



## MANUAL DE LA CALIDAD

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA



# MANUAL DE LA CALIDAD

## CONTENIDO

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



# MANUAL DE LA CALIDAD

- 7.0 REALIZACION DEL SERVICIO Y PRODUCTOS..... 18**
  - 7.1 Planificación de la realización del servicio .....18
  - 7.2 Procesos relacionados con el usuario .....18
    - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....18
    - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio .....19
    - 7.2.3 Comunicación con el usuario .....19
  - 7.3 Diseño y desarrollo.....19
  - 7.4 Compras.....19
    - 7.4.1 Proceso de Compras.....19
    - 7.4.2 Información de las Compras .....20
    - 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados .....20
  - 7.5 Producción y prestación del servicio .....20
    - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio .....20
    - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio .....21
    - 7.5.3 Identificación y trazabilidad .....21
    - 7.5.4 Propiedad del usuario .....21
    - 7.5.5 Preservación del producto .....22
  - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....22
- 8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA..... 22**
  - 8.1 Generalidades .....22
  - 8.2 Seguimiento y Medición .....22
    - 8.2.1 Satisfacción del Usuario.....22
    - 8.2.2 Auditoria Interna .....23
    - 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos. ....23
    - 8.2.4 Seguimiento y Medición de los Productos y Servicios.....23
  - 8.3 Control del Producto No Conforme.....24
  - 8.4 Análisis de Datos.....24
  - 8.5 Mejora.....25
    - 8.5.1 Mejora Continua .....25
    - 8.5.2 Acción Correctiva .....25
    - 8.5.3 Acción Preventiva.....26
- 9.0 ANEXOS..... 27**
  - 9.1 Matriz de Responsabilidades .....27
  - 9.2 Glosario de Términos .....28



# 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, y en ese mismo año se fundó la biblioteca con 2,353 volúmenes, que fueron en su mayoría donados.

El inicio fue bueno y con el paso del tiempo las autoridades hicieron un gran esfuerzo y se fueron comprando títulos y realizando campañas de donación para aumentar el acervo.

En octubre de 2004, iniciando la administración del C.P. Ramiro Valles Martínez como director, pasó la biblioteca a depender de la Secretaria Académica ya que anteriormente dependía de la Secretaría de Extensión y Difusión.

La Biblioteca ofrece los siguientes servicios:

- ✚ 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 Credencial de Biblioteca (Requisito indispensable para los usuarios para acceder a los servicios)

A finales del 2004 la biblioteca cuenta con más de 6000 usuarios, más de 15,000 volúmenes en material documental, computadoras, sistema de alarma electrónico, sistema electrónico para préstamo y devolución de material documental, y personal más capacitado para proporcionar un servicio de calidad.

El departamento de Servicios Escolares proporciona a los alumnos los siguientes servicios:

