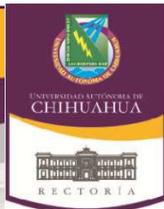


Código: MPC 4.2 UACH	Página 1 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

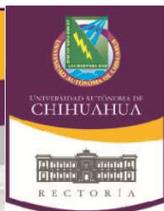
## ÍNDICE

PÁGINA DE INFORMACIÓN	3
HISTORIAL DE REVISIONES	4
LISTA DE DISTRIBUCIÓN	5
ORGANIZACIÓN	6
Información de la organización	6
Estructura organizacional	6
INTRODUCCIÓN	7
Alcance General del SGC	7
Descripción general del documento	7
Propósito y beneficios del documento	7
ALCANCE Y OBJETIVOS	8
1. ALCANCE	8
1.1 General	10
1.2 Exclusiones permitidas	
2. NORMAS DE REFERENCIA	10
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	10
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
4.1 Requerimientos Generales	11
4.2 Requerimientos Generales de la Documentación	13
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	15
5.1 Compromiso de la Dirección	15
5.2 Enfoque al Cliente	16
5.3 Política de Calidad	16
5.4 Planeación	16
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	17
5.6 Revisión de la Dirección al SGC	18



Código: MPC 4.2 UACH	Página 2 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

6. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS	20
6.1 Provisión de Recursos	20
6.2 Recursos Humanos	20
6.3 Infraestructura	21
6.4 Medio Ambiente de Trabajo	21
7. REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS/ SERVICIOS	22
7.1 Planeación de los Procesos de Operación	22
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	22
7.3 Diseño y/o desarrollo	23
7.4 Compras	23
7.5 Operaciones de Producción y Servicio	25
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	26
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	27
8.1 Generalidades	27
8.2 Medición y Monitoreo	27
8.3 Control de Producto No Conforme	29
8.4 Análisis de Datos	29
8.5 Mejora	30
GLOSARIO	31
BIBLIOGRAFÍA	36

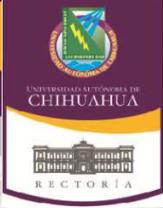


Código: MPC 4.2 UACH	Página 3 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

### PÁGINA DE INFORMACIÓN

Título del Documento:	Manual de Políticas de Calidad
Código del Documento:	MPC 4.2 UACH
Elaboró:	Representante de la Dirección
Aprobado por:	Director Administrativo
Revisión:	0
Fecha de Revisión:	01 de Agosto de 2014
Nombre de la Organización:	Dirección Administrativa de la Universidad Autónoma de Chihuahua
Abreviatura de la Organización:	UACH
RFC:	UAC681018EG1
Dirección:	Escorza No. 900





MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD

Código: MPC 4.2 UACH	Página 5 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

**LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Área	Clave	Firma
Director Administrativo	DAD	_____
Representante de la Dirección	ISO	_____

Código: MPC 4.2 UACH	Página 6 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## ORGANIZACIÓN

### Información de la Organización

La Universidad Autónoma de Chihuahua adoptó su personalidad jurídica y patrimonio propio como organismo descentralizado a partir de 1954. Desde ese momento y hasta nuestros días la Universidad ha sido el pilar más sólido en la formación de profesionistas, contribuyendo así al desarrollo económico, social y cultural del Estado y la Nación.

### Estructura Organizacional

La UACH opera en sus instalaciones localizadas en la Ciudad de Chihuahua, Chih., dentro de los Estados Unidos Mexicanos – México, su idioma Oficial es el Español.

El responsable de su operación es el Director Administrativo y es quien define y documenta la Política de Calidad (DOC 5.3 DAD 01) basándose en las expectativas y necesidades de sus Clientes. Las necesidades de crecimiento son dictadas por la Dirección Administrativa en conjunto con la Rectoría de la Universidad, con éstas define los objetivos y compromisos de la UACH, tomando en cuenta su entorno social y el desarrollo profesional y personal de sus empleados.

Designa un Representante de la Dirección, dotándolo de la autoridad suficiente para el desarrollo de sus labores.

Revisa de forma periódica y formal la efectividad del sistema de calidad de acuerdo con lo establecido en la Norma ISO 9001:2008; con el grupo de Jefes de Departamento que lideran las operaciones de la UACH por medio de revisiones gerenciales periódicas y por medio de auditores internos que proveen la información sobre el estado de conformidad con el sistema de Gestión de Calidad implementado.

La UACH mantiene la responsabilidad y autoridad de todo su personal mediante sus organigramas y descripciones de puesto actualizados los cuales designan la operación, responsabilidad y autoridad que cada uno de los puestos que la Dirección Administrativa, todo esto se concentra en un Manual de Organización MOR 5.5 UACH y de manera específica en las secciones III de cada procedimiento documentado dentro del sistema de calidad.

Código: MPC 4.2 UACH	Página 7 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## INTRODUCCIÓN

### Alcance General del SGC

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la Dirección Administrativa de la Universidad Autónoma de Chihuahua, engloba los procesos considerados como básicos, de soporte y estratégicos; así como las actividades asociadas a éstos.

### Descripción General del Documento

Este Manual de Calidad describe las políticas y el sistema de gestión de la calidad de la Dirección Administrativa y se basa en los requerimientos de las Normas de Calidad ISO (International Organization for Standardization – Organización Internacional para la Estandarización) como se define en ISO 9000:2005.

### Propósito y Beneficios del Documento

Mostrar en todos sus puntos el nivel de compromiso de la UACH, en conformidad con la norma ISO 9001:2008 para que el grado de cumplimiento del sistema de calidad, sus alcances y objetivos esté documentado correctamente en sus procedimientos.

Éste documento es la guía sobre la cual los procedimientos, documentos, instrucciones de trabajo y formatos, podrán hacer referencia ya que significa la columna vertebral del sistema de calidad.

Los compromisos de la Dirección Administrativa hacia la calidad son:

- Dirigir los Servicios de carácter Administrativo y Financiero de la Universidad con un alto grado de eficiencia.
- Formular, proponer y evaluar las Políticas Administrativas de la Universidad que ayuden a mejorar los procesos de trabajo.
- Proveer los Recursos Humanos, Financieros y Materiales necesarios para el buen funcionamiento de la Administración.
- Formular y supervisar el Inventario del Patrimonio de la Universidad.
- Transparentar el uso de Recursos a la Comunidad atendiendo a los principios de máxima apertura y disponibilidad.

Código: MPC 4.2 UACH	Página 8 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## ALCANCE Y OBJETIVOS

### 1. Alcance

#### 1.1 General

Este Manual de Políticas de Calidad (MPC 4.2 UACH) especifica los requerimientos a cumplir para un sistema de gestión de la calidad que la Dirección Administrativa está declarando sobre:

- a) La habilidad para producir y proporcionar servicios y en sus diferentes formas, especificaciones y aplicaciones que cumplan las necesidades de nuestros clientes y demás requisitos regulatorios aplicables.
- b) La satisfacción del cliente que se da mediante la aplicación efectiva del sistema de gestión de la calidad, incluyendo en éste, procesos de Mejora Continua y la prevención de No Conformidades. Todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 son aplicados con excepción de los indicados en el punto 1.2 de éste Manual de Políticas de Calidad (MPC 4.2 UACH).
- c) Los procesos clave seleccionados en nuestra organización se encuentran identificados en la Secuencia e Interacción de los Procesos para el SGC y los específicos de manera electrónica en el UNIQ.

