



## 1.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y las actividades para brindar apoyo técnico a las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad (SGC).

## 2.0 ALCANCE

Aplica para a las SyUA's que forman parte del SGC.

## 3.0 LINEAMIENTOS

- 3.1 Los objetivos de los programas de apoyo técnico se establecerán al inicio de cada año, con base en la planificación anual, los cuales podrán ser modificados según las necesidades de mantenimiento del SGC.
- 3.2 El F01 PG-GC 02 Programa de apoyo técnico se elaborará trimestralmente con base en lo siguiente:
  - a) resultados de auditorías internas y externas;
  - b) resultados de la Revisión por la dirección específica e institucional;
  - c) estado de las SyUA's durante el año anterior;
  - d) sugerencias de los Orientadores técnicos asignados;
  - e) solicitudes de las SyUA's; y
  - f) sugerencias del Representante de la dirección o Responsable del proceso de gestión de la calidad.
- 3.3 En caso de que la SyUA requiera apoyo técnico, el Secretario, Jefe de unidad administrativa o su Representante, lo solicitará al Orientador técnico asignado, dicha reprogramación estará sujeta a la disponibilidad de fechas y horarios.
- 3.4 De acuerdo con las necesidades identificadas en cada SyUA, se podrán realizar:
  - a) visitas técnicas virtuales específicas (VTV);
  - b) visitas técnicas virtuales grupales (VTVG);
  - c) visitas técnicas presenciales (VTP);
  - d) orientación y seguimiento a distancia (revisiones documentales); o
  - e) apoyo técnico en las oficinas de la Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA).
- 3.5 Las actividades generales de apoyo técnico podrán ser, entre otras, las siguientes:
  - a) seguimiento del SGC y revisión de registros;
  - b) respuesta a preguntas o aclaración de dudas;
  - c) elaboración de ejemplos prácticos;
  - d) exposición de temas relacionados con el SGC;

Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Responsable del proceso de gestión de la calidad
Revisó	Mtra. Arlene Yadira Lara Avilés	Representante de la subcomisión técnica
Autorizó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección

- e) participación en reuniones de trabajo;
  - f) retroalimentar resultados del desempeño;
  - g) apoyo en la elaboración de proyectos de mejora;
  - h) difusión de experiencias exitosas; o
  - i) una combinación de las anteriores.
- 3.6 En los apoyos técnicos se podrán realizar actividades complementarias a las establecidas en el objetivo. En el apartado de comentarios generales del F02 PG-GC 02 Informe de apoyo técnico, se registrará el cumplimiento del objetivo, el cual podrá quedar implícito en el seguimiento de los compromisos relacionados.
- 3.7 Derivado del apoyo técnico, el Orientador técnico acordará compromisos y fechas de cumplimiento con los Responsables de cada proceso, o en su caso, registrará las actividades realizadas.
- 3.8 El registro de los avances en la implementación de los compromisos se realizará con base en los siguientes criterios:
- a) **Cumplido:** cuando se muestre evidencia de haber realizado al 100% el compromiso establecido.
  - b) **En proceso:** cuando se encuentre en tiempo de cierre y se presenten avances de la implementación, o bien, cuando se muestren avances de la implementación y sea necesario reprogramarlo.
  - c) **Incumplido:** cuando la fecha compromiso venció y no se haya atendido, en este caso, aun cuando se establezca una nueva fecha, conservará el estado de incumplido.
  - d) **No revisado:** cuando por cuestiones de tiempo o cualquier otra circunstancia, el Orientador técnico no pueda revisar los avances o cumplimiento.
  - e) **Cancelado:** cuando las condiciones cambien y se vuelva innecesaria la implementación del compromiso.
- 3.9 En el F02 PG-GC 02 Informe de apoyo técnico, se conservarán todos los compromisos que se hayan acordado en cada visita durante el año, con la finalidad de no perder la trazabilidad y facilitar el seguimiento correspondiente.
- 3.10 Para las VTVG, se conservará registro de los temas abordados en la sesión, de las SyUA's que participaron, los compromisos acordados y su seguimiento en el formato F02 GM-ED 01 Minuta.
- 3.11 El Orientador técnico verificará que el Secretario o Jefe de unidad administrativa se asegure de que los Responsables de cada proceso cumplan con los compromisos en los plazos establecidos.
- 3.12 Al final de cada semestre, el Orientador técnico asignado confirmará con la SyUA el número de compromisos que se establecieron durante el mismo, y el estado en el que se encuentran, con la finalidad de que se reporte en el indicador correspondiente, se analice su desempeño y se establezcan las acciones que se consideren pertinentes.
- 3.13 Con la información obtenida en los apoyos técnicos, los Orientadores técnicos se reunirán periódicamente para analizar, entre otros aspectos, lo siguiente:
- a) situaciones específicas del mantenimiento del SGC;
  - b) nivel de desempeño y cumplimiento de las actividades de apoyo técnico;
  - c) necesidades de capacitación de los Orientadores técnicos y del personal de las SyUA's;

- d) mejoras en la planificación y ejecución de actividades de apoyo técnico;
- e) criterios que requieran unificarse; o
- f) cambios en los objetivos de los programas de apoyo técnico.