- ✚ 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



# MANUAL DE LA CALIDAD

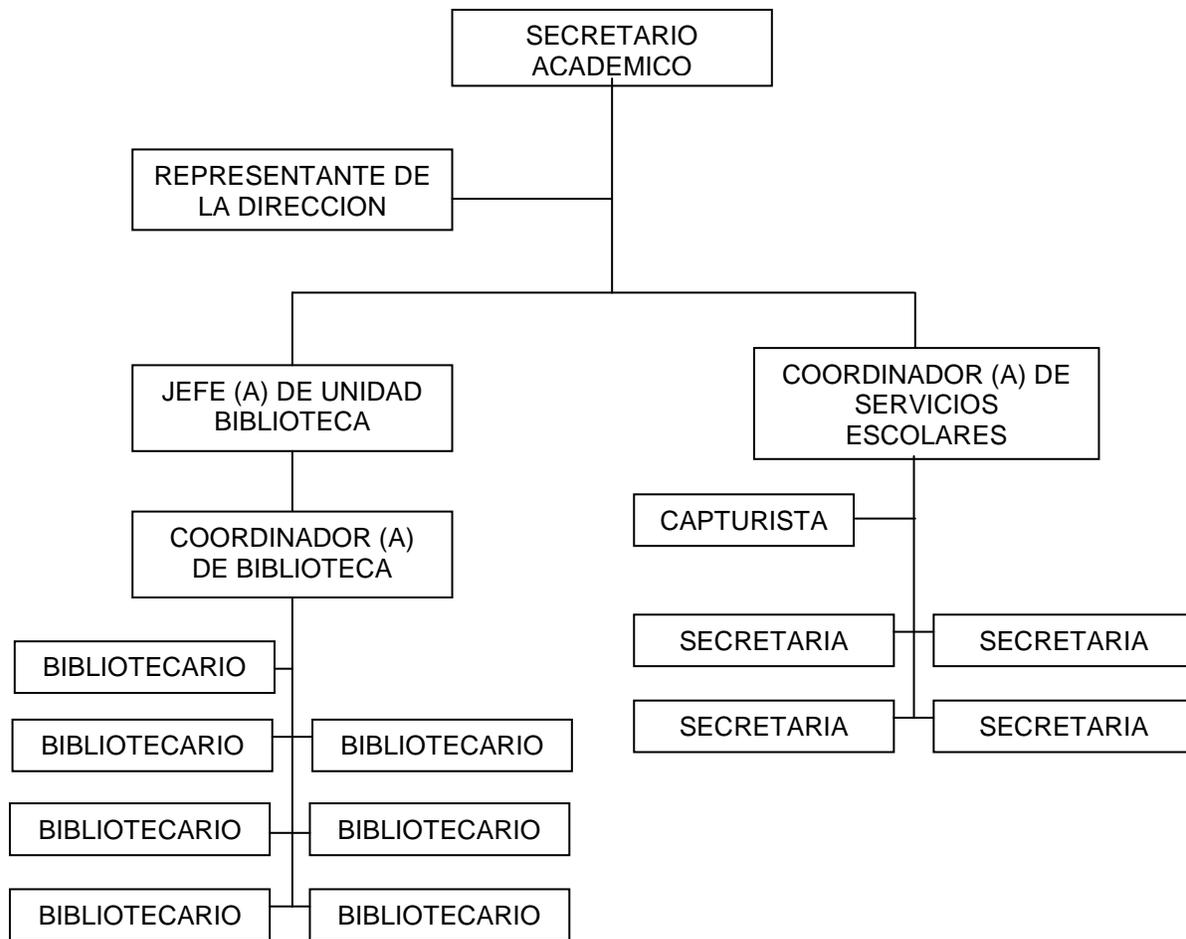
## 1.2 Misión de la Facultad de Contaduría y Administración

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.

## 1.4 Organigrama





## 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 y los procesos de Servicios Escolares como son: Inscripción, preinscripción, elaboraciones de documentos escolares, y captura de calificaciones, mantenimiento del historial académico y expedición de boletas a alumnos, para la educación superior de las disciplinas económico administrativas y los procesos de apoyo declarados en este manual.

##### 2.1.1 Definición del Usuario

Se define como usuario a los alumnos, maestros y administrativos de la Universidad Autónoma de Chihuahua, que estén dados de alta en el Sistema ALEPH 500 de la U.A.CH. y/o SUAE (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 requieren de la medición o calibración de los dispositivos señalados en la norma y no aplica el control sobre los mismos.

### 3.0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

#### 3.1 Política de la Calidad.

Proporcionar servicios de información eficaz, para la formación integral de alta competitividad de los usuarios, con material documental suficiente y un historial académico actualizado; mediante un sistema de gestión de la calidad con personal comprometido para su mejora continua