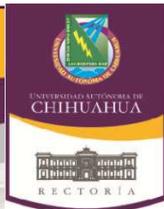
#### La política de calidad (DOC 5.3 DAD 01) de la Dirección Administrativa es:

“La Universidad Autónoma de Chihuahua a través de la Dirección Administrativa busca satisfacer las necesidades de adquisiciones y control de bienes muebles, inmuebles y servicios, a los usuarios, ofreciéndoles servicios de compra ágiles y oportunos, así como procesos de control patrimonial eficientes. Lo anterior a través del compromiso institucional con el manejo eficiente y transparente de recursos, por medio de acciones que favorezcan la mejora continua. Todo esto a través del marco normativo legal que le aplique y sustentado en un Sistema de Calidad”

#### Objetivos de Calidad (DOC 5.4 DAD 01):

- ✓ Cumplimiento del 100% de los requisitos legales en materia de Adquisiciones de Bienes y Servicios.
- ✓ Entregar bienes y servicios a las unidades administrativas de la Universidad, que cumplan 100% de sus requisitos.
- ✓ Promover la formación, actualización y capacitación del personal administrativo con la finalidad de incrementar su competencia.
- ✓ Mantener debidamente actualizado, resguardado y asegurado el patrimonio de la Universidad.

Los resultados de los objetivos específicos propuestos, son revisados semestralmente por la Dirección Administrativa con el personal responsable y las evidencias se muestran en la evaluación del desempeño de cada uno.



MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD

Código: MPC 4.2 UACH	Página 9 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Clasificación de los Procesos		
Procesos Orientados al Cliente (POC's)	Son aquellos que directamente contribuyen a la realización del producto y/o a la prestación del servicio al cliente	Básicos
Procesos orientados al Soporte (POS's)	Procesos que entregan recursos, servicios o actividades de soporte para que la red de procesos de la institución funcione en forma efectiva y eficiente	Soporte
Procesos Orientados a la Administración (POM's)	Planear, Medir, Analizar y Mejorar los resultados de la Dirección Administrativa. Miden el de los POC.s y POS's	Estratégicos

Tipo de proceso	Nombre del Proceso	Objetivo
Estratégicos	Gestión de la Calidad	Proporcionar una estructura documental para la planeación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad
	Medición y Análisis	Establecer una manera sistemática y objetiva de conseguir una visión interna del trabajo y mejorar el SGC
	Mejora continua	Aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos del SGC.
Básicos	Adquisiciones de bienes, arrendamiento y servicios	Asegurar que los procesos de compra cumplan con las especificaciones de calidad establecidas por los usuarios y se realicen de acuerdo con la normatividad aplicable.
	Licitaciones para la adquisición de bienes y servicios	Asegurar que los procesos de licitación cumplan con las especificaciones de calidad establecidas por los usuarios y se realicen de acuerdo con la normatividad aplicable.
	Control Patrimonial	Administrar los bienes muebles e inmuebles propiedad de la Universidad, en todas sus etapas, desde su registro hasta su resguardo y debido inventario.
Soporte	Infraestructura	Garantizar que se provea a la Dirección Administrativa con los trabajos de mantenimiento y soporte técnico necesario para mantener las instalaciones y el equipo de cómputo en óptimas condiciones.
	Sistemas	Mantener los sistemas de automatización de adquisiciones, licitaciones y control patrimonial funcionando correctamente
	Formación de Personal	Proporcionar los recursos necesarios para la formación del personal de la Dirección Administrativa que está involucrado en el SGC

Código: MPC 4.2 UACH	Página 10 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 1.2 Exclusiones permitidas

De acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008 se requieren excluir para su aplicación en la Organización los siguientes requisitos:

### 7.3 Diseño y Desarrollo (ver 7.3)

### 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio. (ver 7.5.2)

### 7.5.4 Propiedad del Cliente (ver 7.5.4)

### 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición (ver 7.6)

## 2. Normas de referencia

Éste manual de políticas para el sistema de gestión de la calidad de la Dirección Administrativa de la Universidad Autónoma de Chihuahua contiene documentos de referencia que son indispensables para la aplicación de este documento. Las normas aplicables para este manual son:

- ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9004:2009 - Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño.
- ISO 19011: 2012 – Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad

## 3. Términos y Definiciones

Para el uso de éste Manual de Políticas de Calidad (MPC 4.2 UACH) aplican los términos y definiciones utilizados en la Norma ISO 9000:2005, Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, así como las de uso especial definidas por la Dirección Administrativa, todos estos términos y definiciones se mencionan al final de este manual de políticas de calidad en el apartado de glosario.

Código: MPC 4.2 UACH	Página 11 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

#### 4. Sistema de gestión de la calidad

##### 4.1 Requisitos Generales

El Rector a través del Director Administrativo tiene establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y se persigue el mejoramiento continuo de su efectividad. El sistema para la administración de la calidad incluye:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en la Dirección Administrativa (ver 1.2 Exclusiones).
- b) La determinación de la secuencia e interacción de tales procesos, así como los mapeos respectivos.
- c) La determinación de los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación y control efectivo de los procesos, de acuerdo con los requerimientos del sistema.
- d) Asegura que los recursos necesarios se encuentran plasmados en el presupuesto anual, cubriendo los rubros necesarios para la actividad de la operación y el seguimiento de los mismos mediante la evaluación sistemática de los estados de resultados.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos y
- f) La implementación de las acciones necesarias para lograr los objetivos planeados y mantener la satisfacción de los clientes; estos son evaluados de manera periódica en las juntas de revisión, donde se evalúan resultados y se implementan acciones para la mejora continua del proceso.