#### 4.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### RESPONSABLE DE APOYOS TÉCNICOS

1. Establece con el Subdirector de gestión de la calidad y seguimiento los elementos para elaborar el F01 PG-GC 02 Programa de apoyo técnico, tales como:
  - a) objetivo del trimestre;
  - b) criterios de programación, con base en el lineamiento 3.2; y
  - c) evidencia necesaria para demostrar el cumplimiento del objetivo.
2. Solicita la propuesta del Programa de apoyo técnicos a los Orientadores técnicos, considerando los criterios de programación para el trimestre correspondiente.
3. Elabora el F01 PG-GC 02 Programa de apoyo técnico, integrando las propuestas recibidas y lo envía a los Orientadores técnicos.
4. Envía al Subdirector de gestión de la calidad y seguimiento el F01 PG-GC 02 Programa de apoyo técnico para su revisión, y posteriormente al Director de planeación y gestión de la calidad, para su autorización.
5. Difunde el F01 PG-GC 02 Programa de apoyo técnico autorizado, en la página del SGC [www.sgc.unam.mx](http://www.sgc.unam.mx).

##### ORIENTADOR TÉCNICO

6. Envía por correo electrónico al Secretario o Jefe de unidad administrativa la agenda de trabajo, así como la información necesaria para llevar a cabo la visita técnica virtual o presencial, y confirma su realización, o bien, solicita envío de información cuando se trate de seguimiento a distancia.
  - 6.1 En caso de que se requiera reprogramar la visita técnica, verifica la disponibilidad de fechas y envía correo de notificación al Responsable de apoyos técnicos para su registro.
7. Prepara los documentos de trabajo necesarios para cumplir con el objetivo del apoyo técnico y da seguimiento a compromisos anteriores.
8. Brinda el apoyo técnico con base en el objetivo y la agenda propuesta.
9. Registra en el F02 PG-GC 02 Informe de apoyo técnico o F02 GM-ED 01 Minuta, según corresponda, las actividades realizadas, el cumplimiento del objetivo, y en su caso, los compromisos y las fechas de cumplimiento establecidas con los Responsables de proceso.
  - 9.1 En caso de tener compromisos establecidos en visitas técnicas anteriores, registra en la columna de seguimiento la fecha y los avances mostrados, con base en los criterios establecidos en el lineamiento 3.8.
10. Envía el F02 PG-GC 02 Informe de apoyo técnico o F02 GM-ED 01 Minuta al personal de la SyUA.

11. Actualiza periódicamente el archivo F03 PG-GC 02 Estado de las SyUA's y anota las observaciones pertinentes.

### RESPONSABLE DE APOYOS TÉCNICOS

12. Verifica en los informes de apoyo técnico y minutas, el cumplimiento del objetivo del programa y registra en los controles internos el seguimiento.
13. Elabora el F04 PG-GC 02 Informe trimestral de apoyos técnicos, que incluye, entre otros, la siguiente información:
  - a) cumplimiento del programa;
  - b) cumplimiento del objetivo;
  - c) F03 PG-GC 02 Estado de las SyUA's; y
  - d) comentarios sobre posibles acciones a emprender para el mantenimiento y mejora del SGC.
14. Envía el F04 PG-GC 02 Informe trimestral de apoyos técnicos al Subdirector de gestión de la calidad y seguimiento para su revisión.

