



MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 1/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

INDICE

| SECCIÓN | TÍTULO | PÁGINA |
|---------|--|--------|
| I. | Introducción | 2 |
| II. | Requisitos generales | 4 |
| III. | Alcance del SGC | 4 |
| IV. | Exclusiones al SGC | 5 |
| V. | Documentación del SGC | 5 |
| VI. | Planeación de los procesos | 6 |
| VII. | Diagrama e interacción de los procesos | 6 |
| VIII. | Descripción de los procesos | 7 |
| IX. | Política de la Calidad | 7 |
| X. | Objetivos de calidad | 8 |
| XI. | Organigrama | 9 |
| XII. | Documentos o Registros Utilizados | 10 |
| XIII. | Referencias | 10 |
| XIV. | Cambios | 10 |



MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 2/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

I. INTRODUCCIÓN

Información de la Organización

Nuestra institución nace en el año de 1899, como Escuela de Enfermería y Obstetricia, en las instalaciones de lo que actualmente es el Hospital Central del Estado.

Es hasta el 8 de Diciembre de 1954, fecha en que entró en funciones la Universidad Autónoma de Chihuahua, con el Dr. Ignacio González Estavillo como primer Rector, en que la Escuela de Enfermería y Obstetricia pasó a ser, junto a otras Instituciones Educativas Superiores, una de sus fundadoras.

La Facultad de Enfermería y Nutriología adoptó su personalidad jurídica y patrimonio propio como organismo descentralizado a partir de 1974. Desde ese momento y hasta nuestros días la Facultad ha sido el pilar más sólido en la formación de profesionistas en el área de la salud, contribuyendo así al desarrollo económico, social y cultural.

La Facultad de Enfermería y Nutriología tiene como oferta educativa:

- Enfermería General con Bachillerato
- Licenciatura en Enfermería
- Licenciatura en Nutrición
- Maestría en Enfermería
- Maestría en Nutrición Humana
- Maestría en Salud en el Trabajo
- Educación Continua

El presente manual de calidad determina los procesos estratégicos, operativos, de apoyo y de retroalimentación para la Institución y para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008.

Este manual de calidad señala los procesos necesarios (tanto internos como externos) que se han determinado para establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar el SGC, su interacción y secuencia se aprecia de manera gráfica en la sección VII de este manual y su descripción en la sección VIII. Con esto se logra cumplir lo señalado en los requisitos 4.1 y 4.2.2 de la Norma ISO 9001:2008.

Los procesos determinados como necesarios para el SGC son:

- ✓ **Proceso de Gestión de la Calidad**
- ✓ **Proceso de Gestión y Formación Académica**
- ✓ **Proceso de Programas de Maestría**
- ✓ **Proceso de Gestión de Recursos**
- ✓ **Proceso de Extensión y Difusión Cultural**



MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 3/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

✓ Proceso de Direccionamiento Estratégico

Los procesos han sido planificados, implementados, verificados y cuentan con la ruta de acciones, ya sea acciones de corrección o correctivas cuando no se han alcanzado los resultados planificados y acciones preventivas cuando se observen posibles incumplimientos a lo planeado.

Buscando mantener y mejorar los procesos y a su vez el Sistema de Gestión de Calidad.

Estructura Organizacional

El responsable de la operación es la Directora de la Facultad y es quien define y documenta la Política de Calidad (SGC DOC 06) basándose en las expectativas y necesidades de sus clientes. Las necesidades de crecimiento y desarrollo las determina la misma Dirección de la Facultad, en conjunto con las bases Estudiantiles, Académicas y Administrativas, con éstas definen los objetivos y compromisos de la FEN, tomando en cuenta su entorno social y el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

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

II. REQUISITOS GENERALES

El presente Manual refleja la seguridad que tiene la Facultad de Enfermería y Nutriología de mantenerse a la vanguardia en Educación Superior en Salud y del Sistema de Gestión de la Calidad mejorar constantemente para la satisfacción de nuestros clientes interesados en una formación profesional en salud que demanda la comunidad en general.

III. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Facultad de Enfermería y Nutriología ubicada en el campus Universitario II ha establecido como alcance de su SGC:

Formación de profesionistas en Disciplinas de Enfermería y Nutrición.

Y engloba los procesos considerados como estratégicos, básicos y de soporte.

En el alcance anterior quedan involucradas las actividades docentes, como las operativas y que están inmersas en los procesos descritos anteriormente.



MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 4/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

IV. EXCLUSIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio debido a que en la facultad de enfermería y nutriología si se puede realizar la supervisión del proceso y verificar si cumple o no con indicadores de desempeño de producto y proceso.

7.5.4 Propiedad del Cliente. La Facultad de Enfermería y Nutriología no maneja propiedad del cliente; ya que solo utiliza papelería del alumno en copias.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Control. La Facultad de Enfermería y Nutriología no manejan dispositivos físicos de seguimiento y medición, las inspecciones durante el proceso de prestación del servicio son realizadas periódicamente, para asegurarse de la conformidad del servicio, pero el medidor más fiable se da en la medición del grado de satisfacción del cliente.