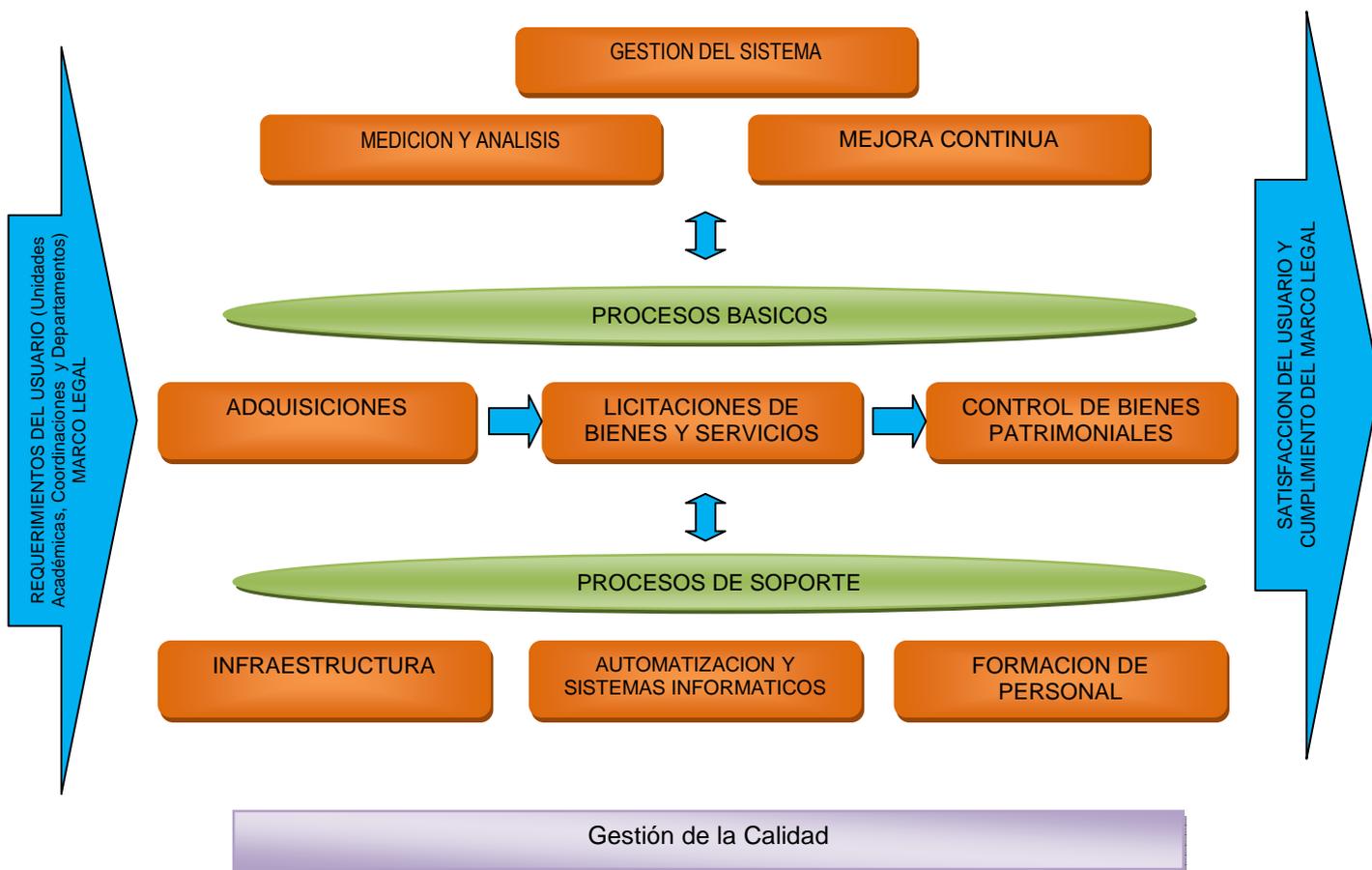
##### Procesos Externos

La Dirección Administrativa no cuenta con personal específico para el mantenimiento de la infraestructura computacional por lo que este servicio se recibe de la CGTI Coordinación General de Tecnologías de Información.

Código: MPC 4.2 UACH	Página 12 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

A continuación se presenta el Mapa de Procesos incluido dentro de este Manual

**DIAGRAMA DE INTERACCION DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA**



Código: MPC 4.2 UACH	Página 13 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 4.2 Requerimientos Generales de la Documentación

### 4.2.1 Generalidades

- a) La Dirección Administrativa cuenta con un sistema documentado en el que se incluye la política (DOC 5.3 DAD 01) y los objetivos de calidad (DOC 5.4 DAD 01) para asegurar el buen desempeño del sistema de gestión de la calidad, así como el mejoramiento continuo del mismo.

El sistema para la gestión de la calidad está documentado en 4 niveles, como lo indica su siguiente estructura documental.

- b) **Nivel I. Manual de políticas de calidad.-** Indica la forma y responsabilidades para cumplir con los requerimientos del ISO 9001:2008, así como su política de calidad establecida.
- c) **Nivel II. Procedimientos.-** Los procedimientos documentados describen el qué, quién, dónde y cuándo de los procesos para soportar la implementación del nivel I
- d) **Nivel III. Instrucción de trabajo.-** Describen el cómo de las actividades para el cumplimiento de los niveles I y II.
- e) **Nivel IV. Registros de calidad.-** Es la evidencia escrita de que el sistema para la gestión de la calidad está funcionando adecuadamente.

El sistema documentado de gestión de la calidad incluye otro tipo de documentos utilizados en la UACH, incluidos los que la Dirección determina que son necesarios para la efectiva operación y control de acuerdo a la complejidad de nuestros procesos, de los cuales se hace referencia en los diferentes niveles de documentación.

### 4.2.2 Manual de Políticas de Calidad

El Director Administrativo y el Representante de la Dirección elaboran y modifican el presente Manual de Políticas de Calidad (MPC 4.2 UACH) y se aseguran de que cumpla con los requisitos del ISO 9001:2008. Éste manual está sujeto a revisión por parte del Director Administrativo y su Comité ISO 9000, siendo el Director Administrativo quien lo aprueba finalmente.

El Manual de Políticas de Calidad (MPC 4.2 UACH) establece y mantiene:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y justificación para cualquiera de las exclusiones permitidas en el punto 1.2 de este mismo manual.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para la administración del sistema de gestión de la calidad y otros que por las necesidades propias de la Dirección Administrativa sean necesarios para el buen funcionamiento del SGC.
- c) Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos internos y de los responsables que son parte del sistema de gestión de la calidad, como se encuentra señalado en los procedimientos.

Código: MPC 4.2 UACH	Página 14 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

#### 4.2.3 Control de documentos.

La Dirección Administrativa a través del controlador de documentos mantiene el control sobre los documentos y datos relacionados con los requerimientos de ISO 9001:2008, incluyendo aquellos documentos de origen externo que apliquen.

Se controlan los documentos y datos del Nivel I, II y III mediante su respectivo procedimiento (PRO 4.2 ISO 01), el cual asegura que:

- a) Los documentos y datos son aprobados antes de su uso por el personal apropiado.
- b) Son revisados y actualizados cuando es necesario, por el personal responsable y son aprobados por la autoridad correspondiente.
- c) Los documentos identifican los cambios y el estado de la versión vigente los cuales se muestran en una Lista Maestra (FOR 4.2 CTRL 04).
- d) La revisión actualizada de los documentos está disponible en los puntos de uso. (originales impresos en control de documentos) ya que toda la información esta compartida digitalmente en sistema UNIQ.
- e) Los documentos permanecen legibles y puedan ser identificados y recuperados fácilmente.
- f) Los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad son identificados y controlados (Se enuncian en la lista maestra (FOR 4.2 CTRL 04) y se especifica quien los controla), donde es aplicable apropiadamente si se retienen por algún motivo en particular.
- g) Los documentos se muestran en una Lista Maestra (FOR 4.2 CTRL 04) la cual está accesible para evitar el uso de documentos obsoletos.

