios de educación artística;
30. Difusión de grupos artísticos;
31. Producción y difusión editorial;
32. Servicio en aulas y salas de cómputo;
33. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo;
34. Servicios de apoyo en el aprendizaje de un idioma extranjero;
35. Servicios Bibliotecarios a usuarios;
36. Adquisición y procesamiento técnico bibliohemerográfico;
37. Servicio en Laboratorios a los programas de Educación Superior e Investigación.

Y de los procesos de 56 dependencias bajo la norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000).

Para el año 2007 se certifican cuatro procesos estratégicos: Gobierno, Gestión, Educación – Formación y Control se integran al alcance 56 dependencias, quedando distribuidos como se muestra a continuación:

Procesos Estratégicos 2007 ISO 9001:2000 (NMX- CC-9001-IMNC- 2000)	Dependencias (56 dependencias)
<p style="text-align: center;">GOBIERNO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. H. Consejo Universitario; 2. Consejo de Gobierno; 3. Rectoría; 4. Secretaría Privada; 5. Secretaría Particular; 6. Defensor Universitario; 7. Secretaría General; 8. Dirección de Identidad y Eventos Especiales; 9. Dirección de Control Escolar; 10. Dirección de Enlace Institucional; 11. Dirección de Relaciones Interinstitucionales; 12. Administración de Ciudad Universitaria; 13. Administración de Edificio Central;
<p style="text-align: center;">GESTIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 14. Dirección General Jurídica; 15. Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas; 16. Dirección de Comunicación Social; 17. Dirección de Relaciones Públicas; 18. Dirección de Radio Universidad; 19. Dirección General de Planeación; 20. Dirección de Estudios Estratégicos y Desarrollo Institucional; 21. Dirección de Proyectos y Obras; 22. Dirección de Información y Sistemas; 23. Coordinación de la División de Administración y Finanzas; 24. Dirección de Administración de Personal; 25. Dirección de Recursos Materiales; 26. Dirección de Recursos Financieros; 27. Dirección de Servicios Generales; 28. Dirección de Desarrollo Empresarial; 29. Dirección de Imprenta Universitaria;

Procesos Estratégicos 2007 ISO 9001:2000 (NMX- CC-9001-IMNC- 2000)	Dependencias (56 dependencias)
<p style="text-align: center;">EDUCACIÓN – FORMACIÓN</p>	<p>30. Dirección General de Servicios Académicos; 31. Dirección de Laboratorios; 32. Dirección de Bibliotecas y Centros de Información; 33. Dirección del Centro de Autoaprendizaje de Idiomas; 34. Dirección de Centro de Cómputo Académico; 35. Coordinación de la División de Docencia; 36. Dirección Universitaria de Idiomas; 37. Dirección de Educación Abierta y a Distancia; 38. Dirección de Educación Superior; 39. Dirección de Educación Media Superior y Terminal; 40. Dirección de Superación Académica; 41. Dirección General de Servicios Estudiantiles; 42. Coordinación de la División de Investigación y Posgrado; 43. Dirección de Investigación; 44. Dirección de Posgrado; 45. Coordinación de la División de Extensión de la Cultura; 46. Dirección de Ediciones y Publicaciones; 47. Dirección de Promoción Cultural; 48. Dirección de Educación y Promoción Deportiva; 49. Coordinación de la División de Vinculación; 50. Dirección de Educación Continua; 51. Dirección de Intercambio Académico; 52. Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales; 53. Dirección de Vinculación con los Sectores Social y Productivo;</p>
<p style="text-align: center;">CONTROL</p>	<p>54. Dirección General de la Contraloría; 55. Dirección General de Evaluación; 56. Dirección de Gestión de la Calidad.</p>

Para 2008 se mantiene los cuatro procesos estratégicos, y el alcance lo conforman 61 dependencias universitarias que integran al Honorable Consejo Universitario y Consejo de Gobierno, ya que se integró a:

Coordinación de Asesores;

Dirección de Seminarios y Hotel Universitario;
Dirección de Servicio Médico Universitario;
Dirección de la Villa Deportiva;
Instituto de Ciencias Agropecuarias (ICAP).

