

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2000

VERSIÓN 08

13 de diciembre de 2004

Las áreas que forman parte del alcance del Sistema Administrativo de Calidad (SAC) de la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), son propietarias de los derechos de autor de este documento y que no debe ser usado para otro propósito distinto al que se destina; es decir, para demostrar que las áreas, tienen la capacidad para proporcionar de forma coherente servicios que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios.

Ciudad de la Cultura Amado Nervo. Torre de Rectoría 4º piso. Tepic, Nayarit, México. CP. 63155

Tels: 01-311 Fax: 214 61 45 y 214 61 46

Directos: 211 88 01. Conmutador: 211 88 00

sac@nayar.uan.mx

Elaboró	Revisó	Aprobó
MVZ. J. Isabel Campos Ochoa Representante de la Rectoría para la Implementación del SAC	MA. Adrián Navarrete Méndez Secretario General	MC. Omar Wicab Gutiérrez Rector



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 08

Página: 1 de 30

Edición: 13.12.04

SECCIÓN	CONTENIDO	PAGINAS
0.	INTRODUCCION	5
	CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS	6
1.	INFORMACIÓN GENERAL	7
1.1	ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT	7
1.2	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	9
1.2.1	FILOSOFÍA	9
1.2.2	MISIÓN	9
1.2.3	VISIÓN	9
1.2.4	PRINCIPIOS	9
1.2.5	VALORES	10
1.2.6	CÓDIGO DE ÉTICA	11
1.3	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	12
	POLÍTICA DE LA CALIDAD	12
	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	12
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	13
2.1	NORMAS ISO 9000	13
2.2	LEGISLACION FEDERAL	13
3.	MODELO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	14
3.1	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	15
3.2	SIGLAS UTILIZADAS EN EL MANUAL DE CALIDAD	16
4	SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	17
4.1	GENERALIDADES	17
4.1.1	ALCANCE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	17
4.2	REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN	17
4.2.1	GENERALIDADES	17
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	18
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	18
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS	18



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 08

Página: 2 de 30

Edición: 13.12.04

SECCIÓN	CONTENIDO	PAGINAS
5	RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN	19
	5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	19
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	19
	5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	20
	5.4 PLANIFICACIÓN	20
	5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	20
	5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	20
	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	20
	5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	20
	5.5.2 REPRESENTANTE DEL RECTOR	21
	5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	22
	5.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	22
	5.6.1 GENERALIDADES	22
	5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	23
	5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	23
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	23
	6.2 RECURSOS HUMANOS	23
	6.2.1 GENERALIDADES	23
	6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	23
	6.3 INFRAESTRUCTURA	24
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	24
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	24
	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	24
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	25
	7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS	25
	7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UAN	25
	7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	25



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 08

Página: 3 de 30

Edición: 13.12.04

SECCIÓN	CONTENIDO	PAGINAS
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)	26
7.4	COMPRAS	26
7.4.1	PROCESOS DE COMPRAS	26
7.4.2	INFORMACIÓN DE COMPRAS	26
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	26
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
7.5.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (NO APLICA)	27
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	27
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	27
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	27
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (NO APLICA)	27
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	27
8.1	GENERALIDADES	27
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	28
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	28
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA	28
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	28
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	28
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	29
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	29
8.5	MEJORA	30
8.5.1	MEJORA CONTINUA	30
8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA	30
8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA	30



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01


Revisión: 08

Página: 4 de 30

Edición: 13.12.04

ANEXOS

- A RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD
- B MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 5 de 30
		Edición: 13.12.04

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción de que el Sistema Administrativo de Calidad contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos.

Es la intención de la UAN demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

La UAN, a través de su Consejo de Calidad, mantiene documentado su Sistema Administrativo de Calidad de acuerdo a lo descrito en este Manual.

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, bajo los requerimientos de la norma ISO 9001: 2000.

El objetivo del manual es documentar el sistema administrativo de calidad de la UAN para el cumplimiento de la norma ISO9001:2000. se podrá utilizar en todos los documentos del sistema para referirse al Sistema Administrativo de calidad de las dependencias administrativas de la UAN las siglas "SAC"

El manual de calidad se encontrara disponible en la página WEB del Sistema Administrativo de calidad para su consulta, quedando el original bajo resguardo de la Coordinadora de Documentos del SAC, por lo tanto el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada, sobre el cual no se ejerce ningún control.

Las revisiones ordinarias del anual serán anuales y comprenderán:

- a) Revisión de la Política y Objetivos de Calidad por parte de la Alta Dirección.
- b) Cambios como consecuencia de los reportes de las auditorías internas y externas efectuadas.
- c) Otra causa que pueda afectar el alcance del SAC.

El Representante de la Rectoría para la Implementación del SAC, es responsable del control de las revisiones a este manual de calidad.

Se pueden hacer revisiones extraordinarias al manual por acuerdo del consejo de calidad, cuando se presente alguna o varias de las causas de revisión señaladas en el párrafo anterior.

La actualización, mantenimiento, revisión, cambio, corrección o modificación de este Manual puede ser en forma total o parcial, siempre y cuando sea registrado el nivel de revisión, de tal forma que solamente su última revisión sea la válida.

Toda corrección o modificación que se realice al Manual deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos con código PR-CTC-01, en la sección correspondiente a cambios o mejoras a documentos existentes.



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01


Revisión: 08

Página: 6 de 30

Edición: 13.12.04

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN	AUTORIZÓ	PUESTO
01	En todo el Manual de Calidad y Anexos.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la ampliación del alcance del Sistema Administrativo de Calidad.	30.10.05	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC
02	En todo el Manual de Calidad y Anexos.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la ampliación del alcance del sistema administrativo de calidad y actualización de los objetivos de calidad de los procesos.	24.01.06	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC
03	En la sección 1.2.2 del presente manual.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de los objetivos de calidad Institucionales y de los procesos.	08.12.06	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC
04	En la sección 1.2.2 del presente manual.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de los objetivos de calidad Institucionales y de los procesos.	04.05.07	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC
05	En la sección 1.2.2 y anexo C del presente manual.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de los objetivos de calidad de los procesos así como la actualización del mapa global	13.08.07	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC
06	En la secciones 1.2.2 y 2 del presente manual.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de los objetivos de calidad de los procesos y se agregaron referencias normativas.	02.05.08	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC
07	En todo el Manual de Calidad y Anexos.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de redacción en todos los puntos del manual y anexos	10.09.08	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 7 de 30
		Edición: 13.12.04

08	En todo el Manual de Calidad y Anexos.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de redacción en todos los puntos del manual y anexos	27.04.09	MVZ. J. Isabel Campos Ochoa	Representante del Rectoría para la Implementación del SAC
----	--	--	----------	-----------------------------	---

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT


En 1925 dan inicio los antecedentes jurídicos de la Universidad Nayarita, con la promulgación de los Decretos 384, 385 y 419 por medio de los cuales los gobernadores Felipe C. Ríos y Ricardo Velarde constituyen las escuelas Normal Mixta, de Jurisprudencia y Preparatoria respectivamente. Desde entonces y hasta la promulgación de Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Nayarit en 1985, la legislación educativa de nivel medio y superior en nuestro estado, se han modificado para adecuarse a las circunstancias que en materia educativa hemos vivido.

