





**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE**  
**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO**  
**MANUAL DE GESTIÓN**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE**  
**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO**  
**MANUAL DE GESTIÓN**



**UAdeO**  
**UNIVERSIDAD**  
**AUTÓNOMA DE**  
**OCCIDENTE**

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
	<b>Elaboró:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre y puesto</b>	MC. Juan Ignacio Bojórquez Grijalva Responsable del Sistema de Gestión de Calidad Integrado	Dra. Gloria Aréchiga Sánchez Directora de Planeación y Evaluación
<b>Firma</b>		
<b>Fecha</b>	25 de junio de 2022	25 de junio de 2022

## ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN.....	4
0.1. Generalidades .....	4
0.2. Principios de la gestión de la calidad. ....	4
0.3. Enfoque a Procesos.....	4
0.3.1 Generalidades. ....	4
0.3.3. Pensamiento basado en riesgos. ....	6
0.4. Relación con otras normas de sistema de gestión.....	7
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	7
2. REFERENCIAS NORMATIVAS. ....	7
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES. ....	7
4. CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE.....	8
4.1. Comprensión de la UAdeO y de su contexto. ....	9
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. ....	10
4.3. Alcance del Sistema de Gestión. ....	10
4.4. Sistema de Gestión y sus procesos .....	11
5. LIDERAZGO .....	13
5.1. Liderazgo y compromiso. ....	13
5.1.1. Generalidades. ....	13
5.1.2. Enfoque al usuario. ....	14
5.2. Política.....	14
5.2.1. Establecimiento de la Política de Gestión.....	14
5.2.2. Comunicación de la Política de Gestión.....	14
6. PLANIFICACIÓN .....	15
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	15
6.1.1. Generalidades. ....	15
6.1.2. Planificación y evaluación de acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	15
6.2. Objetivos del SGCI y planificación. ....	15
6.2.1. La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGCI. Dichos objetivos son:.....	15
6.3. Planificación de los cambios. ....	16
7. APOYO .....	16
7.1. Recursos. ....	16
7.1.1. Generalidades. ....	16

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

7.1.2. Personas.....	17
7.1.3. Infraestructura.....	17
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.....	17
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.....	17
7.1.5.1. Generalidades.....	17
7.1.6 Conocimientos de la UAdeO.....	18
7.2. Competencias.....	18
7.3. Toma de conciencia.....	19
7.4. Comunicación.....	19
7.4.1. Generalidades.....	19
7.4.2. Comunicación interna.....	19
7.4.3. Comunicación Externa.....	19
7.5. Información Documentada.....	20
7.5.1. Generalidades.....	20
7.5.3. Control de la Información documentada.....	20
8. OPERACIÓN.....	20
8.1. Planificación y control operacional.....	20
8.2. Requisitos para los productos y servicios.....	21
8.2.1. Comunicación con el usuario.....	21
8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios.....	21
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicio.....	21
8.2.4. Cambio en los requisitos para los productos y servicios.....	22
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	22
8.3.1. Generalidades.....	22
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	22
8.4.1 Generalidades.....	22
8.4.2. Tipo y alcance de control.....	23
8.5. Producción y provisión del servicio.....	23
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	23
8.5. Producción y provisión del servicio.....	23
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.....	23
8.5.2. Identificación de la trazabilidad.....	24
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	24
8.5.4. Preservación.....	24
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.....	25
8.5.6. Control de los cambios.....	25
8.6. Liberación de los productos y servicios.....	25
8.7. Control de salidas no conformes.....	25
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	26
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	26



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

9.1.1. Generalidades. ....	26
9.1.2. Satisfacción del usuario.....	26
9.1.3. Análisis y Evaluación. ....	26
9.2. Auditoría Interna.....	26
9.3. Revisión por la dirección. ....	27
9.3.1. Generalidades. ....	27
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección. ....	27
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección. ....	27
10. MEJORA.....	27
10.1 Generalidades. ....	27
10.2. No conformidad y acción correctiva. ....	27



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

## 0. INTRODUCCIÓN.

### 0.1. Generalidades

La adopción del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (SGCI) es una decisión estratégica de la Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO), su establecimiento encausa al logro de la Misión y Visión institucionales, así como de los objetivos estratégicos plasmados en el Plan Lince de Desarrollo Institucional 2020-2024 vigente ayudando a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Su beneficio se refleja en la capacidad de los procesos para proporcionar regularmente productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas considerando el control de sus impactos sobre el medio ambiente, satisfacer los requisitos legales y reglamentarios, abordar los riesgos y generar las oportunidades asociadas con el contexto y objetivos de la universidad.

El presente Manual de Gestión (MG) describe la estructura del SGCI, con el propósito de demostrar la conformidad con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001, empleando el enfoque a procesos en conjunto con el ciclo de mejora Planificar–Hacer-Verificar-Actuar, brinde directrices a sus usuarios, al personal involucrado en los procesos que conforman dicho sistema y sirva a organismos externos a la UAdeO, siempre y cuando se demuestre que se favorecen los intereses institucionales.

### 0.2. Principios de la gestión de la calidad.

El presente manual se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000.

Los principios de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

### 0.3. Enfoque a Procesos.

#### 0.3.1 Generalidades.

Este SGCI adopta, como uno de sus principios, el enfoque a procesos; ello a partir de reconocer que los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

La UAdeO determina y gestiona numerosas actividades relacionadas entre sí en los procesos descritos en el alcance de este MG. Dichas actividades conforman procedimientos los cuales requieren de recursos que se gestionan y se ponen a su disposición, lo que asegura que los elementos de entrada se transformen en resultados, con la acción directa de sus responsables.