L.A.E. y M.A. Armando Javier Cabrera Zapata.  
Secretario académico



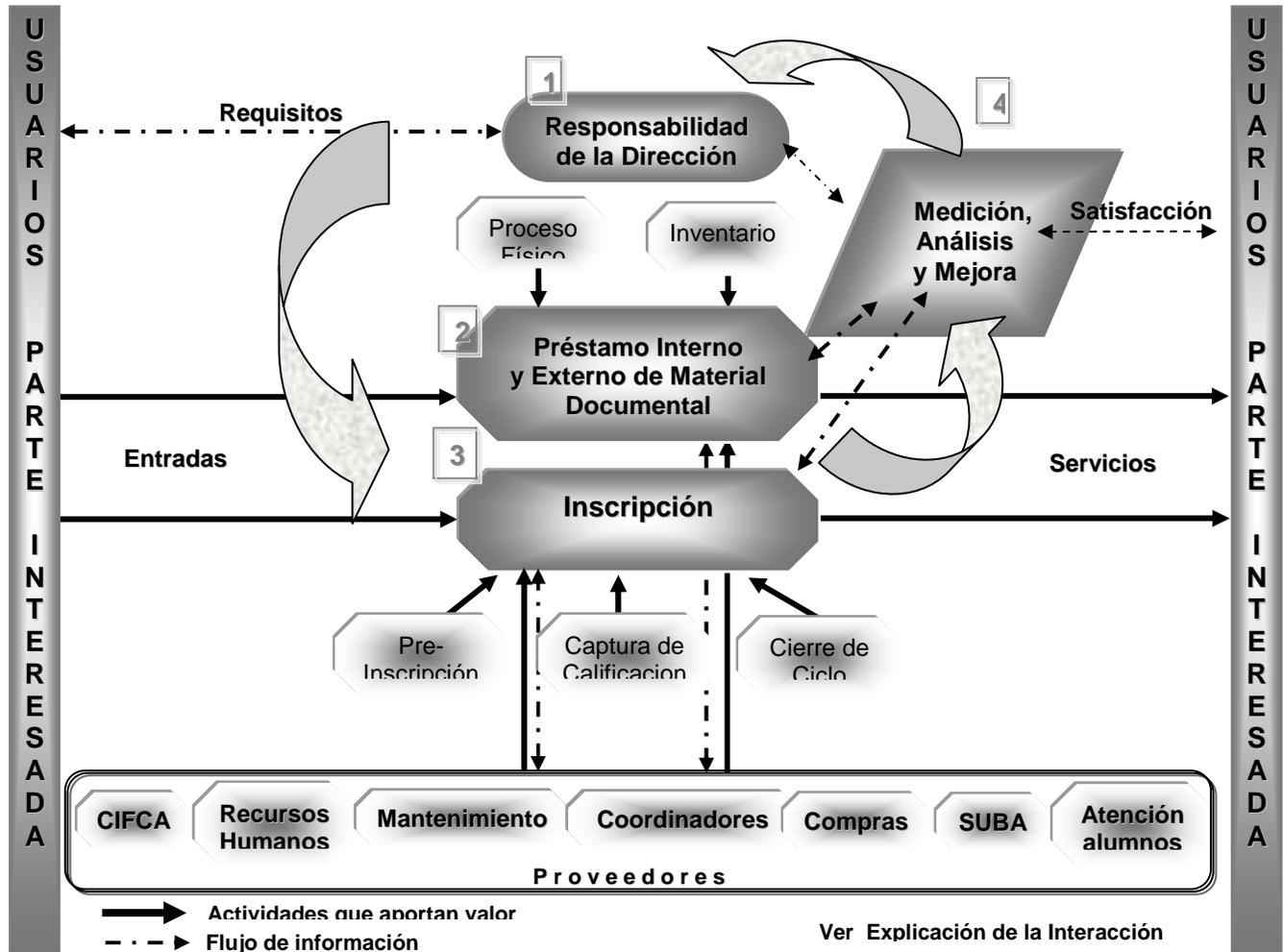
## MANUAL DE LA CALIDAD

### 3.2 Objetivos de la Calidad.

1. La edad promedio máxima del material bibliográfico debe ser de 12 años en el año 2006.
2. Obtener mínimo 8 de calificación en el resultado de medición del grado de satisfacción del usuario.
3. Tener máximo el 12% de incumplimiento en el préstamo interno y externo, en el mes, del material documental existente en la base de datos ALEPH.
4. Contar con material documental para cubrir todas las disciplinas comprendidas en los programas de enseñanza de la facultad.
5. Tener en el área de cómputo como mínimo un 95% del equipo disponible para uso en el mes.
6. Incrementar un 2% la consulta de bases de datos respecto al periodo anterior.
7. Incrementar anualmente el 5% de títulos existentes.
8. Contar con tres volúmenes por alumno para finales del año 2005
9. Los documentos solicitados por el usuario serán elaborados en un plazo no mayor a 24 horas.
10. Tener como máximo un 2% de Producto No Conforme generado en los procesos de Servicios Escolares.