En 1927, con la promulgación del Decreto 631, el Gobernador Francisco Ramírez Romano funda nuevamente la Escuela Preparatoria, porque la anterior desapareció por falta de apoyo económico.

Para 1930 con la Ley de Fundación del Instituto del Estado y del Consejo Superior de Educación, expedida por el Gobernador Luis Castillo Ledón, se da el primer antecedente de la Universidad Nayarita; en 1955 el Gobernador José Limón Guzmán mediante Decreto 3805 incorpora al Instituto del Estado, la Escuela de Jurisprudencia y durante los años 1958 y 1959 el Gobernador Francisco García Montero, con la promulgación de los Decretos 4067Bis y 4131, establece dentro del Instituto las escuelas Normal Superior y de Enfermería respectivamente.

En 1962 la actual Universidad Nayarita da otro paso en su consolidación, cuando el Gobernador Francisco García Montero, promulga el Decreto 4466 que contiene la Ley Orgánica del Instituto de Ciencias y Letras de Nayarit, al que le confiere personalidad jurídica como organismo público descentralizado, para impartir enseñanza preparatoria y profesional, fomentar la investigación científica y social, capacidad para adquirir y administrar sus bienes, libertad de cátedra y de investigación, además de que estableció como obligación de los poderes públicos el de proporcionar al Instituto apoyo suficiente para ejercer sus funciones.

En 1966 con el Decreto 4763 promulgado por el Gobernador Julián Gascón Mercado, se crea el Patronato de la Ciudad de la Cultura Amado Nervo y en 1969, con la promulgación del Decreto 5162, promulgado también por el Gobernador Julián Gascón Mercado, se establece la Universidad de Nayarit mediante la Ley Orgánica contenida en dicho Decreto, consolidando definitivamente con ello la labor iniciada en 1925 por los Gobernadores Felipe C. Ríos y Ricardo Velarde.


	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 8 de 30
		Edición: 13.12.04

Es en 1975, durante el gobierno del Lic. Roberto Gómez Reyes, cuando se da otro paso importante en la consolidación universitaria al decretarse la autonomía universitaria con la reforma de varios artículos de la Ley Orgánica, dotando a los órganos de la Universidad con capacidad para darse sus formas de gobierno, estructura, atribuciones, sanciones y todo aquello que estimaran necesario para desarrollar el quehacer universitario.

Autonomía que por cierto no llegó a consolidarse, pues una parte de la comunidad universitaria que dirigió el Gobierno de la Universidad desde finales de los setentas hasta mediados de los ochentas, lo hizo desconociendo la legislación universitaria producto de la reforma de 1975.

Diez años después, en 1985 se decreta la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Nayarit, vigente hasta 2003, que si bien resolvió un problema legal, creó otros, porque no estableció las previsiones que para incorporar los avances que en el terreno científico, sobre todo educativo, se va desarrollando en la sociedad, lo que trajo consigo confusiones y excesos en la reglamentación al buscar subsanar las lagunas legales de la legislación orgánica universitaria. El rango de cambio estructural.

Sin duda alguna que la renovación de la educación universitaria es posible porque su alcance depende en gran medida de nuestra claridad y decisión, y no la podemos eludir ni tampoco posponer si no queremos perder el momento coyuntural en el cual se están dando los cambios.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 9 de 30
		Edición: 13.12.04

1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1.2.1 FILOSOFIA

Somos una Institución pública comprometida con la administración eficiente de sus recursos y la rendición de cuentas; con los mecanismos de comunicación y planeación participativa, con la mejora continua de sus procesos administrativos, y el logro de una mayor efectividad en el cumplimiento de sus objetivos de formar individuos críticos, creativos y comprometidos con la sociedad Nayarita.

Nuestra filosofía está centrada en llevar a cabo una administración de recursos de la Universidad Autónoma de Nayarit sustentada en la claridad y transparencia, de conformidad con la normatividad.

1.2.2 MISIÓN DE LA UAN

Formar profesionales de excelencia, impulsores del desarrollo integral y multicultural de la sociedad, que contribuyan a la solución de problemas a través de la generación y aplicación del conocimiento científico, con un alto nivel de competitividad, compromiso social y una visión global, crítica y plural.

1.2.3 VISION DE LA UAN

La UAN en el 2010:

Somos una institución de educación superior de calidad, acreditada y certificada, que forma integralmente profesionales en ambientes de aprendizaje centrados en la solución de problemas, comprometidos con los principios y valores institucionales y las necesidades del entorno.

1.2.4 PRINCIPIOS

- Optimizar la distribución y aplicación de los Recursos Financieros de conformidad con las estrategias y lineamientos establecidos.
- Aplicar un sistema contable que permita el registro y consolidación eficiente de información financiera y contable.
- Trabajar bajo un clima organizacional de responsabilidad, honestidad, discreción e integridad.



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 08

Página: 10 de 30

Edición: 13.12.04

1.2.5 VALORES

- a) RESPETO
- b) HONESTIDAD
- c) LEALTAD
- d) DISCIPLINA
- e) CALIDAD
- f) COLABORACIÓN
- g) LIBERTAD
- h) EQUIDAD
- i) TOLERANCIA
- j) SOLIDARIDAD
- k) DEMOCRACIA

- a) RESPETO
A la diversidad de pensamiento y cultura, a la institución y a lo que ésta representa para el desarrollo social.
- b) HONESTIDAD
Que hace posible el compromiso en el trabajo individual, colectivo, y la confianza en la actuación cotidiana.
- c) LEALTAD
Expresada en la identidad y orgullo de formar parte de la Universidad.
- d) DISCIPLINA
Para garantizar el cumplimiento de las metas previstas para alcanzar los grandes propósitos planteados.
- e) CALIDAD
Como norma permanente que rige la vida universitaria en el logro de la excelencia.
- f) COLABORACIÓN
Como factor multiplicador de las capacidades universitarias.
- g) LIBERTAD
Como el ejercicio irrestricto de las ideas para impulsar la innovación y la mejora continua.


