



## MANUAL DE LA CALIDAD

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA

**COPIA  
NO CONTROLADA**



# MANUAL DE LA CALIDAD

## CONTENIDO

- 1.0 INTRODUCCIÓN..... 4**
  - 1.1 Descripción.....4
  - 1.2 Misión de la Facultad de Contaduría y Administración.....5
  - 1.3 Visión de la Facultad de Contaduría y Administración .....5
  - 1.4 Organigrama .....6
- 2.0 ALCANCE .....7**
  - 2.1 Alcance.....7
  - 2.1.1 Definición del Usuario .....7
  - 2.2 Exclusiones de requisitos de la norma.....7
- 3.0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....7**
  - 3.1 Política de la Calidad.....7
  - 3.2 Objetivos de la Calidad. ....8
  - 3.3 Diagrama de los Procesos del SGC. ....9
  - 3.4 Explicación de la Interacción de los Procesos del SGC .....10
- 4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....11**
  - 4.1 Requisitos Generales .....11
  - 4.2 Requisitos de la Documentación.....12
    - 4.2.1 Estructura Documental.....12
    - 4.2.2 Manual de la Calidad.....13
    - 4.2.3 Control de los Documentos.....13
    - 4.2.4 Control de los Registros.....13
- 5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....14**
  - 5.1 Compromiso de la Dirección .....14
  - 5.2 Enfoque al Usuario.....14
  - 5.3 Política de la Calidad.....14
  - 5.4 Planificación .....15
    - 5.4.1 Objetivos de la Calidad .....15
    - 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de La Secretaría Académica .....15
  - 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....15
    - 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad .....15
    - 5.5.2 Representante de la Dirección.....15
    - 5.5.3 Comunicación Interna .....16
  - 5.6 Revisión por la Dirección.....16
    - 5.6.1 Generalidades .....16
    - 5.6.2 Información para la Revisión.....17
    - 5.6.3 Resultados de la Revisión.....17
- 6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....17**
  - 6.1 Provisión de Recursos. ....17
  - 6.2 Recursos Humanos.....17
    - 6.2.1 Generalidades .....17
    - 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. ....18
  - 6.3 Infraestructura .....18
  - 6.4 Ambiente de Trabajo.....18

COPIA NO CONTROLADA



# MANUAL DE LA CALIDAD

- 7.0 REALIZACION DEL SERVICIO Y PRODUCTOS..... 19**
  - 7.1 Planificación de la realización del servicio ..... 19
  - 7.2 Procesos relacionados con el usuario ..... 19
    - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio..... 19
    - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio ..... 19
    - 7.2.3 Comunicación con el usuario ..... 20
  - 7.3 Diseño y desarrollo..... 20
  - 7.4 Compras ..... 20
    - 7.4.1 Proceso de Compras..... 20
    - 7.4.2 Información de las Compras ..... 22
    - 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados ..... 22
  - 7.5 Producción y prestación del servicio ..... 22
    - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio ..... 22
    - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio ..... 23
    - 7.5.3 Identificación y trazabilidad ..... 23
    - 7.5.4 Propiedad del usuario ..... 23
    - 7.5.5 Preservación del producto ..... 24
  - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición..... 24
- 8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA ..... 24**
  - 8.1 Generalidades ..... 24
  - 8.2 Seguimiento y Medición ..... 24
    - 8.2.1 Satisfacción del Usuario..... 24
    - 8.2.2 Auditoria Interna ..... 25
    - 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos. .... 25
    - 8.2.4 Seguimiento y Medición de los Productos y Servicios..... 25
  - 8.3 Control del Producto No Conforme. .... 26
  - 8.4 Análisis de Datos..... 26
  - 8.5 Mejora..... 27
    - 8.5.1 Mejora Continua ..... 27
    - 8.5.2 Acción Correctiva ..... 27
    - 8.5.3 Acción Preventiva..... 27
- 9.0 ANEXOS..... 29**
  - 9.1 Matriz de Responsabilidades. .... 29
  - 9.2 Glosario de Términos ..... 30

**COPIA  
NO CONTROLADA**



# MANUAL DE LA CALIDAD

## 1.0 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción

El 18 de Diciembre de 1958, nace la Escuela de Contabilidad y Administración, con 24 estudiantes que recibían clases en un salón de la escuela de Derecho, actualmente Facultad de Filosofía y Letras.

En 1960, la Escuela de Contabilidad y Administración, se trasladó al edificio del Instituto Científico y Literario, actualmente rectoría.

En 1998, la Facultad de Contaduría y Administración, se trasladó al nuevo campus universitario y cuenta con un tercio de la población estudiantil de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

**La Secretaría de Académica** ofrece los siguientes servicios:

En Biblioteca:

- Préstamo Externo (libros, videos, discos compactos)
- Préstamo Interno (libros, revistas, diarios, material electrónico, computadoras, acceso a bases de datos, internet)
- Servicio de Consulta a bases de datos.
- Elaboración de Cartas de No Adeudo y Donación
- Fotocopiado

En Servicios Escolares:

- Inscripción
- Preinscripción
- Trámite de accidentes escolares
- Captura de calificaciones
- Información de horarios y grupos en los que se encuentran inscritos
- Cambios de opción y/o plan
- Altas y bajas de materias y/o semestre
- Constancias de estudio, Kardex
- Trámites para Servicio Médico ante el IMSS
- Todo lo relacionado con el historial académico del usuario

Como apoyo a los procesos anteriores tenemos a CIFCA (Centro de Informática de la F.C.A.), quien ofrece:

- Soporte Técnico al equipo de tecnologías de información.
- Mantenimiento correctivo y preventivo al equipo de tecnologías de información.

**Recursos Humanos:**

- Soporte en la capacitación del personal de la Facultad
- Resguardo de la documentación y expedientes del personal
- Pago de la nómina a todo el personal que labora en la Facultad
- Gestión del pago de nómina.

**Compras:**

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

- Proveer de material e insumos a todos los departamento de la Facultad

### 1.2 Misión de la Facultad de Contaduría y Administración

La Facultad de Contaduría y Administración es una Institución de carácter público cuyos miembros se encuentran comprometidos con valores sociales, de excelencia y liderazgo, ofrece una formación integral de alta competitividad en el contexto global, en las áreas Económico Administrativas, coordinando de manera óptima las funciones de docencia, investigación, administración y vinculación.