# MANUAL DE LA CALIDAD

## 3.3 Diagrama de los Procesos del SGC.



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

En la Secretaría Académica contamos con los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, que interactúan entre sí y en donde los resultados de uno son entradas de otros, 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, las academias y los programas temáticos, en función de los cuales se definen la Política y los Objetivos de la calidad, que son comunicados a los miembros de la Biblioteca y de Servicios Escolares para su comprensión y cumplimiento. También de ellos se deriva la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Tanto la Política, los Objetivos de la calidad y otros componentes del SGC son analizados en las revisiones



## MANUAL DE LA CALIDAD

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 (a) Jefe(a) de unidad biblioteca, Coordinador(a) de Biblioteca y la Coordinadora de Servicios Escolares, respectivamente. Como resultados de este proceso se deriva la habilitación de los **Procesos de: Préstamo Interno y Externo de Material Documental, Proceso Físico y el Proceso de Inventario en Biblioteca y los procesos de Inscripción, Preinscripción, Captura de calificaciones y Cierre de Ciclo en Servicios Escolares**; con la adquisición de los materiales, los servicios, el equipamiento y los consumibles necesarios para realización de los servicios. También los provee de personal capaz y conciente, a través de acciones de capacitación, seguimiento y evaluación de la efectividad de la misma, en la práctica. Por último les brinda y mantiene la infraestructura y ambiente de trabajo adecuados que apoyen al personal en la realización de las actividades englobadas en los mencionados procesos.

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

El **proceso de Inscripción se** declara como proceso clave, debido a que mediante este se brinda el servicio que da la razón de ser a Servicios Escolares, y se ha documentado en el procedimiento del mismo nombre. Su suministro relevante son las calificaciones proporcionadas por los Coordinadores Académicos para poder llevar a cabo los procesos de apoyo que son: **las preinscripciones**, las cuales proporcionan la demanda de los grupos y el número de alumnos para el proceso clave; **Captura de calificaciones**, esta información le es proveída al proceso clave con el fin de que inicie las acciones pertinentes para mantener el historial académico actualizado, el estatus del alumno y alumnos candidatos a beca por promedio; **Cierre de Ciclo**, este proceso de apoyo nos brinda la Programación para llevar a cabo el proceso clave.

**Proceso de préstamo interno y externo de material documental se** declara como proceso clave, debido a que mediante él se brindan los servicios que dan la razón de ser a la Biblioteca, y se ha documentado en el procedimiento del mismo nombre. Su suministro relevante es el material documental que proviene ya habilitado del Proceso físico, las entradas a este proceso son los títulos de nueva adquisición o aquellos que son detectados como producto no conforme y cuya disposición es la corrección del defecto. Por otro lado el Proceso de inventario toma el material documental relacionado en el Sistema ALEPH y el existente en los anaqueles para compararlos entre si y obtener como producto información, si las hay, sobre las discrepancias por título y volumen entre ambos inventarios. Esta información le es proveída al proceso clave con el fin de que inicie las acciones pertinentes para empatar los inventarios y estar en condiciones de brindar un servicio eficaz.

En el Proceso de **Medición, Análisis y Mejora**, se realizan las actividades planificadas de seguimiento a los procesos, productos y satisfacción del cliente que generan, como producto, información sobre ellos para posteriormente analizarla, como parte de las entradas en la Revisión por la Dirección en el Proceso de Responsabilidad de la Dirección, para definir áreas de oportunidad, para establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora.

Los procesos anteriores se llevan a cabo mediante su interrelación y buscando la mejora continua en cada uno de los procesos descritos a través de la medición de sus indicadores y el Planteamiento de mejoras por medio de Planes de Acción, Proyectos e Ideas de Mejora, Acciones Correctivas y Preventivas.