	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 11 de 30
		Edición: 13.12.04

- h) EQUIDAD
En el acceso a oportunidades y beneficios en la vida institucional.
- i) TOLERANCIA
Respeto a las ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias, fortaleciendo la esencia universitaria de la unidad en la diversidad.
- j) SOLIDARIDAD
Adhesión a las causas justas de otros.
- k) DEMOCRACIA
Participación abierta de la comunidad universitaria en la toma de decisiones.

1.2.6 CÓDIGO DE ÉTICA

Para el Sistema Administrativo de Calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit.

- 1.- Fomentaré el trabajo en equipo para evidenciar la congruencia de mi actitud y la consistencia de la Calidad de mi servicio con los valores de la UAN, e influiré y estimularé con mi ejemplo a mis colaboradores, involucrados en la realización de este proyecto.
- 2.- Aseguraré el entendimiento de lo que se va a hacer, dando instrucciones claras y precisas; confirmando que cada cual, comprometido en la implementación, proporcione lo que se espera de su trabajo.
- 3.- Proveeré de equipo, herramientas, procedimientos y entrenamiento necesarios para que todos posean la cultura, conocimientos, habilidades y un gran deseo de realizar la parte que les corresponde de manera efectiva y eficiente.
- 4.- Seguiré la implementación del sistema y comprobaré que los trabajos se hagan conforme a lo planeado.
- 5.- Magnificaré la virtud de servicio de la UAN, desarrollando las cualidades de efectividad, confiabilidad y mejora continua del personal de mi dirección para obtener las metas y objetivos de la UAN.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 12 de 30
		Edición: 13.12.04

1.3 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

1.3.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD

➤ Los servicios académicos y administrativos que ofrece la UAN deberán tener como prioridad satisfacer las necesidades y expectativas de alumnos, del personal y de los diversos sectores de la sociedad regional y sustentarse en la implementación de un sistema administrativo de calidad, conforme a la norma ISO 9001:2000, que promueva el desarrollo de nuestro personal y su participación activa en la mejora continua de los procesos académicos y administrativos.

1.3.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD ESTRATÉGICOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

- Implementar el Sistema Administrativo de Calidad en la UAN e Incrementar la satisfacción de los usuarios semestralmente en las dependencias que se implemente.
- Certificar los procesos estratégicos de la Universidad Autónoma de Nayarit, conforme a la norma ISO 9001:2000 al año 2010.

1.3.3 OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS

- Incrementar el 2% semestral en la satisfacción de nuestros usuarios con respecto al 2008 en el periodo comprendido de enero a diciembre del presente año.

1.3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS:

- Lograr como mínimo el 87% de asistencia del personal a los cursos programados respecto al cupo límite de los mismos contemplados en el PAC, el periodo que comprende el programa de enero a diciembre de 2009.

1.3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS:


- Que mínimamente el 88.0% de los usuarios encuestados en cada uno de los procedimientos de la dirección de desarrollo bibliotecario (DDB) certificados, perciba que el servicio es bueno, en el periodo enero-diciembre de 2009.

1.3.6 OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO DE CONTROL ESCOLAR:

- Lograr el 85% en la satisfacción del usuario en los servicios que brinda la D.A.E. a partir del segundo semestre del 2009.

1.3.7 OBJETIVO DE CALIDAD DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

- Otorgar con eficacia, accesibilidad y amabilidad el servicio en la selección de aspirantes a nivel superior; brindando orden e información oportuna de cada etapa del proceso.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 13 de 30
		Edición: 13.12.04

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En las áreas involucradas dentro del alcance del SAC, en el punto 4 de cada uno de los procedimientos documentados se encuentra la referencia normativa que aplican al mismo.

2.1 NORMAS ISO 9000

Este manual así con los procesos y procedimiento que integran el SAC han sido desarrollados conforme a lo que establecen las normas:

- a) ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2000.
- b) ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2000.
- c) ISO 19011:2000, directrices Para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental o su equivalente Mexicana NMX-CC-19011-IMNC-2000.

2.2 LEGISLACIÓN FEDERAL

El **Artículo 3º Constitucional fracciones V, VII y VIII** señala que “la educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria y la conciencia de solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia”; asimismo, considera que el criterio que debe orientar a la educación “se basará en los resultados del progreso científico”, además debe ser democrático, nacional y contribuir a la mejor convivencia humana. Este artículo determina que el Estado promoverá y atenderá todos los tipos y modalidades educativas, y que la educación que éste imparta será laica y gratuita. Otros artículos, 2º Apartado B, fracción II; 5º; 73 fracción XXV; 121 fracción V; 122 Apartado C, Base Primera, fracción V inciso e) y 123 Apartado A (todo) en especial fracción XXXI inciso b, segundo párrafo del numeral 3.