### 1.3 Visión de la Facultad de Contaduría y Administración

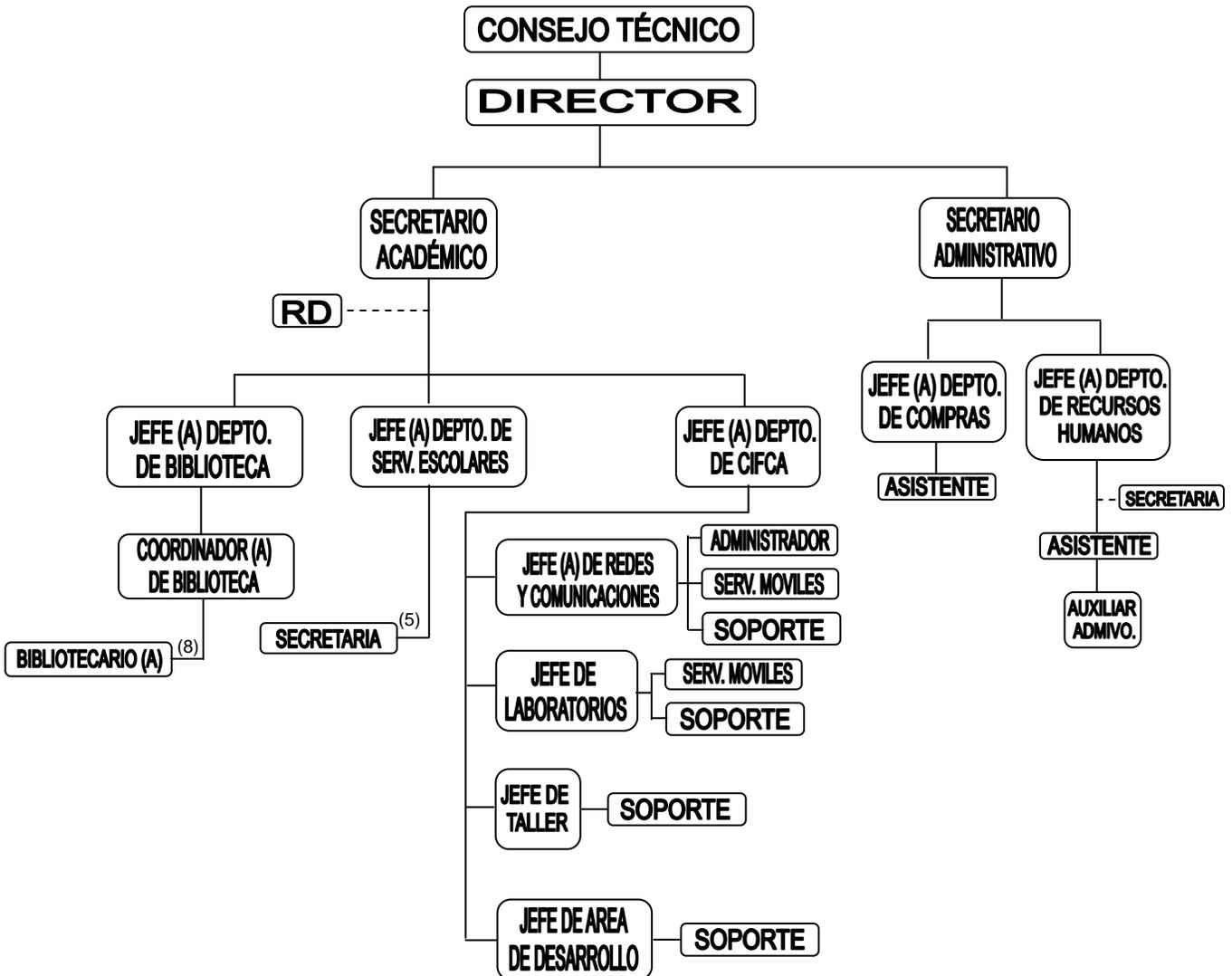
La Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, funcionará con un esquema de gestión y calidad integral, en el cual se formen profesionales de las áreas Económico Administrativas, bajo programas flexibles basados en competencias con la finalidad de atender el desarrollo de las capacidades y habilidades individuales en los ámbitos intelectual, afectivo, artístico y deportivo al tiempo que se fomentan valores que aseguren una convivencia social solidaria y comprometida y se preparen para la competitividad y exigencia del mercado de trabajo.

COPIA  
NO CONTROLADA



# MANUAL DE LA CALIDAD

## 1.4 Organigrama



**COPIA  
NO CONTROLADA**



# MANUAL DE LA CALIDAD

## 2.0 ALCANCE

### 2.1 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad (SGC) contempla los procesos clave de:

- Préstamo interno y externo de material documental.
- Inscripción, preinscripción, elaboraciones de documentos escolares, y captura de calificaciones,

#### 2.1.1 Definición del Usuario

Se define como usuario a los alumnos, maestros y administrativos que estén dados de alta en el Sistema ALEPH 500 y/o SUAE de la U.A.CH. (Sistema Universitario de Administración Escolar).

### 2.2 Exclusiones de requisitos de la norma.

Las exclusiones cumplen con el requisito expresado en el apartado 1.2 de la norma ISO 9001:2000, es decir, quedan restringidas a las cláusulas expresadas en el requisito 7.0

#### 7.3 Diseño y desarrollo.

La Secretaría Académica determina que no es aplicable a sus procesos, debido a que quien diseña la identificación, clasificación y la distribución del acervo bibliográfico es la Coordinación del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) y el Sistema Universitario de Administración Escolar (SUAE).

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

La Secretaría Académica determina que no es aplicable a sus procesos, debido a que los resultados de los mismos pueden ser verificados en todas sus actividades.

#### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

La Secretaría Académica determina que no es aplicable a sus procesos clave y de apoyo debido a que no son utilizados dispositivos de medición

## 3.0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

### 3.1 Política de la Calidad.

Brindar servicios eficaces con objetivos definidos en busca de la excelencia, por medio de un equipo humano comprometido con la calidad y aceptando el reto de la mejora continua.

M.A Armando Javier Cabrera Zapata.  
Secretario Académico

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 3.2 Objetivos de la Calidad.