## MANUAL DE LA CALIDAD

El cálculo de la meta de un proceso que a su vez contiene más de un subproceso es de la siguiente manera:

$$\text{Meta del proceso} = \frac{\text{SUM (Meta del indicador (es) del subproceso 1...n)}}{\text{Numero de subprocesos}}$$

Para determinar si el proceso es eficaz se calcula el resultado actual de cada indicador, se suman y el resultado se divide entre el número de subproductos.

$$\text{Resultado del proceso} = \frac{\text{SUM (Resultado del indicador (es) del subproceso 1...n)}}{\text{Numero de subprocesos}}$$

Por último se compara el Resultado del proceso contra la Meta del proceso bajo las siguientes consideraciones:

- Si el resultado del proceso es igual ó mayor al valor de la meta del proceso se concluye que el proceso es eficaz. Y se recomienda iniciar acciones preventivas y/o ideas de mejora.
- Si el resultado del proceso es menor al valor de la Meta del proceso se concluye que el proceso no es eficaz. Y se requiere iniciar la implantación de acciones correctivas.

### 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:

- Identifica los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, tal como se describe en el apartado 3.3 y en los planes de calidad de los procesos clave y de apoyo.
- Determina la secuencia e interacción los procesos necesarios para el SGC, según se describe en el apartado 3.3, 3.4
- 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 clave de los procesos clave y de apoyo.
- 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).
- 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.



# MANUAL DE LA CALIDAD

- 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.

## 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 Biblioteca 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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 4.2.2 Manual de la Calidad

La Secretaría Académica 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 y en los planes de calidad de Procesos clave y de apoyo.

### 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.



## 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: al 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.
- Usuario.- Contesta el Cuestionario para determinar los requerimientos del usuario y hace sugerencias para la adquisición de títulos.  
Y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario.

#### 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.



## 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:

- a. 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);
- b. 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 y Planes de control para realizar los procesos clave y de apoyo, 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 desde el Secretario académico hasta las bibliotecarias y/o secretarias, puede proponerlo, 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, Procedimientos, en los Planes de control y, además, en el Organigrama y Descripción de puesto del personal contenidos en el Manual de Administración.

#### 5.5.2 Representante de la Dirección

El Secretario Académico designa al Jefe de Unidad Biblioteca como Representante de la Dirección para la aplicación del SGC de La Secretaría Académica, su nombramiento se documentó en Minuta y se hace de conocimiento público.

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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

- ✚ 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.
- ✚ 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, mediante Minuta (F 5.5.3 CD 01) y 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, al menos trimestralmente, 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 5.6.1 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.



## 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 5.6.1 SA 02)

Los registros de las revisiones de la dirección son archivados y retenidos por el Secretario académico, 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.

#### 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 determina la competencia requerida para la selección del personal que realiza las actividades que puedan afectar a la calidad de los productos, de los procesos clave y procesos de apoyo; mediante el establecimiento del perfil y descripción de puesto del personal de la Secretaría Académica.



## MANUAL DE LA CALIDAD

En el caso de que el personal suministrado por el Sindicato de Trabajadores al Servicio de la UACH no cumpla con el perfil establecido, deberá obtener como mínimo 28.8 puntos de la Tabla para selección de personal, basándose en su experiencia y formación en el ramo correspondiente.

El Coordinador (a) de Área es quien:

a. Proporciona formación al personal mediante las siguientes actividades:

- ✚ Diagnóstico de Detección de necesidades de capacitación (F 6.2.2 CA 01)
- ✚ Inducción a sus actividades, mediante procedimientos e instructivos de trabajo.
- ✚ Entrega los registros de Capacitación y evidencia de su efectividad a la Jefa del Departamento de Recursos Humanos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

b. Evalúa la eficacia de las acciones tomadas a través del formato Seguimiento a la efectividad de la capacitación (F 6.2.2 CA 09).

c. Asegura que los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad; a través de la Inducción al puesto, al personal de nuevo ingreso, evaluaciones de la capacitación y del seguimiento de la aplicación de la capacitación recibida en desarrollo de sus actividades.

d. La Jefa del Departamento de Recursos Humanos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua es quien mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de empleados.

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

Además para soportar el sistema de automatización de bibliotecas se determinó el uso de un Lector óptico PSC Modelo VS800 omnidireccional fija vía teclado y serial, un equipo Desactivador/Sensibilizador Modelo 955 Bookcheck, y un Sistema de Seguridad Modelo 3M 2300.