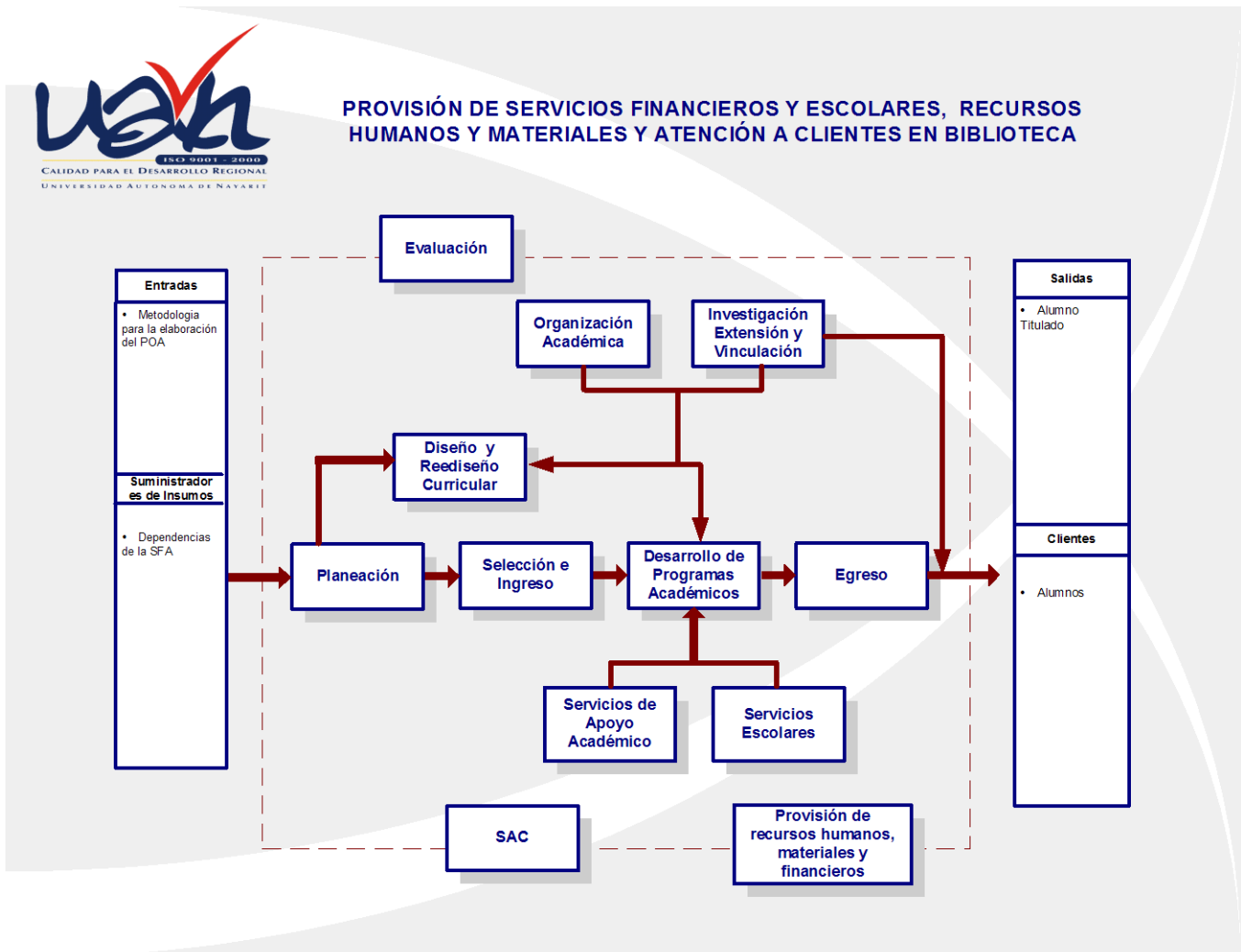
La **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal**. El Art. 38 fracción IV, determina que es competencia del Poder Ejecutivo, por conducto de la Secretaría de Educación Pública, prestar en toda la República el servicio educativo, a excepción de las regiones en las que por ley esté adscrito a otras dependencias del Gobierno Federal. En su fracción VI, señala que corresponde a la SEP ejercer la supervisión y vigilancia que proceda en los planteles que impartan educación en la República, conforme a lo prescrito en el artículo 3º Constitucional. Otros artículos 29, 30, 35, 39 y 42.

En la **Ley General de Educación** se establece en el Art. 7º, “que la educación que imparta el Estado tendrá, entre otros fines, el de contribuir al desarrollo integral del individuo para que ejerza plenamente sus capacidades humanas” y el de “favorecer el desarrollo de facultades para adquirir conocimientos, así como la capacidad de observación, análisis y reflexión crítica”. Otros artículos 1º, 7º, 13, 14, 16 y 20.

3. MODELO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD.

El mapa global de procesos de la UAN muestra el modelo de operación del SAC que tiene un enfoque basado en procesos, por lo que se identifican documentan y se determina la secuencia e interacción de los procesos donde se implanta el sistema, los cuales se encuentran descritos en el anexo A.

MAPA GLOBAL DE PROCESOS DE LA UAN



	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 15 de 30
		Edición: 13.12.04

3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el desarrollo del SAC, son aplicables los términos y definiciones en la norma mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2000 Sistema Administrativo de Calidad -Fundamentos y Vocabulario, además de los establecidos en la sección # de cada procedimiento documentado.

Para dar claridad al presente manual se establecen las siguientes definiciones adicionales:

Subprocesos: Es un subconjunto de actividades de una proceso.

Suministradores: Organización o persona que proporciona información o producto.

Mapa Global de procesos de la UAN: Representación que muestra la interrelación y el flujo que siguen los procesos que se realizan en la Institución

Dependencias Administrativas de la UAN: Instancias de la administración universitaria, dirigidas por un titular designado por el Rector

Perfil del Puesto: Es el conjunto de los niveles educativos, el tiempo de experiencia laboral, los conocimientos y las competencias que una persona demuestra poseer a través de los títulos, certificaciones y/o pruebas correspondientes.

Comunidad universitaria: Esta conformada por trabajadores universitarios: administrativos y docentes; así como por los estudiantes y las autoridades, que están unidos por un interés común: el engrandecimiento de su institución.

Rectoría: Administración superior de la UAN.


Plan de Desarrollo Institucional: Programa sistemático que se elaboró anticipadamente como resultado de un proceso de discusión y con censo de la comunidad universitaria, en donde se precisan los detalles para que la actual administración lleve a cabo mediante sus líneas de acción, el desarrollo planeado y equilibrado de las funciones y expectativas institucionales.

Sistema Administrativo de Calidad: Es la Organización que debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema administrativo de calidad.

Reforma administrativa: Realización de cambios, que tiene por objeto mejorar las funciones sustantivas de la alta dirección, mediante nuevas estrategias administrativas y de gestión, caracterizadas por su capacidad de anticipación y rapidez en sus respuestas para enfrentar creativa y eficientemente la problemática que se presente.

Código de ética: Conjunto de caracteres que tienen por objeto la descripción, análisis y fundamentos que regulan nuestra conducta y manera de obrar consciente y libre, conforme a la moral.

Valores de calidad: Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 16 de 30
		Edición: 13.12.04


Consejo de Calidad de la UAN: Órgano colegiado permanente de consulta que confiere a las estrategias, líneas de acción y metodologías para el desarrollo e implementación del Sistema Administrativo de Calidad, el modelo universitario de calidad y procesos de certificación ISO, que permitan mejorar los procesos, los resultados y generar una cultura de calidad total al interior de la UAN.

Comité Técnico de Calidad de la UAN: Grupo de personas encargadas de apoyar la instauración del Sistema Administrativo de Calidad y coordinar el trabajo de certificación en ISO en cada área en particular y de la institución en general.

Comité de Calidad de Secretaría de la UAN: Comisión de personas, escogidas con el objeto de apoyar la instauración del SAC y coordinar el trabajo de certificación ISO de las áreas de la administración universitaria en particular al interior de su secretaría.