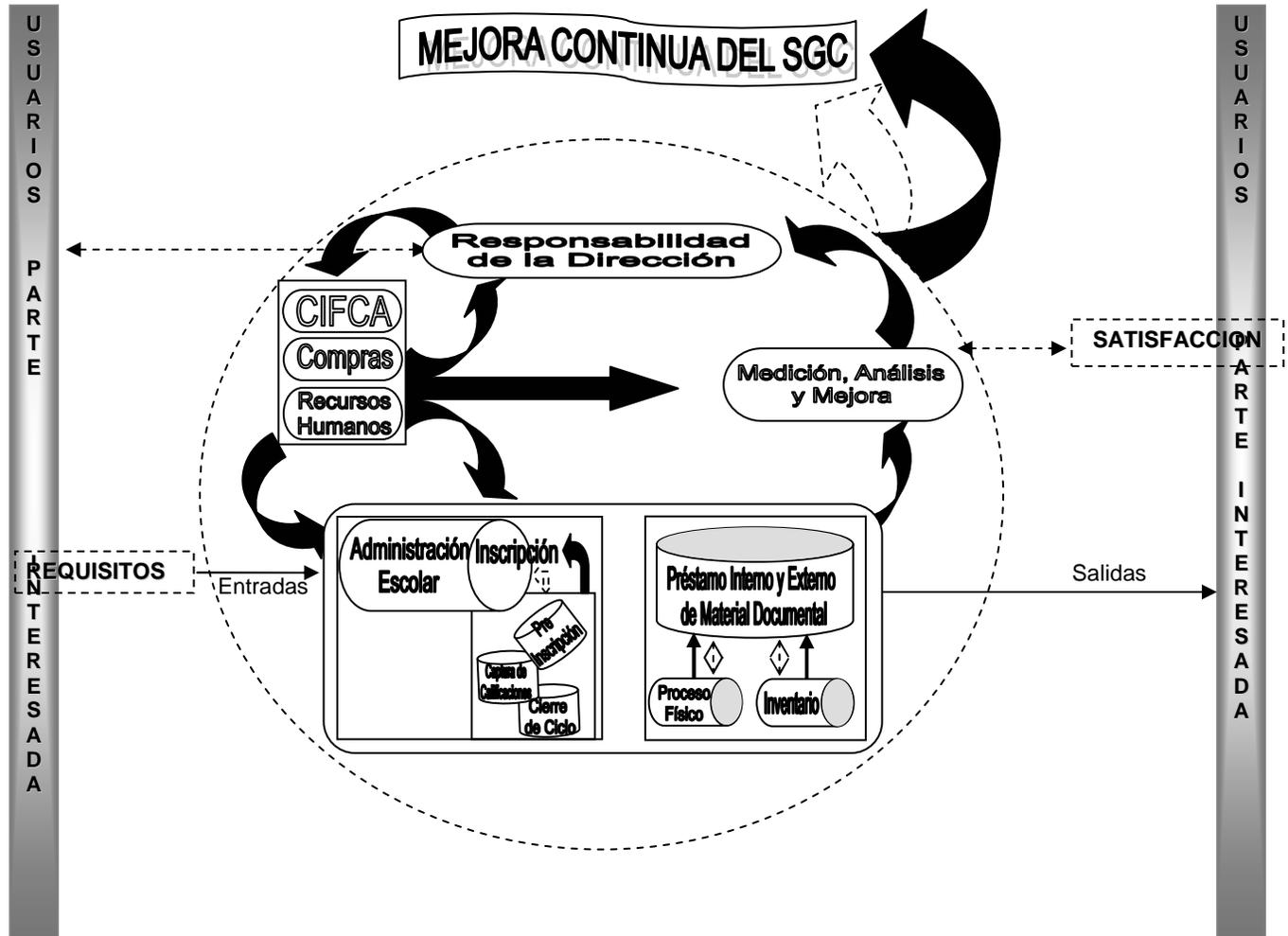
1. Contar con material documental para cubrir todas las áreas comprendidas en los programas de enseñanza de la facultad.
2. Tener en el área de cómputo como mínimo un 95% del equipo disponible para uso en el mes.
3. Incrementar anualmente el 5% de títulos existentes
4. Obtener mínimo 80 de calificación en el resultado de medición del grado de satisfacción del usuario.
5. Lograr para el año 2007, que la confirmación de horarios de inscripción sea a través de la página Web de la U.A.Ch.
6. Los documentos solicitados por el usuario serán elaborados en un plazo no mayor a 24 horas.
7. Tener como máximo un 2% de Producto No Conforme generado en los procesos de Servicios Escolares.

COPIA  
NO CONTROLADA



# MANUAL DE LA CALIDAD

## 3.3 Diagrama de los Procesos del SGC



**COPIA NO CONTROLADA**



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 3.4 Explicación de la Interacción de los Procesos del SGC

En la Facultad de Contaduría contamos con los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, que interactúan entre sí, tal como se observa en el diagrama anterior.

El proceso de **Responsabilidad de la Dirección**, a cargo del Secretario Académico; tiene como propósito la determinación de los requisitos de los usuarios, a través de una encuesta, en función de los cuales se definen la Política y los Objetivos de la calidad, que son comunicados a los miembros del SGC para su comprensión y cumplimiento. Tanto la Política, los Objetivos de la calidad y otros componentes del SGC son analizados en las revisiones planificadas por la dirección, para establecer acciones que conlleven a su mejora. Igualmente el Secretario Académico asegura la disponibilidad de los recursos para la operación del SGC.

El Secretario Académico establece que la comunicación de la información relevante para la adecuada interacción de los procesos, se realiza mediante los memorandos, minutas y cuando se requiera por medios electrónicos. El seguimiento de esta serie de actividades es apoyada por el Representante de la Dirección designado por él.

Los productos del Proceso Responsabilidad de la dirección se consideran entradas al proceso de **Gestión de los Recursos**, a cargo del Departamento de Compras con la adquisición de los materiales, los servicios, el equipamiento y los consumibles necesarios para realización de los servicios. El Departamento de Recursos Humanos quien provee de personal capaz y consciente, a través de acciones de capacitación, seguimiento y evaluación de la efectividad de la misma, en la práctica. Por último CIFCA que brinda y mantiene la infraestructura y ambiente de trabajo adecuados que apoyen al personal en la realización de las actividades englobadas en los **Procesos del sistema**.

Lo anterior tiene la finalidad de implantar y mejorar el SGC, para incrementar la satisfacción del usuario.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 4.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 4.1 Requisitos Generales

La Secretaría Académica establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000

La Secretaría Académica:

- a. Identifica los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, tal como se describe en el apartado 3.3.
- b. Determina la secuencia e interacción los procesos necesarios para el SGC, según se describe en el apartado 3.3, 3.4
- c. Determina los métodos y criterios requeridos para asegurar que el funcionamiento y el control de los procesos sean eficaces. Para ello se describen los procesos y se establecen controles de las actividades de los mismos.
- d. Asegura la disponibilidad de recursos mediante un presupuesto autorizado e información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos mediante la comunicación de la información relevante a través de memorandos, circulares y Minuta (F 5.5.3 CD 01).
- e. Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos, productos y servicios, de acuerdo a lo expresado en la cláusula 8.2 de la norma.
- f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, de los procesos clave y de apoyo; y su mejora continua. Aplicando la cláusula de los requisitos de la cláusula 8.5 de este Manual.

La Secretaría Académica gestiona sus procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

La Secretaría Académica **no cuenta con procesos externos** que afectan la conformidad de los servicios ofrecidos.