V. DOCUMENTACIÓN DEL SGC

La Facultad de Enfermería y Nutriología cuenta con la documentación necesaria por el Sistema de Gestión de Calidad como lo solicita la Norma ISO 9001:2008 en su cláusula 4.2, incluyendo:

- 1) Alcance del SGC (sección III de este manual)
- 2) Política de Calidad (SGC DOC 06) (sección IX de este manual)
- 3) Objetivos de Calidad (SGC DOC 06) (sección X de este manual)
- 4) Este Manual de Calidad (SGC MC 01)
- 5) Los procedimientos documentados requeridos por la Norma:
 - Procedimiento de Control de Documentos (SGC PRO 01).
 - Procedimiento de Control de Registros (SGC PRO 02).
 - Procedimiento de Auditorías Internas (SGC PRO 03).
 - Procedimiento del Control de Producto No Conforme (SGC PRO 04).
 - Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (SGC PRO 05).

También se tienen otros documentos necesarios para la Facultad de Enfermería y Nutriología y así asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus procesos del SGC, estos se encuentran mencionados y controlados dentro de la lista maestra de control de documentos SGC FOR 01.

VI. PLANEACIÓN DE LOS PROCESOS

La Facultad de Enfermería y Nutriología planifica y administra los siguientes procesos cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 cláusulas 4.1, 5.4.2, 8.2.3:



MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 5/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

VII. DIAGRAMA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS:





MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 6/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS:

Gestión del SGC: Dentro de este proceso se revisa la planeación, implementación, verificación y mejora del sistema de gestión de calidad

Gestión y Formación Académica: Administra el proyecto académico de la facultad y participa en la planeación, desarrollo y evaluación de otros proyectos

Programas de Maestría: Administra los programas y el proyecto de investigación y posgrado de la facultad, define y fortalece las líneas de investigación y participa en la planeación, desarrollo y evaluación de los proyectos de la misma.

Gestión de Recursos Administra los recursos humanos, financieros y materiales para el buen desarrollo de las funciones sustantivas de la facultad.

Extensión y Difusión Cultural: Establece mecanismos de vinculación dentro de la universidad y con los diversos sectores de la sociedad. Así mismo, proyecta el ser, saber y quehacer de la facultad en su marco de identidad.

Direccionamiento Estratégico Evalúa el avance del plan de Desarrollo de la Facultad y propone estrategias oportunas de mejora, integrando información desde su génesis hasta su análisis para suministro a las instancias decisorias y en coordinación con la dirección y las secretarías, planea el proyecto de desarrollo académico-administrativo de la facultad.

IX. POLÍTICA DE CALIDAD

En base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 / 4.2.1 a) y 5.3 se ha establecido que la Política de Calidad de la Facultad de Enfermería y Nutriología sea:

Formamos profesionistas de nivel Técnico, Licenciatura y Posgrado; y además, ofrecemos programas de educación continua; esto se logra mediante el diseño, evaluación y rediseño curricular de los planes académicos, contando con personal docente y administrativo altamente capacitado y comprometidos con la mejora continua de sus procesos definidos en un marco de calidad total y de acuerdo a los lineamientos institucionales del Plan de Desarrollo Universitario y la propia legislación de la Facultad, asumiendo compromisos sociales que demandan sumar esfuerzos para coadyuvar en la salud de la comunidad en general.



MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 7/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora | |

X. OBJETIVOS DE CALIDAD

En base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 / 5.4.1, los objetivos de calidad han sido establecidos por la Alta Dirección y se encuentran involucrados todos los niveles y funciones de la Facultad de Enfermería y Nutriología, éstos, son medibles y coherentes con la política de calidad señalada en la sección anterior. Estos objetivos de calidad se definen anualmente y son revisados mensualmente, los objetivos de calidad son:

- 1. Satisfacción del estudiante, docente y personal administrativo:** Conocer la apreciación de nuestros clientes para determinar el grado de satisfacción de los mismos, en el cumplimiento de sus expectativas.
- 2. Cumplimiento de los requisitos del servicio:** Mejorar sistemáticamente la calidad del Sistema de Gestión de la Calidad y la de los servicios que realiza, con la finalidad básica de satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes.
- 3. Mejora de los procesos:** Implementar la reingeniería del Sistema de Gestión de Calidad, con un enfoque de procesos.
- 4. Cumplimiento a la gestión universitaria:** Seguir los lineamientos de gestión universitaria y de la propia.