3.2 SIGLAS UTILIZADAS EN EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

ISO	Organización Internacional de Normalización
UAN	Universidad Autónoma de Nayarit.
SEP	Secretaría de Educación Pública.
SAC	Sistema Administrativo de Calidad.
MC	Manual de Calidad.
DF	Dirección de Finanzas.
DRH	Dirección de Recursos Humanos.
DRM	Dirección de Recursos Materiales.
DDB	Dirección de Desarrollo Bibliotecario.
DAE	Dirección de Administración Escolar
CEDDI	Centro de Documentación Y Digitalización de Información
PHVA	Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.
POA	Programa Operativo Anual.
CGU	Consejo General Universitario.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
INFONAVIT	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social.
INFONACOT	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
SPAUAN	Sindicato de personal académico de la Universidad Autónoma de Nayarit
SETUAN	Sindicato de empleados y trabajadores de la Universidad Autónoma de Nayarit
ISR	Impuesto sobre la renta
EUM	Estados Unidos Mexicanos

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 17 de 30
		Edición: 13.12.04

4. SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

4.1 GENERALIDADES

Las áreas que forman parte del alcance del SAC documentan e implementan acciones para mantener el SAC encaminado a mejorar continuamente la eficacia y eficiencia considerando las necesidades de las partes interesadas con base en lo establecido en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, que es equivalente a la ISO 9001:2000, para lo cual:

- En el punto 9 de cada proceso documentado, se establecen los mecanismos de monitoreo y medición de cada uno de los procedimientos para contar con información que permita el seguimiento, la medición y el análisis de los resultados a fin de plantear los criterios y métodos correctivos y preventivos necesarios para asegurarse de la operación y el control de los mismos.

4.1.1 ALCANCE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

El Sistema Administrativo de Calidad de la UAN aplica a los siguientes procesos pertenecientes a la UAN:

“PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ESCOLARES, RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES Y ATENCIÓN A CLIENTES EN BIBLIOTECA”

4.2 REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN


4.2.1 GENERALIDADES

La UAN mantiene un SAC documentado como un medio de asegurar que los servicios que proporcionan las áreas involucradas en el alcance del SAC cumplan con los requisitos especificados.

La documentación del SAC incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad en la sección 1.3.1 y 1.3.2 de este MC.
- Un MC en el cual se presentan de manera documentada la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, el alcance del SAC y una referencia a los procedimientos requeridos por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Procedimientos del SAC requeridos por la Norma ISO 9001:2000.

Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos	Código. PR-CTC-01
Procedimiento para llevar a cabo el control de registros	Código. PR-CTC-02
Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas	Código. PR-CTC-03
Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas	Código. PR-CTC-04
Procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas	Código. PR-CTC-05
Procedimiento para llevar a cabo el control de servicios no conforme	Código. PR-CTC-06

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 18 de 30
		Edición: 13.12.04

- Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la UAN señalados en el alcance de este Manual, con sus respectivos procedimientos, los cuales se mencionan en el Anexo A. En cada uno de estos procedimientos se mencionan los documentos internos y registros de calidad requeridos por el SAC de la UAN y por la Norma ISO 9001:2000.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

La UAN ha redactado este Manual Administrativo de Calidad MC-CTC-01 que incluye:

- a) La Política y los Objetivos de Calidad de la UAN y de los procesos de las áreas que forman parte del alcance del SAC, con el propósito de difundirla.
- b) El alcance del SAC, documentado en la sección 4.1.1 de este MC.
- c) La justificación de la exclusión de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2000 que no se aplican, estando éstas en cada una de las secciones correspondientes.
- d) La referencia a los procedimientos documentados que aseguran la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el SAC de la UAN.
- e) La descripción de la interacción entre los procesos y procedimientos del SAC, a través del Mapa Global de Proceso (Anexo C de este MC).

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS


La UAN cuenta con el "Procedimiento para el Control de Documentos" PR-CTC-01 para controlar los documentos requeridos por el SAC y los relacionados con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000), así mismo, define el mecanismo de control para documentos externos. Los registros se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este MC:

En el procedimiento documentado para el Control de Documentos se establecen los controles para:

- Aprobar los documentos pertenecientes al SAC previos a su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en las áreas involucradas en el alcance del SAC.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

La UAN ha establecido un procedimiento para conservar los registros necesarios de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, y asegurarse de que se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 19 de 30
		Edición: 13.12.04

El procedimiento documentado para el Control de Registros PR-CTC-02 establece que en la sección 8 de cada procedimiento, se definen los controles necesarios para identificar, almacenar, recuperar, retener y disponer de los registros de calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SAC, así como la mejora continua de su eficiencia, definiendo el Código de Ética de la UAN, la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad de los procesos de su Sistema Administrativo de Calidad, con base en la misión, visión, valores y objetivos institucionales, así mismo:

- a) Comunicar a todo el personal de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como requerimientos legales y reglamentarios, a través de procesos de comunicación interna definidos en el punto 5.5.3 de la presente sección de este MC; y de los Directores involucrados en los procesos que forman parte del alcance del SAC y que tienen la responsabilidad específica de asegurar que sea informado a todo el personal.
- b) Asegurar que se establezcan y se cumplan los Objetivos de Calidad, documentados en la sección 1.3.2.
- c) Realizar reuniones de revisión por parte del Consejo de Calidad de la UAN conservando los registros que derivan de las reuniones.
- d) Asegurar a la vez, la disponibilidad de los recursos, mediante la aplicación del Programa Operativo Anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la UAN.


La Política de Calidad, así como el SAC cuentan con el respaldo total de la UAN, por lo cual se difunde al personal involucrado en la organización, a fin de que sean entendidos y aplicados, por lo que todo el personal deberá conocerlos y utilizarlos durante la ejecución de sus actividades; por ello estamos comprometidos a:

- Aplicar la política de calidad día con día y en todo momento.
- Monitorear y lograr nuestros objetivos de calidad.
- Atender las necesidades de nuestros clientes.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del cliente se estipulen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción, así como el apego a las normas y políticas a que está sujeta la UAN.

En el punto 7.1 de cada procedimiento documentado que contempla el SAC, se determinan las necesidades y expectativas de los clientes para cumplirlas, con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 20 de 30
		Edición: 13.12.04

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de Calidad de la UAN que se presenta en la sección 1.3.1 de este MC, ha sido declarada por el Rector para que sea aplicada por todos sus integrantes.

El Rector de la UAN asume el compromiso de asegurar que la Política de Calidad sea conocida, entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de las áreas involucradas en el alcance del SAC.

Los mecanismos para hacer del conocimiento del personal esta Política son los siguientes:

- Sesiones de sensibilización y/o capacitación a todo el personal.
- Publicación de la política y los objetivos de calidad a través de materiales de apoyo como carteles, cuadros, página Web de la UAN, publicaciones de la UAN entre otros.