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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 6.4 Ambiente de Trabajo.

El Secretario Académico y el Jefe(a) de Departamento determinan que las dimensiones y características con que fueron diseñados los edificios destinados a la Biblioteca y Servicios Escolares, resultan conforme a las necesidades para la realización de los servicios que éstas ofrecen. Por lo que cual el Jefe (a) de Departamento es 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, planifica y desarrolla 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:

- Los requisitos para los productos se han definido en las Plan de control de calidad de la Biblioteca (D 8.2.4 CB 01) y Plan de Control de Calidad de Servicios Escolares (D 8.2.4 CE 01).
- 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, así como criterios para la aceptación del mismo, están documentados en el Plan de control de calidad de la Biblioteca (D 8.2.4 CB 01) y Plan de Control de Calidad de Servicios Escolares (D 8.2.4 CE 01).
- 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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 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;
- Sean resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del servicio solicitado y los ofrecidos por la Secretaría Académica.
- Secretaría Académica 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:

- 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.
- Las consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones y
- 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 JB 01).

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

El Jefe (a) de Departamento a través del departamento de compras asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de adquisiciones especificados. Además define el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependiendo del impacto que tenga éste en el producto final.

La Secretaría Académica evalúa y selecciona los proveedores, a través del Checklist para evaluación a proveedores (F 7.4.1 JD 01), en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con las especificaciones técnicas del producto. También establece los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación de proveedores los cuales son:

- ✚ Que obtenga mínimo 72 puntos en el Checklist para evaluación a proveedores (F 7.4.1 JD 01)
- ✚ Que cuente con personal competente
- ✚ Que cumpla con los plazos de entrega
- ✚ Que proporcione soporte técnico
- ✚ La reevaluación se hará cada 6 meses a partir de la fecha del Checklist para evaluación a proveedores (F 7.4.1 JD 01)



## MANUAL DE LA CALIDAD

Posterior a la visita, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, se le envía el Reporte de evaluación a proveedor (F 7.4.1 JD 05) vía papel o electrónico, donde se le informa el resultado de la evaluación.

La Secretaría Académica mantiene los registros de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

### 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. La Secretaría Académica a través del Jefe (a) de Departamento asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor, quedando como evidencia de esta acción su firma en tal oficio.

### 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

El Jefe (a) de Departamento establece e implementa la inspección de los productos comprados para asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Los productos que impactan en el producto o servicio se verifican mediante el Plan de control de calidad de la Biblioteca (D 8.2.4 CB 01) y el Plan de Control de Calidad de Servicios Escolares (D 8.2.4 CE 01).

Cuando el producto requerido es de especificaciones especiales el Jefe (a) de Departamento indica en las bases de licitación la necesidad de verificar sus instalaciones y el proceso de fabricación del producto.

## 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:

La disponibilidad de información que describa las características del producto. Misma que se encuentra en los documentos Plan de control de calidad de la Biblioteca (D 8.2.4 CB 01) y el Plan de Control de Calidad de Servicios Escolares (D 8.2.4 CE 01).

- a. La disponibilidad de Procedimientos, Instructivos de trabajo,
- b. La utilización del equipo apropiado para tareas administrativas.

La implantación de actividades de seguimiento documentadas en Plan de control de calidad de la Biblioteca (D 8.2.4 CB 01) y el Plan de Control de Calidad de Servicios Escolares (D 8.2.4 CE 01).

- c. La implantación de actividades de liberación y entrega.

La prestación del servicio se realiza con base en los planes de calidad de los procesos del SGC.



## 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:

- a. Título
- b. Autor
- c. Código de barras
- d. Número de sistema
- e. ISBN

Además identifica a los usuarios mediante:

- a. Nombre
- b. Matrícula
- c. Grupo
- d. Nombre de la materia
- e. 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:

- a. Marcas para indicar que el producto adquirido es no conforme.
- b. La ausencia de marca en el producto adquirido implica que es producto conforme.
- c. 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:

- d. Anotándolo en la bitácora de Producto no conforme.