COPIA  
NO CONTROLADA



# MANUAL DE LA CALIDAD

## 4.2 Requisitos de la Documentación

### 4.2.1 Estructura Documental

Los tipos de documentos pertenecientes a la estructura documental de nuestro SGC son los siguientes:



La documentación del SGC incluye:

- a. La declaración documentada de una Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad. Ver 3.1 y 3.2 de este Manual.
- b. Un Manual de la calidad, que es este documento.
- c. Los procedimientos documentados requeridos en la Norma ISO 9001:2000, los cuales se mencionan en la cláusula que lo solicita.
- d. Los documentos requeridos por la Secretaría Académica para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Estos documentos se enumeran en la Lista Maestra (F 4.2.3 CD 01).
- e. Los registros de la calidad requeridos por la Norma ISO 9001:2000, los cuales se mencionan en la cláusula que lo solicita.

**COPIA  
NO CONTROLADA**



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 4.2.2 Manual de la Calidad

La **Facultad de Contaduría** establece y mantiene un Manual de la Calidad que incluye lo siguiente:

- a. El alcance del Sistema, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, expresado en el apartado 2.2 de este Manual, de acuerdo con lo indicado en el punto 1.2 de la Norma ISO 9001:2000.
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, son referenciados en el requisito que lo requiere o bien al cual apoya.
- c. A lo largo de este manual se hacen referencias a los documentos de la calidad. Cuando aplica, estas referencias se identifican con las claves de los procedimientos o referencias que correspondan.
- d. Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, según se presenta en el apartado 3.4 de este manual.

### 4.2.3 Control de los Documentos

Se controlan los documentos requeridos por el SGC y se registran en la Lista maestra (F 4.2.3 CD 01). Los registros son un tipo especial de documento y se controlan de acuerdo a los requisitos del punto 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2000.

La Secretaría Académica documenta y establece un Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos (P 4.2.3 CD 01) que define los controles necesarios para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d. Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e. Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución, a través de la Lista de distribución (F 4.2.3 CD 02) y
- g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- h. La notificación de cambios en la documentación, se registrará en la solicitud para modificación (F 4.2.3 CD 03).

### 4.2.4 Control de los Registros

La Secretaría Académica establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como el funcionamiento eficaz del SGC. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Documenta y establece el Procedimiento para el control de registros de la calidad (P 4.2.4 CD 01) para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.1 Compromiso de la Dirección

El Secretario Académico demuestra su compromiso para el desarrollo e implantación del SGC y para la mejora continua de su eficacia, desempeñando las siguientes actividades:

- Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario (ver 5.2), como legales y reglamentarios.
- Establece la política de la calidad (5.3).
- Asegura que se establecen los objetivos de la calidad (5.4.1).
- Lleva a cabo las revisiones de la dirección (5.6).
- Asegura la disponibilidad de los recursos (6.1).

#### 5.2 Enfoque al Usuario

El Secretario Académico se asegura de que los requisitos del usuario, en cuanto: material documental, horario de servicio, equipo de computo adecuado para el manejo de paquetería de software actual e instalaciones físicas, servicio de fotocopiado y atención al usuario, se determinan mediante:

- Secretaría Académica.- Proporciona la bibliografía de apoyo a las asignaturas que imparten los académicos y los resultados de las evaluaciones de los alumnos en tiempo y forma.
- Las academias.- Proporcionan la bibliografía de apoyo a su área,
- CIFCA.- Proporciona las especificaciones del software y hardware necesario para el uso de paquetería y bases de datos para consulta.
- Recursos Humanos.- Proporciona Soporte en la capacitación del personal de la Facultad, Resguardo de la documentación y expedientes del personal.
- Compras.- Proveer de material e insumos a todos los departamentos de la Facultad.
- Usuario.- Contesta el Cuestionario para determinar los requerimientos del usuario y hace sugerencias para aumentar su satisfacción.  
Y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.
- Dirección Académica.- Proporciona los software (SUAE y ALEPH) para la consulta del usuario al historial académico y bibliográfico

#### 5.3 Política de la Calidad

El Secretario académico se asegura de que la política de la calidad:

- Es adecuada al propósito de la Secretaría Académica, por que toma en cuenta los objetivos de la calidad, los cuales se derivan de las necesidades de nuestros usuarios.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC, ya que existe la orientación expresa de la misma hacia la satisfacción de nuestros usuarios.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Una vez que se estableció la política de la calidad, se derivaron los objetivos de la calidad y las especificaciones de desempeño de cada uno de los procesos clave y de apoyo.
- El Secretario académico asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida en toda la organización. La difusión de la política de la calidad es realizada mediante ayudas visuales, trípticos, reuniones de trabajo y medios electrónicos.
- La política de la calidad es revisada para su continua adecuación en la junta de la Revisión por la Dirección.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

El Secretario Académico se asegura del establecimiento de objetivos de la calidad, medibles y coherentes con la política de la calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización; quedando documentados en la Matriz de objetivos de la Secretaría Académica

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de La Secretaría Académica

El Secretario Académico se asegura de:

- Que la planificación del SGC se lleve a cabo con el fin de cumplir los requisitos generales citados en 4.1 y los objetivos de la calidad (3.2);
- Que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

Para dar cumplimiento a estos requisitos, se han establecido de manera documentada Procedimientos e Instrucciones de trabajo para realizar los procesos, en los cuales se definen: el responsable de los mismos, su alcance, la secuencia de actividades en la que aparece los responsables de realizar cada una de ellas, registros y documentos internos y externos en control, y puntos de verificación de las actividades clave de dichos procesos.

Para dar integridad del SGC, cuando existe la necesidad de introducir un cambio en algún documento, cualquier trabajador puede proponerlo, siempre y cuando sea apegándose al Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos (P 4.2.3 CD 01). Además en la Revisión por la dirección se verifica que los cambios ahí propuestos no afecten al SGC.

### 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El **Secretario Académico** asegura la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la organización.

La responsabilidad y autoridad de cada uno de los puestos funcionales que afectan la calidad de los servicios del SGC se han establecido en la Matriz de Responsabilidades del personal en el SGC punto 9.1 del presente Manual.

#### 5.5.2 Representante de la Dirección

El **Secretario Académico** designa al Representante de la Dirección para la aplicación del SGC de la **Secretaría Académica** por medio de oficio.