Esta Política de Calidad ha sido revisada por la Alta Dirección para asegurarse de que:

- a) Es adecuada para los propósitos de la UAN.
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficiencia del SAC.
- c) Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d) Es comunicada y comprendida por todo el personal.
- e) Es revisada para su continua adecuación en reuniones de revisión por la dirección.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El Rector, Secretarios y los Directores involucrados en los procesos que forman parte del alcance del SAC se aseguran de que los objetivos de calidad, documentados en la sección 1.3.2 de este MC, se establecen en las funciones y niveles pertinentes. Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad y su logro se mide a través de los indicadores del SAC.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD


La Alta Dirección se asegura de que:

- La planificación del SAC se realice con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos de este manual, así como con los objetivos de la calidad.
- Se mantiene la integridad del SAC cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Los Directores involucrados en los procesos que forman parte del alcance del SAC se aseguran de que las responsabilidades y el nivel de autoridad del personal que ejecuta y verifica las actividades que afectan a la calidad del servicio suministrado sean definidas y comunicadas mediante el perfil de puestos y procedimientos documentados.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 21 de 30
		Edición: 13.12.04

En el Anexo B se muestra la Matriz de Responsabilidades en la que se presenta la relación que existe entre cada cláusula de la Norma ISO 9001:2000 con quien ocupa el puesto y que es responsable de su cumplimiento.

Los Directores involucrados en los procesos que forman parte del alcance del SAC y los Responsables de las áreas tienen la responsabilidad y autoridad delegada para:

- Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades relacionadas con el servicio, el proceso y el SAC.
- Identificar y registrar cualquier no conformidad relacionada con el otorgamiento del servicio, el proceso y el SAC.
- Verificar la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Controlar el proceso posterior hasta que la no conformidad se haya corregido.
- Establecer al Coordinador de Calidad, con sus respectivas funciones y perfil requerido.

5.5.2 REPRESENTANTE DEL RECTOR


El Rector de la UAN ha nombrado al Responsable para la implementación del SAC como su representante, ante este sistema con las siguientes responsabilidades:

- Lograr que el Sistema Administrativo de Calidad se establezca, implante y mantenga de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000.
- Informar a la Rectoría acerca del desempeño del SAC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requisitos del cliente, en todos los niveles de la UAN.
- Establecer enlace con organizaciones externas en asuntos relacionados con el SAC.
- Convocar a reuniones del Comité técnico de Calidad y al Consejo de Calidad previo acuerdo con su presidente.

Este nombramiento se hizo del conocimiento de todo el personal de la UAN, tomando protesta el 01 de Septiembre de 2004.

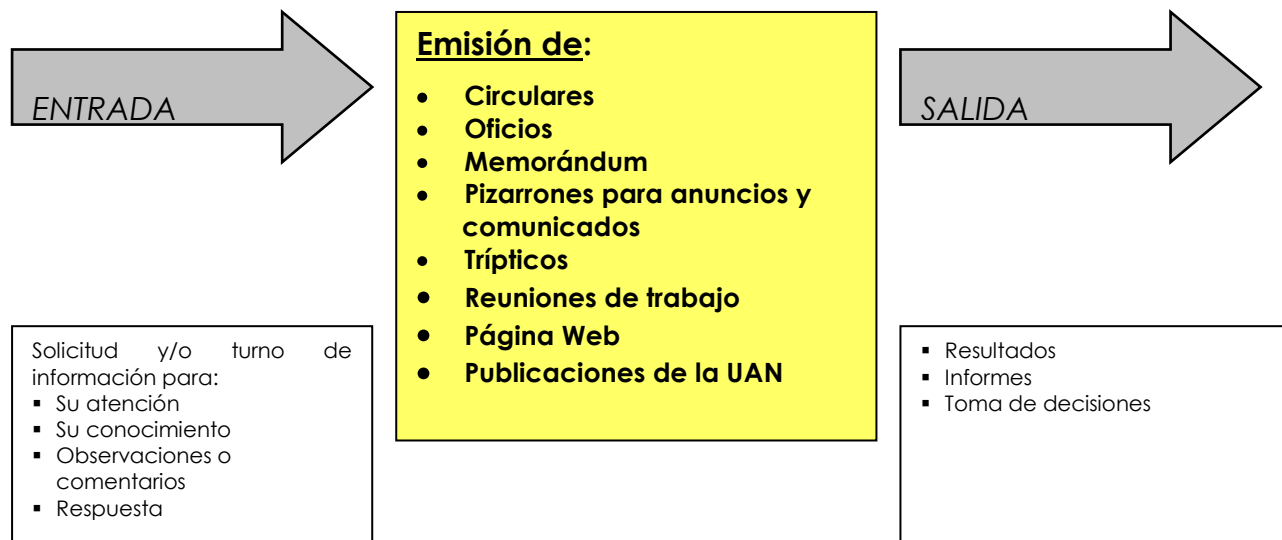
Asimismo, tiene la autoridad para:

- Autorizar cambios en el MC y en los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2000.
- Revisar los avances del SAC y los mecanismos de mejora continua, así como su vigencia.
- Autorizar el Programa de Auditoría.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 22 de 30
		Edición: 13.12.04

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Alta Dirección, ha establecido procesos de comunicación interna para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos del SAC y el logro de los Objetivos de Calidad planteados a través del siguiente mecanismo:




5.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

Para asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del SAC de las áreas involucradas, se llevan a cabo revisiones programadas con el Consejo y Comités de Calidad involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC.

Las reuniones de revisión son convocadas por los respectivos Presidentes o Secretarios de los Comités o Consejo de Calidad, con el propósito de obtener una retroalimentación óptima y representativa de todas las áreas involucradas, incluye la evaluación de oportunidades de mejora y, en su caso, la necesidad de efectuar cambios al SAC.

Los resultados y acuerdos derivados de estas reuniones de revisión son registrados en las minutas respectivas y se encuentran disponibles en la pagina web del SAC <http://calidad.uan.edu.mx>.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 23 de 30
		Edición: 13.12.04

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para llevar a cabo las reuniones de revisión por el consejo de calidad de la UAN incluye:

- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- Los registros de retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas que se registran de acuerdo con los procedimientos, Acciones correctivas (PR-CTC-04) y Acciones preventivas (PR-CTC-05).
- El seguimiento de acciones y acuerdos de revisiones previas efectuadas por el Consejo de Calidad de la UAN, que aparecen en las minutas de las reuniones anteriores del Comité Técnico de Calidad.
- Los cambios sugeridos por los miembros del Comité Técnico de Calidad que puedan afectar al SAC.
- Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Las minutas de las reuniones de la revisión convocadas por el Rector o su representante incluyen todas las decisiones adoptadas y acciones indicadas con relación a:

- La mejora de la eficiencia del SAC y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La UAN determina y proporciona los recursos necesarios para operar el SAC, a través del Programa Operativo Anual y del ejercicio del Presupuesto de ingresos y egresos de la UAN, a fin de contar con los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la Institución, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.


6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

La alta dirección con base en el análisis del perfil del puesto determina si el personal a su cargo es competente; en caso de que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleve cabo la capacitación o acciones que permitan cubrir las competencias del personal.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Para dar cumplimiento al requisito anterior, la UAN a través de la detección de necesidades de capacitación realiza las acciones de formación pertinentes y verifica la eficacia del impacto de la

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 24 de 30
		Edición: 13.12.04

capacitación por medio de la aplicación de los cuestionarios del seguimiento del personal capacitado y seguimiento del jefe inmediato.