#### 4.2.4 Control de registros de calidad.

Los Jefes de Departamento controlan los registros de calidad establecidos para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos y la efectiva operación, generados por el sistema de gestión de la calidad mediante su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición apropiada. El método para el control de los registros de calidad se especifica en su procedimiento (PRO 4.2 ISO 02). Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

#### Procedimientos

Procedimiento para la Elaboración, Aprobación y Control de Documentos	PRO 4.2 ISO 01
Procedimiento para el Control de los Registros de Calidad	PRO 4.2 ISO 02

Código: MPC 4.2 UACH	Página 15 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 5. Responsabilidad de la Dirección

El Director Administrativo demuestra su compromiso con el desarrollo e implantación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia, definiendo la política de calidad y los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El comité de Calidad es un grupo de personas creado por la Dirección Administrativa para revisar de manera programada y asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. El comité lo componen:

- a. Director Administrativo
- b. Jefe de Departamento de Adquisiciones
- c. dos personas del departamento de adquisiciones designadas por el Jefe de Adquisiciones
- d. Jefe de departamento de Bienes Patrimoniales
- e. dos personas del departamento de Bienes patrimoniales designadas por el Jefe de Bienes Patrimoniales
- f. Jefe del Departamento de Certificación
- g. una persona del departamento de certificación designada por el Jefe de Certificación.

### 5.1 Compromiso de la Dirección

El Director Administrativo mantiene evidencia de su compromiso para el desarrollo, así como el esfuerzo continuo para mejorar la efectividad del sistema de gestión de la calidad, basada en:

- a) La comunicación entre todos los niveles de la organización sobre la importancia del cumplimiento de los requerimientos y expectativas del cliente y los requisitos regulatorios aplicables (Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chihuahua, Ley de Adquisiciones Estatal y Federal, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, Reglamento de Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos de la U.A.CH), y Reglamento General de Bienes Muebles, mediante reuniones de revisión por la Dirección.
- b) La política de Calidad es establecida y difundida a todos los niveles de la organización (PRO 5.5 DAD 02)
- c) Los objetivos de la calidad establecidos y difundidos a todos los niveles de la organización (PRO 5.5 DAD 02)
- d) Las juntas de revisión de la Dirección que se llevan a cabo en tiempo y forma como lo indica el Procedimiento para la Revisión de la Dirección al Sistema de Calidad (PRO 5.6 DAD 01) (Ver 5.6.1) y Procedimiento de seguimiento y medición de procesos (PRO 5.4 DAD 01)
- e) Los recursos humanos, económicos y materiales necesarios disponibles para la implementación y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.(ver 6.1 y presupuesto anual)

Código: MPC 4.2 UACH	Página 16 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 5.2 Enfoque al Cliente

El Director Administrativo se aseguran que las necesidades y expectativas de los clientes son definidas antes de aceptar una solicitud y convertirla en requerimiento. (Ver 7.2.1 y 8.2.1)

Se logra la satisfacción de los clientes cumpliendo los requerimientos establecidos en nuestros servicios, mediante su adecuada comunicación a los responsables en relación con el punto 7.2.1 de este manual.

## 5.3 Política de Calidad

El rector a través del Director Administrativo define y establece la Política de Calidad (DOC 5.3 DAD 01) y se asegura que:

- Es apropiada para los propósitos de la Dirección Administrativa.
- Incluye un compromiso para el cumplimiento de los requerimientos y expectativas de los clientes y que ésta promueve una filosofía de mejoramiento continuo.
- Provee un marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad.
- Es comunicada y entendida en todos los niveles apropiados de la organización. Ésta política de calidad se comunica por diversos medios y se localiza en lugares visibles a través del edificio de la Dirección Administrativa. Se explica a los nuevos empleados en la etapa de entrenamiento e inducción y es monitoreada periódicamente entre los empleados, jefes y auditores Internos.
- Como parte de las revisiones por la dirección, se revisa para mantenerla actualizada y apropiada a la organización.

La política de calidad se controla como se establece en el procedimiento para el control de los documentos y sólo podrá ser cambiada, ajustada y aprobada por el Director Administrativo.

## 5.4 Planeación

### 5.4.1 Objetivos de calidad

El Director Administrativo asegura el cumplimiento de los objetivos generales, así como aquellos que son necesarios para cumplir con los requisitos de los servicios y productos.

Los objetivos son medidos y consistentes con la Política de Calidad (DOC 5.3 DAD 01) e incluyen el compromiso hacia el mejoramiento continuo.

Los Objetivos de Calidad (DOC 5.4 DAD 01) se encuentran documentados en el presente manual, el seguimiento de su desempeño se registra de acuerdo con el procedimiento de seguimiento y medición de procesos (PRO 5.4 DAD 01).

La satisfacción del usuario se registrar y analiza de acuerdo a su procedimiento respectivo (PRO 8.2 ISO 02)

Los Indicadores de Proceso para determinar si los procesos operan con eficacia se encuentran determinados en el FOR 5.4 DAD 04

Código: MPC 4.2 UACH	Página 17 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

#### 5.4.2 Planeación de Calidad

a) El Director Administrativo identifica y planea los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad. Los resultados de la planeación se registran en el Presupuesto Anual.

La planeación de la calidad incluye:

- Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permisibles, cuando éstos apliquen (ver punto 1.2).
- Los recursos necesarios, incluyendo los de mantenimiento y limpieza.
- Mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad toma de base las recomendaciones de la guía ISO-9004:2000 más las necesidades detectadas por la misma organización.

b) El Director Administrativo a través del proceso de planeación se asegura que los cambios son realizados de una forma controlada y que la integridad del sistema es mantenida durante los cambios, ya que cumple con las regulaciones aplicables.

#### Procedimientos

Procedimiento de Seguimiento y Medición de Procesos

PRO 5.4 DAD 01

### 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

- El rector a través del Departamento de Recursos Humanos asegura la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la organización.
- Las responsabilidades de los puestos están definidas en sus respectivas descripciones del puesto y también en la Sección III de los Procedimientos documentados.
- El Manual de Organización (MOR 5.5 UACH) muestra los organigramas departamentales, descripciones y perfiles de puestos del personal que afecta la calidad, asegurándose con esto, la efectiva administración de la calidad. Las funciones del puesto, se hacen del conocimiento del personal cuando se incorpora a la UACH y/o cuando cambia de posición en el organigrama.

#### 5.5.2 Representante de la Dirección

El Representante de la Dirección está definido por la Dirección Administrativa y existe un nombramiento formal.

El Representante de la Dirección, independientemente de sus funciones, tiene la responsabilidad y autoridad para:

Código: MPC 4.2 UACH	Página 18 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.
- b) Reportar directamente al Director Administrativo el desempeño del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades para el mejoramiento continuo a través del procedimiento para las Juntas de Revisión de la Dirección.
- c) Promover el involucramiento del personal apropiado sobre los requerimientos del cliente y/o regulatorios a lo largo de la organización y sus procesos.
- d) Otras responsabilidades como Representante de la Dirección que se definen en su descripción de puesto.

### 5.5.3 Comunicación Interna

Está definido el proceso de comunicación interna y externa mediante su respectivo procedimiento (PRO 5.5 DAD 02), el cual asegura que la comunicación interdepartamental relacionada con los procesos del sistema de gestión de la calidad se realice consistentemente y sea efectiva.