Para 2009 el alcance incluye a 63 dependencias universitarias incluyendo a dos cuerpos colegiados que son el Honorable Consejo Universitario y Consejo de Gobierno, ya que se integró a:

Dirección de Becas y Apoyo Académico;
Dirección de Tutorías.

Para 2010 se incluye en el alcance a:

Escuela Preparatoria No. 2;
Escuela Preparatoria No. 4.

Se da de baja al Consejo de Gobierno, y se incrementa el alcance a 64 dependencias.

Para 2011 se incrementa el alcance a 66 dependencias, ya que se incluyó a:

Escuela Preparatoria No. 3;
Instituto de Artes.

Para 2012 se incluye en el alcance a:

Escuela Superior de Tepeji del Río;
Escuela Superior de Zimapán.
Escuela Preparatoria No. 1;

Con esta última dependencia se certifica al 100% el programa de Bachillerato en la UAEH. Se incrementa el alcance a 69 dependencias.

Para 2013 se incluye en el alcance a:

Administración de las Torres de Rectoría;
Escuela Superior de Ciudad Sahagún;
Escuela Superior de Huejutla.

Se incrementa el alcance a 72 dependencias.

Para 2014 se mantiene el alcance en 72 dependencias, ya que se incluyó a:

Escuela Superior de Tizayuca.

Se da de baja a la Dirección General de Servicios Estudiantiles.

En julio de 2014 inician los trabajos relativos al diseño de un sistema integral de gestión institucional (SIGI) conformado por el sistema de gestión de la calidad (SIGEC), sistema de gestión ambiental (SIGA) y el sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SIGERS).

En Agosto de 2014 se eliminaron los procesos estratégicos y se crearon los Macro-Procesos (también llamados procesos institucionales) de docencia, investigación, extensión, vinculación y gestión basadas en las funciones sustantivas y adjetivas de la universidad.

La política, objetivo, documentación y distribución del alcance del sistema de gestión de la calidad se revisaron y modificaron a lo que está en funcionamiento al día de hoy.

De Septiembre de 2014 a Febrero de 2015 se brindaron una serie de cursos con el objetivo de difundir y lograr la comprensión de la estructura que conforma al Sistema Integral de Gestión Institucional.

En Abril de 2015 se impartieron cursos sobre “Interpretación de ISO 9001:2008”, “Interpretación de ISO 14001:2004”, “Formación de Auditores Internos en Sistemas Integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 con base a la norma ISO 19011:2011”, “Taller de Auditores Integrales (buenas prácticas de auditoría)” y “Auditor Líder”.

Para 2015 se incluye en el alcance a:

Escuela Superior de Apán;
Escuela Superior de Atotonilco de Tula;
Escuela Superior de Tlahuelilpán;
Instituto de Ciencia Básicas e Ingenierías;
Instituto de Ciencias de la Salud;
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades;
Dirección de Mercadeo de la Ciencia;
Dirección de Apoyo a PROMEP;
Dirección del Parque Científico y Tecnológico;
Feria Universitaria del Libro;
Dirección de Fomento a la Lectura;
Dirección de Imagen y Diseño Institucional;
Dirección de Archivo General;
Dirección de Protección Civil;

Se incrementa el alcance a 86 dependencias.

En 2016 a petición del Director General de Planeación desaparece la Dirección de Estudios Estratégicos y Desarrollo Institucional, por lo que se quita del alcance. Se destaca también la división de la Administración de Seminarios y Hotel Universitario quedando una como Centro de Negocios y el otro como Hotel Universitario.

El alcance logrado para 2016 fue de 87 dependencias por la integración al mismo de la Dirección de Tecnologías Web y Webometría.