El Representante de la dirección, con independencia de otras actividades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC de la Secretaría Académica.
- Para asegurar que el SGC se establece de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, el Representante de la dirección coordina la elaboración del Manual de Calidad con Secretario académico, donde se establecen los compromisos del SGC.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

- Representante de la dirección se asegura que el SGC esta establecido, implementado y mantenido mediante las auditorias internas de la calidad.
- Informar al Secretario académico del funcionamiento del SGC, incluyendo las necesidades para la mejora, ya sea por oficio, minuta o memorando.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la organización. El Representante de la dirección se asegura de concientizar al personal de los requisitos del usuario, verificando, mediante auditorias internas, el cumplimiento de estos requisitos, expresados en el apartado de Procesos relacionados con el usuario (7.2).
- También podrá actuar en nombre del Secretario Académico, en su ausencia, para atender cualquier problema relacionado con el SGC, lo que implica que en nombre del Secretario Académico tiene facultades para tomar decisiones y definir acciones para corregir o mejorar situaciones que afecten el Sistema. Queda facultado para la aprobación de documentos a la ausencia de quien debería hacerlo.

### 5.5.3 Comunicación Interna

El Secretario académico se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Secretaría Académica y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC. Dicha comunicación se establece empleando memorandos para transmitir la información considerada como relevante para los procesos, además, de la Minuta (F 5.5.3 CD 01), gráficos y medios electrónicos.

## 5.6 Revisión por la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

El Secretario Académico revisa el SGC para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

1. El Secretario académico programa y documenta, en el Programa de revisiones por la dirección al SGC (F 5.6 SA 01) estas reuniones y lo hace circular a los miembros del Comité de la calidad. El Secretario académico se reserva el derecho de convocar una reunión extraordinaria cuando lo considere conveniente.
2. Se designa al RD como Secretario de Acta, para que dé forma a los comentarios de la reunión, en los términos de que la Revisión Gerencial debe ser sustantiva y presentar cuestiones relacionadas con resultados y eficacia de los puntos que se revisan, permitiendo a los interesados tener una visión clara de las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC, mejora de productos y necesidades de recursos.
3. A estas revisiones asisten el Secretario académico y los miembros del comité quienes a su criterio y necesidad podrán invitar a otros participantes con el objeto de apoyar y enriquecer las revisiones.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 5.6.2 Información para la Revisión

La información de entrada para la revisión por el Secretario Académico incluye información sobre:

- a. Resultados de auditorias.
- b. Retroalimentación de los usuarios.
- c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos.
- d. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e. Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones previas.
- f. Cambios que podrían afectar al SGC.
- g. Recomendaciones para la mejora.
- h. Los temas que apliquen.

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por el Secretario Académico incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- a. La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos;
- b. La mejora del producto en relación con los requisitos del usuario, y
- c. Las necesidades de recursos.

Se mantienen registros de los resultados de las revisiones por la dirección en el formato Revisión por la dirección (F 5.6 SA 02)

Los registros de las revisiones de la dirección son archivados y retenidos al menos por un año.

## 6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de Recursos.

El **Secretario Académico** determina y proporciona los recursos necesarios para:

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

Existe un presupuesto autorizado y destinado para proporcionar los recursos a las áreas en función y así mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC y aumentar la satisfacción del usuario.

### 6.2 Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La Jefa del Departamento de Recursos Humanos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua es quien:

- Determina en coordinación con los responsables de los procesos, las necesidades de competencia del personal.
- Determina en coordinación con los responsables de los procesos, las necesidades de capacitación en función a las competencias establecidas.
- La capacitación queda formalizada en el calendario de capacitación.
- Proporciona formación al personal, mediante la ejecución del Calendario de Capacitación.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de empleados.
- Mantiene el resguardo de la documentación y expedientes del personal

En el caso de que el personal suministrado por el Sindicato de Trabajadores al Servicio de la UACH no cumpla con el perfil establecido por el mismo, deberá obtener como mínimo 22.1 puntos para Bibliotecarios y Técnicos y 16.60 para Secretarías y Capturistas, de la Tabla de competencia de personal.

El proceso de capacitación se lleva a cabo en base al Procedimiento de Capacitación (P 6.2.2 JRH 01).

### 6.3 Infraestructura

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

- a. Edificio, espacios de trabajo y servicios asociados.

La **Secretaría Académica** determina que para el desarrollo satisfactorio del servicio es indispensable contar con un edificio funcional para facilitar las actividades y ofrecer todas las comodidades a los usuarios, contemplando las siguientes áreas:

- a. Suficiente espacio para las actividades técnicas y administrativas, salas de descanso y servicio.
- b. Locales para los servicios audiovisuales.
- c. Espacio para estantería.
- d. Espacio para los servicios de sanitarios.

El Jefe(a) del Departamento, a través del departamento de Servicios generales de la facultad es responsable del mantenimiento del edificio.

- a. Equipo para los procesos.

La **Secretaría Académica** determinó utilizar equipo de cómputo con características tales que permitan utilizar procesadores de palabras, aplicaciones, hojas de cálculo, bases de datos y comunicaciones; así mismo, para que brinden soporte al sistema que nos proporciona el historial académico de nuestros usuarios.

El Jefe(a) de Departamento a través Centro de Informática de la Facultad de Contaduría y Administración (CIFCA) brinda el mantenimiento del equipo para los procesos.

### 6.4 Ambiente de Trabajo

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

El **Secretario Académico** y el Jefe(a) de Departamento determinan que las dimensiones y características con que fueron diseñados los edificios, resultan conforme a las necesidades para la realización de los servicios que ofrecen. Por lo que cual el Jefe (a) de Departamento es el (la) responsable de observar que las siguientes condiciones se mantengan:

- Espacio de trabajo de al menos 1.2 m<sup>2</sup>/persona.
- Funcionamiento al 100% del sistema de iluminación en todas las áreas del edificio.
- Funcionamiento de los equipos para climatizar el edificio.
- Limpieza en espacios de trabajo.
- Funcionamiento y limpieza en sanitarios.

Para lograr lo anterior el Jefe(a) de Departamento se asegura que una persona del departamento de Servicios generales realice mensualmente un recorrido por el edificio para detectar y corregir, en el caso de existir situaciones indeseables que puedan impedir el cumplimiento de las condiciones arriba mencionadas. Cuando una situación indeseable se conozca antes o después del recorrido mensual, esta le es comunicada al responsable del departamento de Servicios generales para que proceda a corregirla.

### 7.0 REALIZACION DEL SERVICIO Y PRODUCTOS.

#### 7.1 Planificación de la realización del servicio

El Coordinador (a) Área y el personal a su cargo, planifican y desarrollan los procesos de necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.

Durante la planificación de la realización de los productos, se determina cuando aplica, lo siguiente:

- El establecimiento de procesos, documentación y asignación de recursos específicos para el producto, establecidos en los procedimientos.
- Actividades requeridas para verificación, validación, seguimiento e inspección para el producto.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos, están indicados en los Procedimientos, Planes de control e Instructivos de trabajo que correspondan.