La alta dirección se asegura de que su personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de la calidad de la UAN, empleando los mecanismos de comunicación interna descritos en el 5.5.3 de este manual de calidad.

Mantiene los registros apropiados de la formación, habilidades y experiencia que su personal tiene y requiere, en la Dirección de Recursos Humanos de las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La UAN de acuerdo a su presupuesto de ingreso y egresos determina el suministro de recursos y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios que ofrecen las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC y la Dirección de Recursos Materiales, los suministra y mantiene.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC establecen, evalúan y propician la mejora del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del personal y los clientes.

El ambiente de trabajo combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:


- a) Un trabajo creativo, fundamentado en el proceso sistematizado y documentado por la UAN, el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal;
- b) El mobiliario y equipo hardware y software necesario;
- c) La identificación y ubicación de los lugares de trabajo; y
- d) La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.
- e) La implementación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo (5's+1).
- f) La aplicación de una encuesta para medir el clima laboral de cada una de las áreas que forman parte del alcance del SAC.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Durante la planificación de la realización de los servicios, las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC determinan:

- Los objetivos de calidad, establecidos en la sección 1.3.2 de este MC, los requisitos para el servicio marcados en las normas vigentes, en las referencias normativas del punto 2 de este manual y en el apartado 4 de cada procedimiento general, así como los elementos de entrada establecidos en el punto 7.1 de cada procedimiento.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 25 de 30
		Edición: 13.12.04

- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, señalados en cada procedimiento.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de los procesos que forman parte del alcance del SAC.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC determinan:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos para los clientes (usuarios) pero necesarios para la entrega del servicio.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con los procesos que forman parte del alcance del SAC. (Ver las referencias normativas en la sección 2 de este MC).

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UAN.

Los lineamientos relacionados con los servicios que se proporcionan, están establecidos en la sección 2 de este manual, los cuales se revisan antes de que las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC proporcionen el servicio al cliente y se aseguran de que:


- a) Se definen los requisitos del servicio.
- a) Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y la norma.
- b) Se tienen documentados y definidos los requisitos a cumplir.

La UAN mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC han elaborado e implantado instrumentos para conocer la satisfacción del cliente, los cuales se aplicarán semestralmente, como una disposición eficaz para la comunicación con los clientes respecto a:

- a) La información sobre el servicio que ofrece.
- b) Las consultas del cliente respecto al servicio.
- c) La retroalimentación del cliente sobre la percepción del servicio, incluyendo sus observaciones o quejas.
- d) Las quejas y sugerencias que llegan por medio de los buzones ubicados en las áreas de atención al público.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 26 de 30
		Edición: 13.12.04

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (no aplica)

Debido a la naturaleza de los servicios que ofrecen los procesos administrativos de las áreas involucradas en el alcance del SAC no necesitan de un diseño y desarrollo, por lo que este apartado no aplica.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Materiales las compras conforme al procedimiento de compras y asegurarse de que todos los productos adquiridos, cumplan con los requisitos de compras especificados.

7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS

Las solicitudes de compras de bienes o materiales las realiza las áreas involucradas en el alcance del SAC aplicando el formato (FT-CO-05) Requisición de bienes arrendamientos y servicios que entregan a la Dirección de Recursos Materiales para su adquisición conforme a su procedimiento de compras.

La Dirección de Recursos Materiales se asegura de que los requisitos de compra son los adecuados y específicos.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS


La Dirección de Recursos Materiales verifica que las compras cumplan con los requisitos de compra y especificaciones correspondientes, así como la oportunidad en la entrega. Cuando se identifique que el proveedor no cumple con lo estipulado, no se recibe el producto y se busca otro proveedor.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC planifican y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, conforme a la normativa aplicable por la propia UAN y por otras instancias. Las condiciones controladas incluyen, en los casos que sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información normativa que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de documentos como son procedimientos, instructivos o lineamientos de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado para llevar a cabo los procesos que forman parte del alcance del SAC.
- d) La implementación del seguimiento y de la medición.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 27 de 30
		Edición: 13.12.04

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (no aplica)

Debido a que en los procesos se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición, no es necesario realizar la validación de los servicios una vez que son entregados al usuario final.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC identifican los servicios de los diferentes registros y procedimientos mediante códigos asignados a los formatos y registros.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC cuidan los bienes que son propiedad del cliente, como es su documentación original, mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada, conforme a lo establecido en las normas vigentes y aplicables. En el caso de que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC conservan la conformidad del servicio durante el proceso interno y la prestación del servicio al destino previsto identificando, almacenando y protegiendo los productos de los procesos que forman parte de su SAC.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (no aplica)

Por su naturaleza administrativa, los servicios que proporcionan las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC no requieren de dispositivos de seguimiento y medición, por lo que este requisito no les aplica.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema Administrativo de Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Administrativo de Calidad.

En la sección 9 de los procedimientos documentados del SAC, se hace referencia a la manera en que se lleva a cabo el monitoreo y medición de cada proceso.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 28 de 30
		Edición: 13.12.04

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Semestralmente se lleva a cabo, como se estipula en el punto 7.2.3 el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes respecto al cumplimiento de los requisitos, a través de la aplicación de cédulas para la detección de la satisfacción del cliente, y por medio de la información depositada en el (los) buzón (es) para sugerencias y quejas que existen en cada una de las áreas de atención al público.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El Auditor líder planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo al procedimiento de auditorías PR-CTC-03 para determinar si el SAC:

- Es congruente con lo planeado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Auditor líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

En las reuniones de apertura de la auditoria se definen los criterios, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

Durante el proceso de auditoria, los auditores seleccionados no auditan su propio trabajo, por lo que de esta manera se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso.

En el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros.


8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En la sección 9 de los procedimientos documentados del SAC especifican los métodos para darle seguimiento a los procesos y, en su caso, la medición de los mismos, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, conforme al procedimiento de acciones correctivas PR-CTC-04 según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

La UAN hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Mantiene, asimismo, evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 29 de 30
		Edición: 13.12.04

La liberación y prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, a menos que se apruebe por parte de los directores de las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC se aseguran de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el procedimiento para el control del servicio no conforme PR-CTC-06.

En caso de presentarse un producto no conforme los procesos del SAC, se toman acciones inmediatas para eliminar las no conformidades detectadas.

Los responsables de cada proceso mantienen los registros de la naturaleza de estas no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, asimismo se asegura de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se corrige un servicio o producto no conforme, el dueño del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio o producto no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, el responsable del proceso toma las acciones necesarias respecto a los efectos potenciales de la no conformidad, lo cual se especifica en el procedimiento del servicio o producto no conforme.