Además, la Secretaría Académica realiza anualmente un inventario en Biblioteca, en base al Procedimiento para realizar inventarios (P 7.5.3 CB 01)

### 7.5.4 Propiedad del usuario

La Secretaría Académica cuida los bienes que son propiedad del usuario (concretamente la credencial) mientras esté bajo su control dado que el usuario está empleando el servicio de préstamo de equipo de cómputo y/o préstamo externo de libros de literatura, videos, cds o disquetes. 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:

- ✚ 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



## MANUAL DE LA CALIDAD

- ✚ 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, será registrado y comunicado al usuario, absorbiendo el costo del repuesto de la credencial y solamente solicitándole una fotografía tamaño infantil reciente.

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:

- Demostrar la conformidad del producto;
- Asegurar la conformidad del SGC.
- 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 (F 8.2.1 JD 01 y F 8.2.1 JD 02) 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 Militar Estándar (D 8.2.1 JD 01) Tomando como población la cantidad total de alumnos inscritos, siendo éstos usuarios potenciales.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 8.2.2 Auditoría Interna

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

- a. 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
- b. Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Se cuenta con un Programa de auditorías (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 auditorías previas. Las auditorías se planifican tomando en cuenta los criterios de auditoría, el alcance de la misma y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

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

- a. Responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías internas.
- b. 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. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones establecidas en el documento Plan de control de calidad de la Biblioteca (D 8.2.4 CB 01) y el Plan de Control de Calidad de Servicios Escolares (D 8.2.4 CE 01).

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, documental y equipo de cómputo (F 8.2.4 BB 01,02 y 03)



## 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 Jefe (a) de Departamento 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 JD 01), en el documento Plan de control de calidad de la Biblioteca (D 8.2.4 CB 01) y el Plan de Control de Calidad de Servicios Escolares (D 8.2.4 CE 01).

La Secretaría Académica trata los productos mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. Toma acción para eliminar la no conformidad detectada aplicando el Procedimiento de acciones correctivas (P 8.5.2 RD 01).
- 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.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción correctiva tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido cuando aplique.

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 determina y recopila 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)



## 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 auditorías de primera, segunda (cuando se de) y tercera parte que se realizan al SGC.
- d. El análisis de datos realizado por el Secretario académico, Jefe (a) de unidad Biblioteca, el Coordinador (a) de Biblioteca y el Coordinador (a) de Servicios Escolares.
- e. La implantación acciones correctivas y preventivas.
- f. La Revisión por la dirección a cargo de Secretario académico.

En adición a lo anterior se cuenta con tres fuentes de ideas para la mejora que son las siguientes:

- g. Ideas de mejora que el personal documenta.
- h. Mediante la formación de Grupos para la mejora que busquen acciones de mejora para situaciones detectadas.
- i. A través de la aplicación del Benchmarking.

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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 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.

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.



# MANUAL DE LA CALIDAD

## 9.0 ANEXOS

### 9.1 Matriz de Responsabilidades.

Matriz de Responsabilidades	Requisito	Responsable					
		Secretaría Académica	Representante de la Dirección	Jefe(a) de Departamento	Coordinador(a) de Área	Controlador de Documentos	Personal Operativo
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	X
	Objetivos de la Calidad		X	X	X	X	X
	Respons.,. Autoridad y Comunicación		X	X	X	X	X
	Planificación		X		X	X	X
	Revisión de la Dirección		X	X			
6.0 Admon. Recursos	Suministro de Recursos		X				
	Recursos Humanos						
	Infraestructura	X					
	Ambiente de Trabajo	X					
7.0 Realización del Servicio	Planeación del Servicio			X			X
	Procesos relacionados con el usuario				X		X
	Diseño y Desarrollo						
	Compras	X			X	X	X
	Prestación del Servicio			X			X
8.0 Medición, Análisis y Mejora	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	X
	Análisis de Datos	X	X		X		X
	Mejora Continua	X	X		X		X
	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.



## 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.



## 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.

### 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.

**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 lleva a cabo una actividad o un proceso.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### ✚ 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.

**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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### 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 asegurar 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.

**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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

**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.

<b>Elaboró:</b> Secretario Académico
<b>Aprobó:</b> Secretario Académico
<b>Fecha de Revisión:</b> 06/01/2006