#### 7.2 Procesos relacionados con el usuario

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Secretaría Académica por medio del Jefe (a) de Departamento determina lo siguiente:

- Los requisitos especificados por el usuario se establecen en el Cuestionario para determinar los requerimientos del usuario (F 7.2.1 JD 01 y F 7.2.1 JD 02 )
- Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- Cualquier requisito adicional en conjunto con Secretario académico.

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

La **Secretaría Académica** a través del Jefe(a) de Departamento se encarga de visitar a la comunidad que solicita el servicio a efecto asegurarse de que:

- Están definidos los requisitos del producto o servicio;

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

- b. Sean resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del servicio solicitado y los ofrecidos.
- c. Tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos

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

### 7.2.3 Comunicación con el usuario

La **Secretaría Académica** a través del Jefe(a) de Departamento, determina e implanta disposiciones para la comunicación con los usuarios, relativas a:

- a. La información sobre producto a través de la Plática de inducción al uso de la Biblioteca (F 7.2.3 BB 01) por las bibliotecarias.
- b. Las consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones y
- c. La retroalimentación del usuario, incluyendo las quejas a través del Buzón de comentarios.

### 7.3 Diseño y desarrollo

La **Secretaría Académica** determina que no aplica esta cláusula su **SGC**. Ver exclusiones, 2.2.

### 7.4 Compras

#### 7.4.1 Proceso de Compras

Al tratarse de adquisición de material documental se realiza lo indicado en el Procedimiento para adquisición de material documental (P 7.4.1 JB 01).

En caso de tratarse de papelería, insumos para el equipo de cómputo o material para oficina, el responsable del proceso envía el Oficio de requisición (F 7.4.2 CO 01) al Secretario Administrativo, el cual autoriza y a su vez envía a el Jefe de Compras.

La organización cuenta con dos tipos de proveedores: Institucionales que son aquellos que pertenecen a misma organización y los Externos que son figuras particulares con los cuales se establece una relación comercial. A continuación se describe el tratamiento que se les da a cada uno.

#### I Proveedores institucionales

La **Secretaría Académica** determina que el requisito de selección y reevaluación de Proveedores no es aplicable a los Proveedores institucionales de su **SGC**. Ver 2.2 del apartado de exclusiones.

La evaluación de proveedores institucionales se hará en base a cumplimiento de acuerdos, y en caso de incumplimiento de los mismos, se les enviará un oficio para reiterarles su compromiso y la importancia del cumplimiento. Esta evaluación es realizada por responsable del proceso que recibe el servicio.

#### II Proveedores externos

Criterios para la selección de proveedores externos.

Se ha determinado que los proveedores que impactan a los procesos del sistema son los relacionados con los giros de: Impresión, Limpieza, Papelería, Accesorios y Equipos de Cómputo.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

Se establece como criterio para seleccionar al proveedor, para conformar la Lista de proveedores críticos, que esté debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contar con Registro Federal de Causante (RFC) y pueda emitir Factura con requisitos fiscales.
- b) Contar con servicio de entrega a domicilio.
- c) Conceder crédito.
- d) Ofrecer soporte técnico, de mantenimiento, ó de refacciones. Cuando aplique.
- e) No presentar incumplimiento en sus tres primeras entregas en los requisitos: Oportunidad, Calidad, Cantidad.

La Evaluación se realiza a los proveedores críticos que impactan al SGC. Y consiste en verificar, al recibir el producto, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Calidad: Se refiere al cumplimiento total de los requisitos descritos en la Orden de Compra o Solicitud de Pedido.
2. Oportunidad: El producto es recibido en las instalaciones de la organización en la fecha establecida por mutuo acuerdo.
3. Cantidad: Entrega del total, en un solo evento, de la cantidad indicada en la Orden de Compra o Solicitud de Pedido.

Nota1.- El Jefe de compras esta facultado para dar concesiones al proveedor respecto a los requisitos citados. Cuando a su criterio convenga en caso de presentarse alguna situación no prevista ó a solicitud expresa del proveedor.

El resultado de la evaluación se registra en el formato Evaluación al desempeño del proveedor F 7.4.1 CO 01. Donde en el campo Comentario se describirá, por excepción, solo el incumpliendo en cual se incurra.

De no haber incumplimiento se anota la palabra CUMPLIO. Esta evaluación funge también como verificación de que el producto cumple con los requisitos establecidos en la Orden de compra ó Solicitud de pedido F 7.4.2. CO 02.

En función de los resultados de la Evaluación al desempeño del proveedor se toman las siguientes acciones.

1. Si el proveedor en periodo de tres meses no presenta algún incumplimiento.- Se le felicita enviándole un escrito personalizado, a manera de reconocimiento a su esfuerzo, y se invita a continuar con esa actitud de servicio.
2. Si es el primer incumplimiento a cualquier requisito, se contacta al vendedor e indica en que consiste el incumplimiento. De mutuo acuerdo se determinan acciones a seguir para solventar la situación.
3. En caso de reincidir en algún incumplimiento a cualquier requisito: Se notifica al vendedor, en forma escrita, en que consiste el incumplimiento. Y se le solicita un plan de acción que atienda a evitar la recurrencia del incumplimiento. Mediante los resultados de la verificación al recibo en los siguientes tres envíos se constata si las acciones emprendidas son efectivas. De ser así se le notifica al proveedor y se da por terminado el monitoreo.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

4. Si el proveedor no cumple con las acciones propuestas ó estas no son efectivas. El Jefe de compras aplicando su criterio puede:
  - a. terminar la relación comercial ó,
  - b. suspenderla en tanto el proveedor no presente evidencia válida y suficiente de la eficacia de sus acciones.

La Re-evaluación de los Proveedores se basa en la revisión de su desempeño anual y se establece como criterio para continuar la relación comercial que haya cumplido en el 90% de los eventos con los tres requisitos de evaluación y se realizará cada año.

### 7.4.2 Información de las Compras

La información de las compras describe los productos a adquirir, incluyendo cuando sea apropiado:

- a. Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b. Requisitos para la calificación del personal.
- c. Requisitos del SGC.

La información de las compras se documenta en Oficio de requisición (F 7.4.2 CO 01). El Jefe de compras o el Asistente de compras se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor, quedando como evidencia de esta acción su firma en el Oficio de requisición F 7.4.2. CO 01 ó en la Solicitud de pedido F 7.4.2. CO 02.

### 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

El Jefe de compras ó el Asistente de compras realizan la inspección de los productos comprados para asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos especificados.