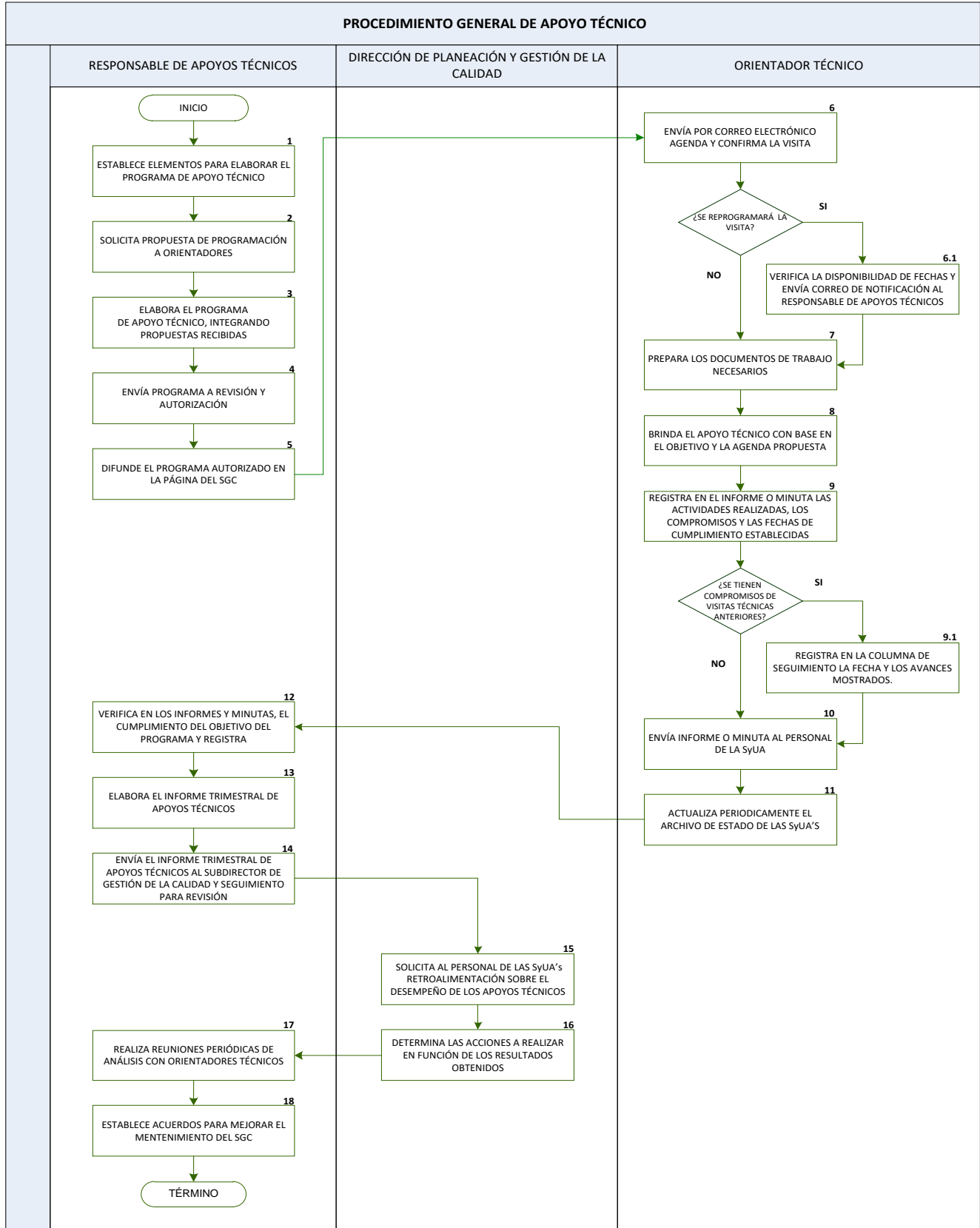
### RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

15. Solicita periódicamente al personal de las SyUA's la retroalimentación sobre el desempeño del proceso de Apoyo técnico, con base en las actividades realizadas y la atención de los Orientadores técnicos, para identificar las oportunidades de mejora en el desarrollo de las actividades, así como en las competencias de los Orientadores técnicos.
16. Determina las acciones a realizar en función de los resultados obtenidos, en conjunto con el Subdirector de gestión de la calidad y seguimiento y el Responsable de apoyos técnicos.

### RESPONSABLE DE APOYOS TÉCNICOS

17. Realiza reuniones periódicas con los Orientadores técnicos para analizar la información referida en el lineamiento 3.13.
18. Establece acuerdos con los Orientadores técnicos para mejorar el mantenimiento del SGC. Termina procedimiento.

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



## 6.0 GLOSARIO

- **Apoyo técnico:** orientación, capacitación y seguimiento que proporciona el personal del proceso de Gestión de la calidad a las secretarías y unidades administrativas, como parte del programa de trabajo del Representante de la Dirección, para asegurar el mantenimiento y mejora continua del SGC.
- **Orientador técnico:** personal adscrito a la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad, que tiene como propósito contribuir al mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad en las SyUA's, mediante la realización de apoyos técnicos, actividades de capacitación y demás tareas relacionadas con el proceso de Gestión de la calidad y con el programa de trabajo autorizado por el Representante de la dirección.
- **Orientación y seguimiento a distancia:** apoyo técnico brindado a través de diversos medios de comunicación, como correo electrónico o vía telefónica.
- **Visitas técnicas virtuales específicas (VTV):** apoyo técnico proporcionado mediante la aplicación GoToMeeting (GTM) a una SyUA en específico.
- **Visitas técnicas virtuales grupales (VTVG):** apoyo técnico proporcionado mediante la aplicación GTM a más de una SyUA, agrupadas por proceso o subsistema.
- **Visitas técnicas presenciales (VTP):** apoyo técnico proporcionado a una SyUA, directamente en sus instalaciones.

## 7.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS	EXTERNOS
— F02 GM-ED 01 Minuta.	— No aplica

## 8.0 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- F01 PG-GC 02 Programa de apoyo técnico
- F02 PG-GC 02 Informe de apoyo técnico
- F03 PG-GC 02 Estado de las SyUA's
- F04 PG-GC 02 Informe trimestral de apoyos técnicos

## 9.0 CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.

## 10.0 ANEXOS

No aplica.