#### Procedimientos

Procedimiento para la Comunicación Interna y Externa

PRO 5.5 DAD 02

## 5.6 Revisión de la Dirección al SGC

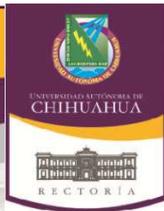
### 5.6.1 Generalidades

El comité de calidad revisa periódicamente y de acuerdo a una agenda planeada, al menos dos veces por año todos los elementos del sistema de gestión de la calidad definido en este manual de políticas de calidad, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, la política y objetivos de calidad. Ésta revisión se define en su respectivo procedimiento (PRO 5.6 DAD 01) que muestra la forma a fin de evaluar las necesidades de cambio y oportunidades de mejora en el sistema de gestión de la calidad

### 5.6.2 Información de entrada para la Revisión

Para las juntas de revisión, al menos se considera la siguiente información a fin de analizar su actual desempeño:

- a) Los Resultados de auditorias
- b) La Retroalimentación del cliente
- c) El Desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- d) El Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Las acciones de Seguimiento acordadas en las juntas de revisión anteriores y
- f) Los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad
- g) Las oportunidades de mejora



Código: MPC 4.2 UACH	Página 19 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de las juntas de revisión se registran e incluyen al menos las decisiones y acciones relacionadas a:

- a) Mejoramiento del sistema de gestión de la calidad y de procesos
- b) Mejoramiento del producto en relación a los requerimientos del cliente
- c) Necesidades de recursos

#### Procedimientos

Procedimiento para la Revisión de la Dirección al Sistema de Calidad

PRO 5.6 DAD 01

Código: MPC 4.2 UACH	Página 20 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 6. Administración de los Recursos

### 6.1 Provisión de Recursos

Cada Jefe de Departamento elabora anualmente el presupuesto correspondiente a su departamento, el cual es revisado por el Director Administrativo y finalmente autorizado por el Consejo Universitario, en este presupuesto se determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a. implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC
- b. Aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos

Lo anterior mediante la autorización del presupuesto Anual de la UACH y de cualquier otro tipo de recursos concursables.

### 6.2 Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

##### Asignación de personal

El personal que tiene responsabilidad asignada y definida en el sistema para la gestión de la calidad, es competente con base a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### 6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

El Director Administrativo así como los responsables de los Procesos se aseguran que:

- a) Sean determinadas Las necesidades de capacitación (competencia necesaria) para el personal que desarrolla actividades que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.
- b) Cuando sea aplicable Se proporcionará capacitación o entrenamiento para lograr la competencia necesaria.
- c) Se evalúa la efectividad del entrenamiento proporcionado.
- d) Los empleados sean conscientes de la importancia y relevancia de sus actividades y la manera de cómo contribuyen al logro o cumplimiento de los objetivos de calidad.
- e) Mantengan registros apropiados de educación, experiencia, entrenamiento y de calificaciones de todo el personal, excepto el personal temporal o subcontratado.

#### Procedimientos

Procedimiento de Competencia, Formación y Toma de Conciencia

PRO 6.2 RHU 02

Código: MPC 4.2 UACH	Página 21 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

### 6.3 Infraestructura

#### Generalidades

Durante el proceso de planeación de la calidad el Director Administrativo así como los Responsables de Proceso, identifican, proporcionan y mantienen las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto. Estas instalaciones incluyen:

- a) Áreas de trabajo y sus instalaciones relacionadas, incluyendo la sanidad de las mismas (DOC 6.3 JIN 01).
- b) El uso de los equipos apropiados para las operaciones del servicio incluyendo el hardware y software.
- c) Los servicios de apoyo, tales como, transporte, comunicación o sistemas de información.

NOTA: La Dirección Administrativa no cuenta con personal específico para el mantenimiento de la infraestructura computacional, por tanto se toma la CGTI como un proveedor externo:

#### Procedimientos

Procedimiento para la Gestión de la Infraestructura

PRO 6.3 INF 01

### 6.4 Ambiente de Trabajo

#### Generalidades

El Director Administrativo y los Jefes de Departamento se aseguran de que el ambiente de trabajo sea influenciado con motivación necesaria para la satisfacción y el desempeño del personal de manera positiva, considerando instalaciones e instrumentos de trabajo apropiados.

#### Procedimientos

Procedimiento para la Gestión de la Infraestructura

PRO 6.3 INF 01

Código: MPC 4.2 UACH	Página 22 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 7. Realización de los Productos / Servicios

### 7.1 Planeación de los Procesos de Operación

#### Generalidades

El Director Administrativo y los responsables de Proceso, planean la realización de los servicios y su consistencia con otros requerimientos del sistema para la gestión de la calidad de la organización son los mapeos del proceso en conjunto con los procesos respectivos que muestran la secuencia de las operaciones de los procesos y subprocesos necesarios para la prestación de los servicios, y muestran claramente el alcance de cada uno de los servicios prestados así como sus criterios de aceptación y hasta la manera de inconformarse en caso de insatisfacción.

Durante este proceso de planeación de los servicios, se determina lo siguiente:

- a) Objetivos de calidad y requerimientos del servicio.
- b) El establecimiento de procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el servicio.
- c) Las evaluaciones requeridas para la aceptación del servicio.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia confiable de la conformidad de los procesos y del servicio con los requerimientos del cliente (Ver 4.2.4)

### 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

#### Generalidades

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

El Director Administrativo, y los Responsables de Procesos determinan lo siguiente:

- a) Los requisitos del usuario quedan acotados a aquellos que han sido legislados y constituyen el marco legal que norma los servicios brindados por la Dirección Administrativa.
- b) Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para la utilización prevista o especificada..
- c) Por la naturaleza de la organización, el cliente sólo puede solicitar productos/servicios acatándose en todo momento a la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chihuahua, el Reglamento de Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos y/o la Ley de Adquisiciones (Federal y Estatal), Ley de Transparencia y a los lineamientos propios de la dependencia.
- d) Cualquier requisito adicional se analiza y se reglamenta en caso de que se considere necesario.

Código: MPC 4.2 UACH	Página 23 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización revisa los requisitos relacionados con el producto y se asegura de que:

- Dada la naturaleza de la organización, todos los requisitos del producto y de la prestación del servicio son definidos por la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chihuahua, el Reglamento de Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos y/o la Ley de Adquisiciones (Federal y Estatal).
- En los anteriores se definen todos los requisitos del producto/servicio incluyendo tiempos de entrega así como la manera de acceder a ellos.
- La Institución demuestra en todo momento su capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantiene el registro de los resultados de la revisión y las acciones de las mismas.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

El Director Administrativo, y los responsables de proceso, identifican e implantan los métodos de comunicación con los clientes en asuntos relacionados con:

- Información del servicio
- Las investigaciones de reclamaciones, retrasos, etc. se llevan a cabo en cada departamento mismo que es el encargado de notificarlo al cliente.
- La retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas del cliente que se captan a través de los Buzones de Quejas colocados para tal efecto

### 7.3 Diseño y/o desarrollo (Se excluye)

#### Componentes Clave del Sistema

Esta cláusula de la norma queda excluida del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (Ver 1.2 Exclusiones) ya que la **Dirección Administrativa** no lleva a cabo algún diseño, dado que todos los servicios proporcionados actuales y nuevos son determinados por las necesidades de los clientes y/o por las disposiciones generales de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

### 7.4 Compras

#### Componentes Clave del Sistema

#### 7.4.1 Control de compras

El procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios (PRO 7.4 ADQ 01), define las guías y controles a seguir para asegurar que el producto comprado este de acuerdo a los requisitos de compra especificados y asegure que el producto comprado no afecte el desempeño del proceso productivo y del servicio prestado.