## 7.5 Producción y prestación del servicio

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

La **Secretaría Académica** planea y lleva a cabo la producción y la prestación de los servicios bajo condiciones controladas, según lo indican los procedimientos e instructivos operativos de las áreas. Las condiciones controladas incluyen, según sea de aplicación:

- a). La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b). La disponibilidad de Procedimientos, Instructivos de trabajo,
- c). La utilización del equipo apropiado para tareas administrativas.
- d). La implementación de actividades de seguimiento y medición.
- e). La implementación de actividades de liberación y entrega.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La **Secretaría Académica** determina que este requisito no es aplicable a su SGC. Ver 2.2 del apartado de exclusiones.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

La **Secretaría Académica** identifica, según sea el caso, los libros para permitir su trazabilidad a través de los procesos mediante:

- Título
- Autor
- Código de barras
- Número de sistema
- ISBN

Además identifica a los usuarios mediante:

- Nombre
- Matrícula
- Grupo
- Nombre de la materia
- Nombre de catedrático

El Personal que realiza las inspecciones, identifica el estado que guarda el producto, aceptación o rechazo, con respecto a los requisitos de medición y seguimiento mediante:

En el caso de la Biblioteca:

- Marcas para indicar que el producto adquirido es no conforme.
- La ausencia de marca en el producto adquirido implica que es producto conforme.
- Colocando el producto no conforme en el área correspondiente; como es "PNC para envío a SUBA", "PNC para Reparación" o PNC "Material para Proceso Físico"

En el caso de Servicios Escolares:

- Anotándolo en la bitácora de Producto no conforme.

### 7.5.4 Propiedad del usuario

La **Organización**, a través del Jefe (a) del Departamento, cuida los bienes que son propiedad del usuario (**concretamente la credencial**) mientras esté bajo su control dado que el usuario está empleando el **servicio correspondiente**. La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del usuario, suministrados para su utilización.

Los motivos de retención de credenciales para el préstamo de equipo de cómputo en el área de sistemas de la Secretaría Académica son:

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

- Llevar un control horario de entradas y salidas por equipo y usuario.
- Medida de seguridad para el equipo al contar con la identificación del usuario en turno
- Asegurar que el usuario que termine de usar el equipo sea el que lo requirió al inicio del servicio.

El usuario se hace responsable del equipo hasta que él mismo retire su credencial dando término al servicio de préstamo.

Todas las credenciales que sean olvidadas en el módulo de sistemas serán almacenadas hasta por un mes sin responsabilidad para la Secretaría Académica al término de este periodo.

Si la Biblioteca pierde, deteriora, o de algún otro modo realiza algo inadecuado a la credencial, el JD o CB llaman a Dirección Académica para informar lo ocurrido y solicitar su reposición; luego, será comunicado al usuario, solicitándole que se dirija a Dirección Académica a recoger su nueva credencial. En Servicios escolares No Aplica la propiedad del usuario.

### 7.5.5 Preservación del producto

La Secretaría Académica preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación es aplicable a las partes constitutivas del producto.

### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

La Secretaría Académica determina que este punto de la norma no se aplica al SGC. Ver exclusiones en 2.2 de este Manual.

## 8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

La Secretaría Académica planea e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad del producto;
- b. Asegurar la conformidad del SGC.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Esto incluye la determinación de los métodos aplicables, técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

### 8.2 Seguimiento y Medición

#### 8.2.1 Satisfacción del Usuario

Como una de las medidas del desempeño del SGC, el Secretario Académico realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario del grado en que la Secretaría Académica ha satisfecho sus requisitos, determinando los métodos para obtener y utilizar dicha información.

El cumplimiento de este requisito se especifica en la aplicación de la Encuesta de satisfacción del usuario y el resultado se muestra en la Medición de la satisfacción del usuario (F 8.2.1 JD 03).

Para el cálculo del tamaño de la muestra para aplicar las encuestas se utilizará la Tabla Muestra Estándar (D 8.2.1 JD 01) Tomando como población la cantidad total de alumnos inscritos, siendo éstos usuarios potenciales.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 8.2.2 Auditoria Interna

La Secretaría Académica por medio del Representante de la dirección y el cuerpo de auditores internos, lleva a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si su Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del SGC, establecidos por la propia Secretaría Académica, y
- Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Se cuenta con un Programa de auditorias (F 8.2.2 RD 01), el cual ha tomado en consideración la Secretaría Académica y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Las auditorias se planifican tomando en cuenta los criterios de auditoria, el alcance de la misma y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo.

La Secretaría Académica define y documenta el Procedimiento para auditorias (P 8.2.2 RD 01) para determinar:

- Responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias internas.
- La presentación de resultados y el mantenimiento de los registros.

Los responsables de las áreas que están siendo auditadas se aseguran que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, igual que las observaciones y recomendaciones. Para la atención de las no conformidades se aplica el Procedimiento de acciones correctivas (P 8.5.2 RD 01); para la atención a las observaciones y recomendaciones se aplica el Procedimiento de acciones preventivas (P 8.5.3 RD 01).

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

La Secretaría Académica aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SGC. El seguimiento y la medición de los procesos clave y de apoyo se establecen y operan con base en los indicadores de los objetivos de proceso (Ver apartado 3.2 de este Manual).

Con base en ellos se asegura y demuestra la capacidad de los procesos clave y de apoyo para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan estos resultados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas aplicando el Procedimiento de acciones correctivas (P 8.5.2 RD 01) según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto.

### 8.2.4 Seguimiento y Medición de los Productos y Servicios.

La **Secretaría Académica** mide y hace un seguimiento de las características de los productos para verificar que se cumplen los requisitos de los mismos. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del producto, tal como se establece en Puntos a inspeccionar en el material bibliográfico (F 8.2.4 BB 01).

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

No se procede a la liberación del producto, hasta que se han completado satisfactoriamente todas las disposiciones planeadas, a menos que sean aprobados por alguna autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el usuario.

### 8.3 Control del Producto No Conforme.

El responsable de cada proceso se asegura que el producto que no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir una utilización o entrega no intencionada. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autorizaciones para tratar los productos no conformes son definidos y documentados en el Procedimiento para control de producto no conforme (P 8.3 CB 01 Y P 8.3 CE 01).

Se tratan los productos mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. Toma acción de acuerdo a la no conformidad detectada para eliminarla.
- b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión de una pertinente y cuando sea aplicable. Previa solicitud y autorización por escrito.
- c. Toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista mediante la segregación e identificación del producto.
- d. Se regresa al proveedor.

Se mantienen registros de las no conformidades.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización, la Secretaría Académica toma las acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales, de la no conformidad.

### 8.4 Análisis de Datos.

El Jefe (a) de Departamento y /o Coordinador de Área, determinan y recopilan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquiera otra fuente pertinente. Y al menos una vez al mes se reúne con el personal pertinente para analizarlos y evaluarlos con el fin de establecer según sea el caso:

- a. Acciones correctivas.
- b. Acciones preventivas.
- c. Acciones de mejora.