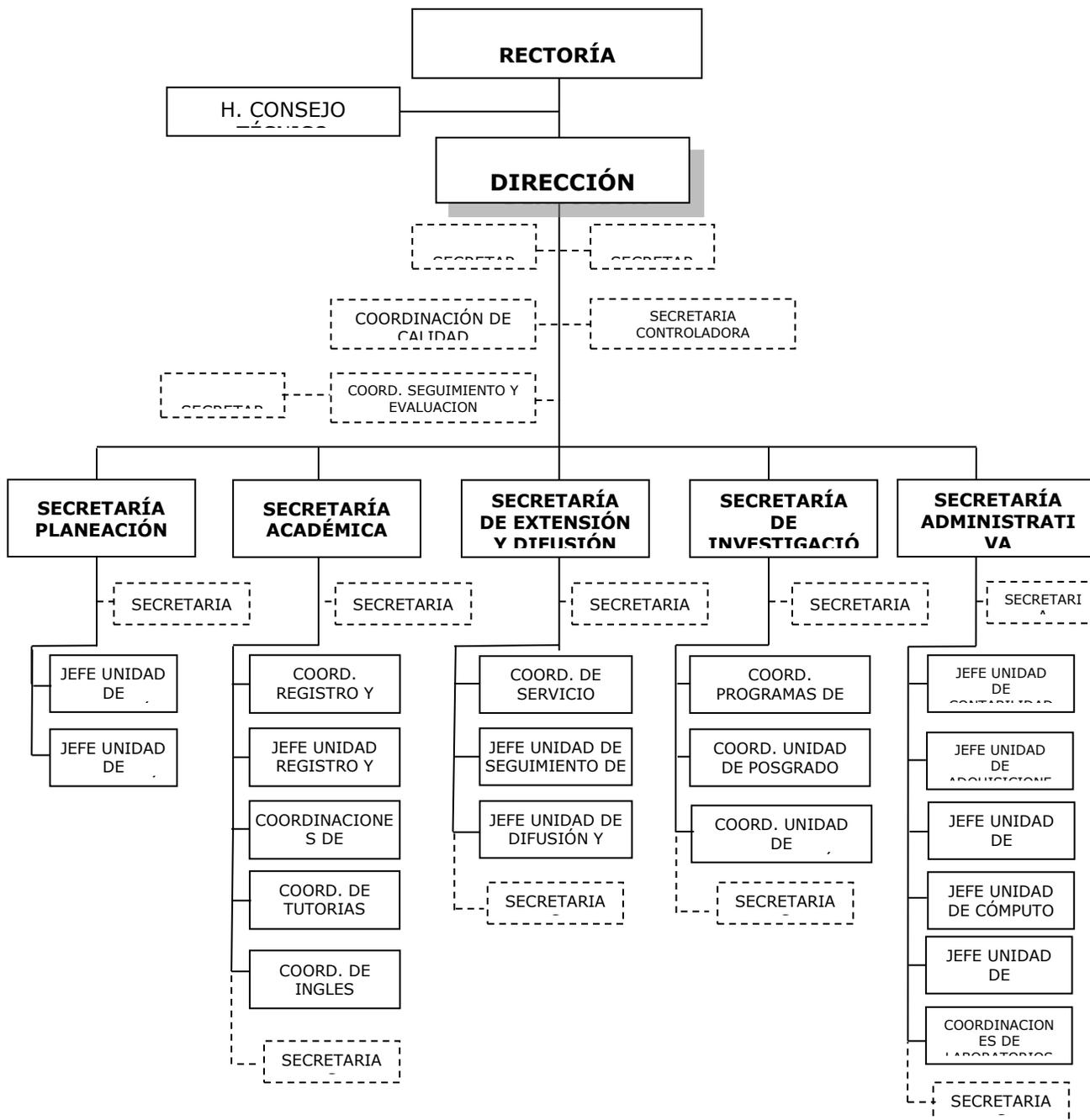


MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 8/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

XI. ORGANIGRAMA

Para dar parte al cumplimiento a la cláusula 5.5.1 de la Norma ISO 9001:2008, el organigrama que rige al SGC en la Facultad de Enfermería y Nutriología es el siguiente; en éste, el puesto de Directora es el equivalente a la Alta dirección como lo señala la Norma ISO 9001:2008.





MANUAL DE LA CALIDAD

| | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Código : SGC MC 01 | Revisión: 13 | Fecha de revisión: 20/05/2015 | Fecha de emisión: 2009 | Pág. : 9/9 |
| Elaboró: Jefe de la Unidad de Calidad | | Revisó: N/A | | Aprobó: Directora |

XII. DOCUMENTOS O REGISTROS UTILIZADOS

SGC DOC 01 Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad.

SGC FOR 06 Planeación estratégica

SGC FOR 11 Seguimiento a las acciones

SGC FOR 22 Resultado mensual de indicadores

SGC FOR 25 Revisión al sistema de la calidad

XIII. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

XIV. CAMBIOS

| <i>No. de Revisión</i> | <i>Fecha</i> | <i>Párrafo</i> | <i>Origen del Cambio</i> | <i>Descripción del cambio</i> |
|------------------------|--------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 12 | 16/05/2014 | Política y objetivos | Redacción | En su totalidad |
| 13 | 20/05/2015 | Todo | Revisión total al documento | En su totalidad |