Se evalúa y selecciona a los proveedores de acuerdo al impacto sobre la calidad de los productos y su habilidad para cumplir con los requisitos especificados como lo indica su respectivo procedimiento (PRO 7.4 ADQ 02).

Código: MPC 4.2 UACH	Página 24 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Los criterios para la selección y evaluación periódica se definen de acuerdo a las especificaciones de compra y procedimiento documentado. Los resultados de las evaluaciones y acciones de seguimiento se registran.

#### 7.4.2 Información de compras

Los contratos para la compra y las órdenes de compra, contienen la información que describe el producto a comprar y los acuerdos establecidos, incluyendo cuando es necesario lo siguiente:

- a) Los requerimientos de aprobación o calificaciones de:
  - o Producto
  - o Procedimientos
  - o Procesos
  - o Equipo
- b) Los requisitos para la calificación del personal.
- c) Los requerimientos del sistema para la gestión de la calidad.

El personal asignado por la Dirección Administrativa para aprobar los contratos para la compra y las órdenes de compra, se asegura que los requerimientos especificados estén correctos antes de la aprobación y liberación de éstos documentos.

Los responsables de la aprobación de los contratos y órdenes de compra se aseguran de que son adecuados los requerimientos especificados de compra antes de ser comunicados y liberados a los proveedores.

#### 7.4.3 Verificación del producto comprado

El Jefe del Departamento de Adquisiciones identifica e implanta las actividades necesarias para la verificación o inspección del producto comprado, cada Departamento verifica que el producto comprado corresponde al solicitado en la orden de compra y coloca el sello de conformidad en la Factura correspondiente.

Cuando el Departamento de Adquisiciones o sus clientes requieren desarrollar actividades de verificación en las instalaciones del proveedor del producto comprado se toman las provisiones necesarias para definir en el contrato u orden de compra los arreglos y métodos para desarrollar tal actividad.

#### Procedimientos

Procedimiento para Adquisición de Bienes y Servicios	PRO 7.4 ADQ 01
Procedimiento para Evaluación y Selección de Proveedores	PRO 7.4 ADQ 02
Procedimiento para Licitaciones de Adq. De Bienes y Servicios	PRO 7.4 ADQ 03

Código: MPC 4.2 UACH	Página 25 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 7.5 Operaciones de Producción y Servicio

### Generalidades

#### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Los responsables de proceso y el personal que participa en ellos, planean y llevan a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas a través de:

- La disponibilidad de la información que especifique las características del producto, la cual se define en los procedimientos respectivos.
- El uso y disponibilidad de Instrucciones de trabajo, donde sea requerido.
- El uso y mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio como lo indica el procedimiento de mantenimiento en el punto 6.3 de éste manual.
- La disponibilidad y uso de equipos para las mediciones y monitoreo definidas.
- La implantación de actividades para el monitoreo y medición.
- La implantación de procesos definidos para la liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto como lo indica su respectivo procedimiento.

#### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (Se Excluye)

Debido a que todas las características de los productos y servicio que brinda la UACH pueden ser inspeccionados en cualquiera de las etapas del proceso, esta cláusula de la norma no es aplicable en la Organización.

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Los métodos de identificación y trazabilidad apropiados se utilizan para identificar el producto durante las etapas pertinentes, éste método provee la identificación y trazabilidad a través del Módulo de Bienes Patrimoniales, Módulo de Adquisiciones, donde se mantienen los registros.

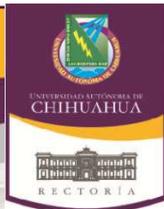
#### 7.5.4 Propiedad del cliente (Se Excluye)

En los procesos identificados no se utilizan materiales suministrados por el cliente actualmente, por lo tanto este elemento no es aplicable (ver 1.2).

#### 7.5.5 Preservación del producto

Están definidos los métodos para preservar los productos, desde la entrada al almacén temporal, hasta la entrega de productos a su destino final para mantener la conformidad con los requisitos determinados. (Ver PRO 7.5 JBP 01)

Este proceso define los métodos para la identificación, manejo, almacenamiento y protección del producto.



Código: MPC 4.2 UACH	Página 26 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

**Procedimientos**

Procedimiento para Control de Bienes Patrimoniales

PRO 7.5 JBP 01

**7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Se excluye)**

**Componentes Clave del Sistema**

Debido a la naturaleza de los procesos no se tienen dispositivos de seguimiento y medición (ver 1.2 exclusiones), las inspecciones durante el proceso de elaboración del producto (servicio) son realizadas periódicamente, para asegurarse de la conformidad del servicio pero el indicador más fiable se da en la medición del grado de satisfacción del cliente (ver 8.2.1 de este manual)

Código: MPC 4.2 UACH	Página 27 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 8. Medición, Análisis y Mejora

### 8.1 Generalidades

#### Componentes Clave del Sistema

Está identificado y definido el proceso para las actividades de medición, análisis y monitoreo, durante la etapa de planeación de acuerdo a lo mencionado en el punto 7.1 de éste manual, que se necesitan para:

- Asegurar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad con los requerimientos del sistema de gestión de calidad
- Lograr un mejoramiento en la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Este proceso define las metodologías aplicables para promover la mejora continua de los procesos, incluyendo el uso de técnicas estadísticas donde es requerido.

### 8.2 Medición y Monitoreo

#### Componentes Clave del Sistema

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

La Dirección Administrativa monitorea la información sobre la satisfacción y los motivos de la insatisfacción de los clientes como uno de los medibles del desempeño del sistema para la gestión de la calidad (Procedimiento para Medir la Satisfacción del Cliente PRO 8.2 ISO 02).

Las metodologías para obtener y usar la información están definidas en su procedimiento respectivo.

Las metas, tendencias y planes de acción para medir la satisfacción del cliente son monitoreadas durante las juntas de Revisión de la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad y como lo indica el procedimiento.

#### 8.2.2 Auditorías internas

Se realizan auditorías internas periódicas basadas en un plan de auditorías internas para determinar que:

- El sistema para la gestión de la calidad está conforme con los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2008.
- Que ha sido efectivamente implantado y mantenido.

El plan y agenda de auditoría son programadas tomando en consideración el estado actual del sistema, la importancia de las actividades y las áreas que van a ser auditadas, así como los resultados de las auditorías anteriores.

Se define el alcance, frecuencia y la metodología de la auditoría como lo indica su respectivo procedimiento (PRO 8.2 ISO 01).

Código: MPC 4.2 UACH	Página 28 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Los auditores internos designados son independientes del área que se audita.

La acción correctiva oportuna es tomada por el responsable del área auditada y verificada en base a las deficiencias encontradas.

El procedimiento describe como los resultados de las auditorías internas se registran y se hacen disponibles al personal que tiene responsabilidad dentro del área auditada.

La dirección responsable del área que está siendo auditada se asegura que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias contra no conformidades detectadas y sus causas, y que se realicen sin demora injustificada. Estas incluyen el seguimiento y sus resultados.