El análisis de estos datos proporciona además información sobre:

- a. La satisfacción del usuario (8.2.1);
- b. La conformidad con los requisitos del producto o servicio (7.2.1);
- c. Las características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (7.5), y
- d. De los proveedores (7.4).

Para el análisis de los datos, el personal de la Secretaría Académica dispone del documento Técnicas para análisis de datos, determinación de la causa raíz y mejora continua (D 8.4 SA 01)

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 8.5 Mejora

#### 8.5.1 Mejora Continua

La Secretaría Académica mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de:

- a. La política de la calidad que es definida y comunicada al personal.
- b. Los objetivos de la calidad establecidos para la Secretaría Académica.
- c. Los resultados de las auditorias de primera, segunda (cuando se de) y tercera parte que se realizan al SGC.
- d. **El análisis de datos realizado por el Secretario académico y los responsables de los procesos.**
- e. La implantación acciones correctivas y preventivas.
- f. La Revisión por la dirección a cargo de Secretario académico.
- g. Ideas de mejora que el personal documenta.

El personal involucrado en la generación de ideas para la mejora continua puede apoyarse en el documento Técnicas para análisis de datos, determinación de la causa raíz y mejora continua (D 8.4 SA 01).

Las ideas generadas en estas fuentes son documentadas en el formato Idea para la mejora continua (F 8.5.1 RD 01) y entregadas al Representante de la dirección para posteriormente ser evaluadas para determinar su viabilidad y aplicación.

El Representante de la dirección comunica la procedencia o no del planteamiento de mejora a quien lo hizo y registra si es aprobado en el formato Seguimiento a las ideas de mejora continua (F 8.5.1 RD 02) para asegurar su implantación.

#### 8.5.2 Acción Correctiva

La Secretaría Académica toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir su recurrencia. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La Secretaría Académica define y documenta el Procedimiento para acciones correctivas (P 8.5.2 RD 01) para:

- a. La revisión de las no conformidades y quejas de los usuarios;
- b. Determinar las causas de la no conformidad;
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d. Determinar e implantar las acciones necesarias;
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f. Revisar las acciones correctivas tomadas.

#### 8.5.3 Acción Preventiva.

La Secretaría Académica determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

La Secretaría Académica define y documenta el Procedimiento para acciones preventivas (P 8.5.3 RD 01) para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c. Determinar e implantar las acciones necesarias.
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e. Revisar las acciones preventivas tomadas.

**COPIA  
NO CONTROLADA**



# MANUAL DE LA CALIDAD

## 9.0 ANEXOS

### 9.1 Matriz de Responsabilidades.

Matriz de Responsabilidades	Responsable	Secretaría Académica	Representante de la Dirección	Jefe (a) de Departamento	Coordinador(a) de Área	Controlador de Documentos	Personal Operativo
Requisito							
4.0 SGC	Estructura Documental	X		X	X		X
	Manual de la Calidad	X		X	X	X	X
	Control de Documentos	X	X	X	X		X
	Control de Registros	X	X			X	
5.0 Respons. de la Dirección	Política de la Calidad		X	X	X		X
	Objetivos de la Calidad		X	X	X		X
	Respons.,. Autoridad y Comunicación		X	X	X	X	X
	Planificación		X			X	X
6.0 Admon. Recursos	Revisión de la Dirección		X	X	X		
	Suministro de Recursos		X				
	Recursos Humanos						
	Infraestructura	X					
7.0 Realización del Servicio	Ambiente de Trabajo	X					
	Planeación del Servicio			X			X
	Procesos relacionados con el usuario						X
	Diseño y Desarrollo						
8.0 Medición, Análisis y Mejora	Compras	X			X		X
	Prestación del Servicio			X			X
	Satisfacción del Beneficiario		X	X	X		X
	Auditorias Internas	X		X	X		X
	Seguimiento y Med. del Producto/Serv		X	X			X
	Control de Prod. No Conforme		X	X			X
8.0 Medición, Análisis y Mejora	Análisis de Datos	X	X				X
	Mejora Continua	X	X				X
8.0 Medición, Análisis y Mejora	Acciones Correctivas y Preventivas	X		X	X		X

Las Celdas Sombreadas Representan A La Figura Responsable y las que aparecen con "X" indica a los participantes.

COPIA NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 9.2 Glosario de Términos

Las siguientes definiciones están dirigidas a asegurar el entendimiento del estándar de calidad de la Secretaría Académica y su aplicación. Otros documentos tales como la “Norma ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario”, resultan útiles para encontrar otras definiciones de los términos de un sistema de calidad.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD**

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Clase:** Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

**Satisfacción del Usuario:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. El término Usuario ha sustituido al de Cliente.

**Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN:**

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de Administración:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**Sistema de Gestión De La Calidad:** Sistema de Administración para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente para la alta dirección.

**Objetivo de la Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**Administración:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Administración de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Planificación de la Calidad:** Parte de la administración de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Control de la Calidad:** Parte de la administración de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

**Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la administración de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la administración de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Eficacia:** Extensión en la que realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN:**

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Estructura de la Organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Usuario:** Organización o persona que recibe un producto.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.

**Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Material Documental:** Se define como material documental a libros, revistas, tesinas, cd's, videos, trabajos de investigación, caset.

- **TERMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO:**

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevada a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

**Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS:**

**Característica:** Rasgo diferenciador.

**Características de la Calidad:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

**Seguridad de Funcionamiento:** Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD:**

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que o es conforme con los requisitos especificados.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

**Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN:**

**Información:** Datos que poseen significado.

**Documento:** Información y su medio de soporte.

**Especificación:** Documento que establece requisitos.

**Manual de la Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**Plan de la Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- **TÉRMINOS RELATIVOS AL EXAMEN:**

**Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

**Ensayo/Prueba:** Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**Proceso de Calificación:** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegura la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA:**

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

COPIA  
NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

**Programa de la Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Criterios de la Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Evidencia de la Auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**Hallazgos de la Auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

**Conclusiones de la Auditoria:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

**Usuario de la Auditoria:** Organización o persona que solicita una auditoria.

**Auditado:** Organización que es auditada.

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

**Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.

**Experto Técnico:** <Auditoria> persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

**Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

- **TÉRMINOS RELATIVOS AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MEDICIÓN**

**Sistema de Control de las Mediciones:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.

**Proceso de Medición:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

**Equipo de Medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia y/o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios par llevar a cabo un proceso de medición.

Elaboró y Aprobó: Secretario Académico

Fecha de Revisión: 05/09/2007

COPIA  
NO CONTROLADA