8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los responsables de procesos del SAC determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia de su SAC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión por parte del consejo de calidad de la UAN, y en cada proceso, el análisis proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio y la posibilidad de tomar acciones preventivas.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

Con la inclusión de estos datos se determinará la eficacia del Sistema Administrativo de Calidad. Finalmente con los resultados del análisis de datos se elaborará el diagnóstico para la mejora de la eficacia global del SAC, que podrá incluir la oportunidad de realizar acciones preventivas.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 08
		Página: 30 de 30
		Edición: 13.12.04

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La alta Dirección y los responsables de los procesos mejoran continuamente la eficacia del SAC, basándose en el análisis de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, las revisiones de la alta dirección, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas realizadas.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Los responsables de los procesos del SAC toman acciones para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para contrarrestar los efectos de las no conformidades encontradas y se resuelven de inmediato.

El procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas PR-CTC-04 define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Los responsables del proceso determinan las causas de las no conformidades potenciales, con la finalidad de prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas PR-CTC-05 define los requisitos para:

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

ANEXO A

**ANEXO "A"****RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD****PROCEDIMIENTOS GOBERNADORES**

Hoja 1 de 2

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PR-CTC-01	Procedimiento para llevar a cabo el control de documentos
PR-CTC-02	Procedimiento para llevar a cabo el control de registros
PR-CTC-03	Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas
PR-CTC-04	Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas
PR-CTC-05	Procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas
PR-CTC-06	Procedimiento para llevar a cabo el control de servicios no conformes

PROCEDIMIENTOS GENERALES

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PR-AI-01	Recepción de ingresos
PR-AI-02	Registro contable de ingresos
PR-AI-03	Recepción de ingresos por reinscripción
PR-AE-01	Trámite de pagos para gastos diversos
PR-AE-02	Pago de nómina
PR-AE-03	Archivo de nómina
PR-AC-01	Registro contable del área de contabilidad
PR-AC-02	Emisión de estados financieros del área de contabilidad
PR-AC-03	Control contable del área de contabilidad
PR-AC-04	Cumplimiento y expedición de retenciones de ISR
PR-AC-05	Presentación de Pago provisional mensual de impuestos
PR-FE-01	Recepción de convenios
PR-FE-02	Manejo y control de fideicomiso y cuentas de cheques
PR-FE-03	Aplicación del recurso
PR-FE-04	Registro contable de fondos específicos
PR-FE-05	Finiquito de convenios
PR-CD-01	Capacitación y desarrollo del personal

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PR-ST-01	Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo
PR-SR-02	Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo
PR-DM-01	Mantenimiento correctivo en las instalaciones de la infraestructura
PR-CO-01	Preparación de los datos para la compra
PR-CO-02	Selección y evaluación de proveedores
PR-CO-03	Adquisición de bienes y servicios mediante compra general
PR-CO-04	Recepción de entradas almacén
PR-CO-05	Adquisición de bienes y servicios mediante invitación o adjudicación directa
PR-CO-06	Adquisición de bienes y servicios mediante licitación pública
PR-IN-01	Altas de bienes muebles
PR-PP-01	Programa Operativo Anual
PR-SB-01	Recuperación de documentos
PR-SB-02	Prestamos a domicilio
PR-SB-03	Prestamos de Servicios hemerográficos
PR-SB-04	Préstamo de Servicios de cómputo
PR-SB-05	Abastecer de materiales informativos procesados técnicamente al sistema bibliotecario
PR-CE-01	Selección de aspirantes al nivel superior
PR-AR-01	Revalidación
PR-MS-01	Inscripción
PR-MS-02	Apertura y continuación del expediente
PR-MS-03	Reinscripción
PR-MS-04	Selección de carga horaria
PR-CT-01	Certificación de documentos oficiales
PR-AT-01	Control de documentos del archivo de la DAE
PR-AT-02	Trámite de titulación y expedición de cédula

ANEXO B



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Anexo "B"

HOJA 1 DE 4

CRITERIO RESPONSABLE	Rector	Secretario General	Secretario de Finanzas y Administración	Secretario de Servicios Académicos	Representante del SAC	Director de la entidad	Director de Recursos Materiales	Director de Recursos Humanos	Director de Servicios Generales	Director de Infraestructura Académica	Responsable del área	Coordinador de documentos del SAC	Auditor Líder de Calidad del SAC
-------------------------	--------	--------------------	---	------------------------------------	-----------------------	------------------------	---------------------------------	------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	----------------------	-----------------------------------	----------------------------------

4. SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES						1							2
4.2. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN						1							
4.2.1 GENERALIDADES						1							
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD						1							
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4.2.4 CONTROL DE REGISTROS					2	2	2	2	2	2	1	2	2

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	1	2	2	2	2	2							
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	1	2	2	2	2	2							
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD	1	2	2	2	2	2							
5.4. PLANIFICACIÓN. OBJETIVOS	1	2	2	2	2	2							



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Anexo "B"

HOJA 2 DE 4

CRITERIO RESPONSABLE	Rector	Secretario General	Secretario de Finanzas y Administración	Secretario de Servicios Académicos	Representante del SAC	Director de la entidad	Director de Recursos Materiales	Director de Recursos Humanos	Director de Servicios Generales	Director de Infraestructura Académica	Responsable del área	Coordinador de documentos del SAC	Auditor Líder de Calidad del SAC
-------------------------	--------	--------------------	---	------------------------------------	-----------------------	------------------------	---------------------------------	------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	----------------------	-----------------------------------	----------------------------------

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	1	2	2	2	2	2							
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1	2	2	2	2	2					2		2

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS						2	1						
6.2. RECURSOS HUMANOS						2		1					
6.3. INFRAESTRUCTURA						2			1	1			
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO						1					2		



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Anexo "B"

CRITERIO RESPONSABLE	Rector	Secretario General	Secretario de Finanzas y Administración	Secretario de Servicios Académicos	Representante del SAC	Director de la entidad	Director de Recursos Materiales	Director de Recursos Humanos	Director de Servicios Generales	Director de Infraestructura Académica	Responsable del área	Coordinador de documentos del SAC	Auditor Líder de Calidad del SAC
-------------------------	--------	--------------------	---	------------------------------------	-----------------------	------------------------	---------------------------------	------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	----------------------	-----------------------------------	----------------------------------

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES						1					2		
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						1					2	2	1
8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME						1					2		
8.4. ANÁLISIS DE DATOS.						2					1		
8.5. MEJORAMIENTO						1					1		2

- 1. RESPONSABILIDAD DIRECTA
- 2. RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