### 8.2.3 Medición y monitoreo de procesos

La Dirección Administrativa documenta los métodos apropiados para la medición y monitoreo de los procesos necesarios para cumplir los requerimientos del cliente (Mediante la Administración de Indicadores del SOC), cuando los resultados planeados no son logrados deben llevarse a cabo las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para prevenir la liberación inadvertida de cualquier producto o servicio no conforme.

Estos métodos confirman la habilidad continua de cada proceso para satisfacer su propósito intencionado como lo menciona su respectivo procedimiento (PRO 5.4 DAD 01).

### 8.2.4 Medición y monitoreo del producto

Se tienen los métodos apropiados para hacer el seguimiento y la medición de las características del servicio, para verificar que los requerimientos del servicio son cumplidos durante todo el proceso.

Registra mostrando nombres y/o firmas de la autoridad responsable para su liberación y es revisada durante las juntas de Revisión por la Dirección (PRO 5.6 DAD 01)

Ningún producto es liberado y entregado hasta que todas las actividades de medición y monitoreo especificadas han sido satisfactoriamente completadas.

#### Procedimientos

Procedimiento para la Revisión por la Dirección	PRO 5.6 DAD 01
Procedimiento para Realización de Auditorías Internas	PRO 8.2 ISO 01
Procedimiento para Medir la Satisfacción del Cliente	PRO 8.2 ISO 02

Código: MPC 4.2 UACH	Página 29 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

### 8.3 Control de Producto No Conforme

#### Componentes Clave del Sistema

El producto no conforme con los requerimientos es identificado y controlado para prevenir que sea utilizado sin intención o enviado al Cliente. Las actividades de responsabilidad y control del producto no conforme tales como identificación, documentación, evaluación, segregación y disposición se definen en su respectivo procedimiento de Producto No Conforme (PRO 8.3 ISO 01), y cuando sea aplicable es tratado mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para contener o eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su uso o aceptación bajo concesión de la Autoridad correspondiente o por el cliente.
- c) Tomando acciones para imposibilitar su uso original.
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

El producto no conforme es corregido y sujeto a una reinspección después de la corrección, como lo menciona el procedimiento para demostrar su conformidad.

Se mantienen los registros de las no conformidades detectadas y de sus acciones tomadas, incluyendo las concesiones autorizadas por los clientes.

En caso que se realicen retrabajos o reparaciones a los productos, se notifica al Cliente final y se obtiene una concesión o éstos mismos autorizan que se envíe el producto sin concesión.

#### Procedimientos

Procedimiento para el Control de Producto No Conforme

PRO 8.3 ISO 01

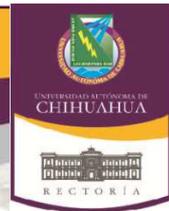
### 8.4 Análisis de Datos

#### Componentes Clave del Sistema

La Dirección Administrativa recopila y analiza la información pertinente para determinar la adecuación y efectividad del sistema para la gestión de la calidad e identificar mejoras, que puedan ser hechas. Este análisis incluye la información generada durante las actividades de mediciones, monitoreos y otras fuentes relevantes.

Este análisis de información sirve para proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción o insatisfacción del cliente. (PRO 8.2 ISO 02).
- b) La conformidad con los requerimientos del producto.
- c) Las características de los procesos, los productos y sus tendencias. (PRO 5.4 DAD 01)
- d) Los proveedores. (PRO 7.4 ADQ 02)



Código: MPC 4.2 UACH	Página 30 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## 8.5 Mejora

### Componentes Clave del Sistema

#### 8.5.1 Mejora continua

La Dirección Administrativa busca la forma de mejorar continuamente el sistema para la gestión de calidad a través del uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de las auditorías, análisis de la información, acciones correctivas y preventivas y Juntas de Revisión de la Dirección.

#### 8.5.2 Acciones correctivas

Al detectarse una no conformidad en el producto, servicio y/o en el sistema para gestión de calidad se toman las acciones correctivas para identificar y eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de prevenir la recurrencia. Las acciones correctivas son definidas tomando en cuenta la magnitud del impacto del problema encontrado.

El procedimiento define los requisitos para:

- La identificación de las no conformidades incluyendo las quejas de cliente.
- La determinación de las causas de la no conformidad.
- La evaluación de la necesidad de tomar acciones para asegurar que la no conformidad no ocurra de nuevo.
- La determinación e implementación de las acciones correctivas necesarias.
- El registro de los resultados de las acciones correctivas tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas

#### 8.5.3 Acciones preventivas

Existe un procedimiento que muestra las guías para identificar acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir la ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas a la magnitud del impacto de los problemas potenciales.

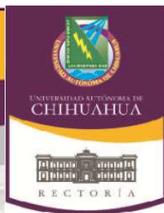
El procedimiento define los requerimientos para:

- Identificar no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar y asegurar la implementación de acciones preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas

### Procedimientos

Procedimientos para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Continua

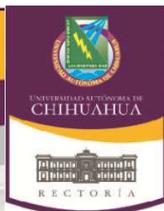
PRO 8.5 ISO 01



Código: MPC 4.2 UACH	Página 31 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

## GLOSARIO

Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.
Activo	Bienes propiedad de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
ADM	Administrador de algún proyecto
ADQ	Departamento de Adquisiciones
ARC	Archivo
Ascenso	Acción de elevar a un empleado a un puesto lateral o superior, en mejores condiciones que las del puesto anterior.
AUD INT	Auditor Interno
AUD LID	Auditor Líder
Auditado	Persona sujeta a auditoria y responsable de la implementación de acciones correctivas y cierre de las mismas.
Auditor Interno	Persona entrenada para realizar auditorías al sistema de calidad, puede pertenecer a la organización o ser personal externo.
Auditor Líder	Persona entrenada para administrar y realizar auditorías al sistema de calidad. Puede pertenecer a la organización o ser personal externo.
Auditoria	Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas y si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
Bien	Artículo tangible.
CAD	Coordinador Administrativo
Candidato	Aspirante a ocupar un puesto temporal o definitivo dentro de la organización.
Capacitación	Proceso estructurado para impartir conocimientos y desarrollar habilidades necesarias para el desempeño de su trabajo
Centro de costos	Cuenta contable a la que se le carga el costo de la compra del material.
Certificación de habilidades	Constancia de las habilidades y conocimientos que se han desarrollado durante el transcurso de su desempeño laboral.

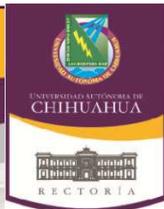


Código: MPC 4.2 UACH	Página 32 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Certificado	Documento que garantiza la condición estable de un requerimiento especificado (a solicitud expresa).
Cliente	El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.
CMCA	Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento
COM	Comité de Adquisiciones
Compra Urgente	Compra de materiales o suministros sin cotizaciones autorizado por el Director Administrativo y/o Jefe del Departamento de Adquisiciones previa a la requisición del área solicitante.
Conocimiento	Facultades intelectuales de una persona adquiridas durante un proceso de estudio, capacitación o entrenamiento.
Contratación	Realizar un contrato con la persona que va a ocupar la vacante.
Contratistas	Es un proveedor de servicios técnicos y/o de mano de obra.
Contrato colectivo de trabajo	Documento que norma las relaciones entre empresa y sindicato.
Coordinación	Agrupación que actúa de forma organizada.
Cotización	Condiciones de venta ofrecidas por un proveedor, ésta deberá ser por escrito o cualquier medio digital, y se registra para formar un cuadro comparativo y para ciertos bienes.
CTRL	Control de Documentos
Cuadro Comparativo	Registro de cotizaciones especificando precio unitario, importe, impuestos, moneda, tiempo y forma de entrega, y condiciones de pago.
DAD	Director Administrativo
DEPTO	Jefe de Departamento
Descripción de puesto	Documento que muestra las funciones y los requisitos del personal.
Detección	Acción de detectar, determinación, localización.
Digitalizar	Conversión de un documento físico a un archivo electrónico (imagen).

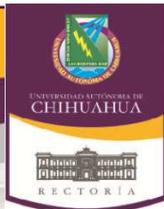
Código: MPC 4.2 UACH	Página 33 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Documento	Cualquier papel o archivo electrónico que contenga información técnica de cómo un proceso debe ser llevado a cabo. Incluyendo dibujos, planos, diseños, especificaciones e instrucciones.
Elemento	Cualquier ente que puede ser descrito y considerado individualmente, y que puede ser por ejemplo: una actividad o proceso, un servicio, una organización, un sistema o una persona, o cualquier combinación de las anteriores.
ENC CAP	Encargado de Capacitación
ENCAD	Encargado del Monitoreo del Grado de Satisfacción Dirección Administrativa
ENCRH	Encargado del Monitoreo del Grado de Satisfacción Departamento de Recursos Humanos
Entrenador	Será aquella persona que brinde entrenamiento en el lugar de trabajo, en el puesto a entrenar
Estructura Documental	Forma en que la documentación del sistema de calidad se presenta en 4 niveles: I-manuales, II-procedimientos, III-instrucciones y IV-formatos o registros (evidencia).
EUA	Cualquier empleado autorizado de la Universidad Autónoma de Chihuahua
Evaluación	Es un proceso que incluye la revisión de documentos, una Auditoria en planta, su análisis y el reporte. Los clientes pueden además incluir una auto-evaluación, resultados de auditorías internas y otra evidencia durante la evaluación.
Evaluador	Será aquella persona que evalúe el entrenamiento en el lugar de trabajo, cuando el entrenador y la persona a entrenar hayan culminado el entrenamiento correspondiente.
FAC	Unidad académica perteneciente a la Universidad.
Factura	Documento fiscal con datos de identificación del proveedor donde especifica el producto o servicio proporcionado a la Universidad Autónoma de Chihuahua. Éste documento se deberá presentar en original al momento de entregar los productos o servicios para sello y firma de recibido por el área solicitante.
GRC	Generador de Registros de Calidad
Habilidad	Conocimiento práctico de una persona adquirido en el manejo de cualquier ejercicio o función.
Inducción	Inducir al nuevo candidato a su puesto
INST	Instructor



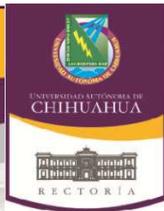
Código: MPC 4.2 UACH	Página 34 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

ISO	Representante de la Dirección
JBP	Jefe del Departamento de Bienes Patrimoniales
JCA	Jefe de Unidad de Control de Activos
JIN	Jefe de Unidad e Intendencia de Unidad Central
JUL	Jefe de Unidad de Licitaciones
JUR	Jurídico
Medios de comunicación	Reuniones informativas, tableros de noticias, periódicos o revistas internas, medios visuales y electrónicos, encuestas o esquemas de sugerencias.
Mejora de la calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
Objetivo de la calidad	Meta específica para las áreas principales de la organización relacionada con la calidad.
Orden de Compra	Documento que especifica la aceptación por parte del Departamento de Adquisiciones, de los materiales, suministros o equipos ofrecidos por el proveedor en su cotización, también podrá ser llamado contrato.
Organigrama	Documento que muestra las relaciones entre todo el personal.
Organización	Una compañía, corporación, firma, empresa, institución o parte de la misma, ya sea incorporada o no, pública o privada que tiene funciones y administración propia.
PBP	Personal de Bienes Patrimoniales
Perfil del puesto	Documento que muestra las facultades, aptitudes y/o habilidades que debe contener cada puesto en la organización.
Periodo de Retención	Tiempo especificado para almacenamiento de registros de calidad.
Plantilla Autorizada	Número de trabajadores autorizados por la instancia responsable para trabajar en la Universidad Autónoma de Chihuahua.
Política de calidad	Directrices y objetivos generales de la organización, concernientes a la calidad los cuales son formalmente expresados por la alta dirección.
Procedimiento	Forma o método especificado de desarrollar una actividad o proceso.



Código: MPC 4.2 UACH	Página 35 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Producto	Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
Programa de Capacitación	Resultado de la información obtenida en la detección
PRO	Proveedor
Proveedor Clave	Suministrador de productos o de servicios críticos para el desempeño de las actividades de la Dirección Administrativa de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
Proveedor	Organización o persona que suministra un bien o servicio, pudiendo ser, un productor, distribuidor, minorista o prestador de un servicio.
REC	Recepcionista
Recepción	Acción de verificar características y cantidades de productos especificados en la Orden de Compra cotejando con factura y remisión del proveedor previo a la entrega administrativa.
Registro de Calidad	Documento que demuestra que las medidas de calidad han sido cumplidas y que el sistema opera eficientemente.
Registro	Un documento que provee evidencia objetiva de las actividades ejecutadas o resultados obtenidos.
REP	Representante de la Dirección
Requisición	Formato mediante el cual el Cliente solicita productos o servicios, ésta deberá ser elaborada en original.
RESP	Responsables de Área
Revisión de la Dirección	Es la revisión que realizan el Director Administrativo, Directores de Área, Jefes de al Sistema de Calidad Departamento y los responsables de área en el Sistema de Calidad ISO 9001:2008, en intervalos definidos suficientes para asegurar que continúan siendo apropiados y efectivos para satisfacer los requerimientos, los objetivos y la política de calidad de la empresa.
RHU	Jefe del Depto. de Recursos Humanos
Satisfacción del Cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.
SEC	Secretaria



Código: MPC 4.2 UACH	Página 36 de 36
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev:01/08/2014
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Selección	Proceso por medio del cual se determina cual es el solicitante más adecuado a las necesidades de trabajo para el que está siendo considerado.
Seleccionar	Es la acción de separar en sus diferentes categorías
Sistema de Calidad	Es la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad en la empresa.
Sistema de Gestión de Calidad	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
SOC	Sistema Operativo de Calidad
Software de Control	Programa Microsoft Word, Acrobat, Excel o PowerPoint para administrar el sistema de calidad
SUCA	Sistema Universitario para el Control de Activos.
TES	Jefe del Departamento de Tesorería
Unidad Central	Oficinas dependientes de la Rectoría
Unidades Académicas	Facultades de la Universidad Autónoma de Chihuahua
USU	Usuario
Vacante	Plaza o empleo, considerado en el organigrama de la organización, no ocupado por nadie.

## BIBLIOGRAFÍA

- ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 9004:2009 - Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño
- ISO 19011:2012 Guías para la conducción de auditorías