Al identificar los procesos y sus interacciones, así como su gestión, la UAdeO aplica el enfoque a procesos. Con su aplicación se logra el control entre los procesos individuales, su interrelación e interacción, lo que nos permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El diseño y la implementación del SGCI consideran el entorno en que se desenvuelve la institución, las necesidades cambiantes del mismo y sus riesgos asociados. De igual manera reconoce que sus clientes internos, externos y partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada para desarrollar los procesos.

Considerando lo anterior, el SGCI de la UAdeO identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones a continuación:

**1) Procesos Estratégicos:** Se refieren fundamentalmente a procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, revisiones por la dirección y otros que se consideren ligados a factores clave para orientar el desarrollo de la institución.

**2) Procesos de Evaluación del Desempeño y Mejora:** Incluyen procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño, la mejora de la eficacia y la eficiencia del SGCI; y son una parte integral de los procesos estratégicos, de la realización del producto y de apoyo. Este tipo de procesos comprenden:

- a) Procesos de Evaluación del Desempeño:**
  - Seguimiento y Medición de los Procesos, Producto y Servicio.
  - Satisfacción del Cliente.
  - Análisis y Evaluación.
  - Auditoría Interna.
  - Revisión por la Dirección.
- b) Procesos de Mejora:**
  - No Conformidad y Acción Correctiva.
  - Mejora Continua.

**3) Procesos para la Operación de los Productos y Servicios:** Son todos aquellos procesos que permiten llevar a cabo el otorgamiento de productos y/o la prestación de servicios relacionados con el cliente.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

**4) Procesos Contratados Externamente:** Son todos aquellos procesos que la UAdeO ha identificado como necesarios para su SGCI, pero que ha decidido que lo lleve a cabo una parte externa:

- Examen Ceneval

#### Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA se aplica a todos los procesos y al SGI en su conjunto.

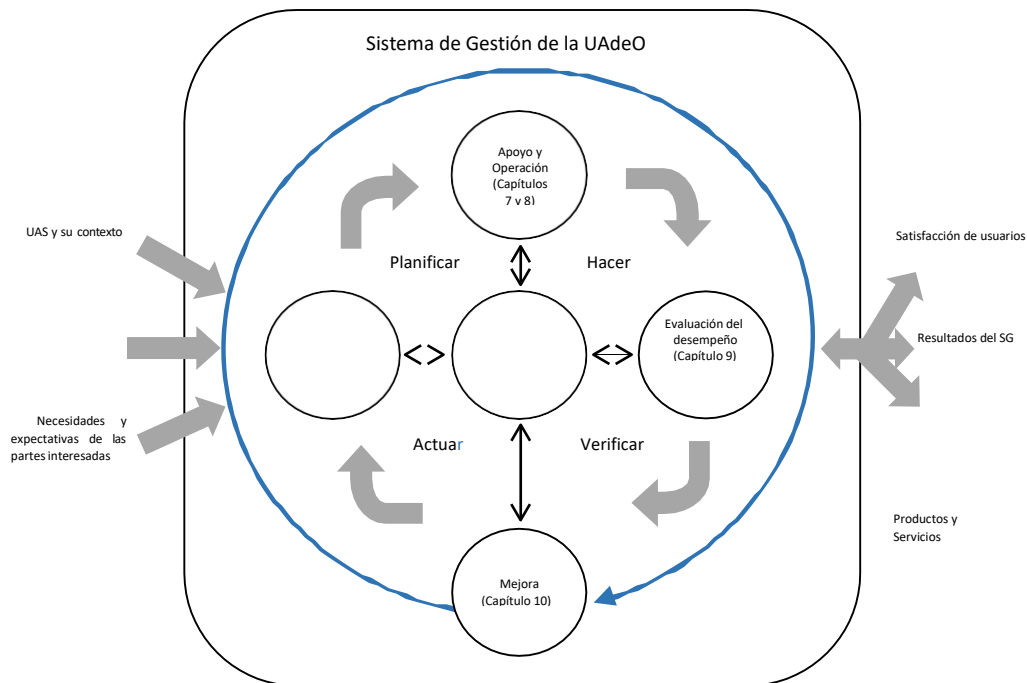


Figura 2. Representación de la estructura del MG con el ciclo PHVA.

#### 0.3.3. Pensamiento basado en riesgos.

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un SGCI eficaz. Para ser conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001 la UAdeO planifica e implementa acciones para abordar riesgos y oportunidades, lo cual establece una base para aumentar la eficacia del SGCI, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos negativos o positivos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades. La oportunidad puede surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permiten atraer más usuarios, desarrollar nuevos productos y/o servicios.



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

#### 0.4. Relación con otras normas de sistema de gestión.

Este MG aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus normas internacionales para sistemas de gestión. El MG permite a la UAdeO utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar el SGCI con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

Este manual se relaciona con:

- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario: proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuada de este manual.
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente manual de gestión tiene por objeto describir el SGCI de la UAdeO. Fue desarrollado para asegurar que los procesos que lo integran operen de manera eficaz y comprometido con el ambiente; se proporcionen servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios, legales y reglamentarios aplicables y los establecidos por la organización. Además de incrementar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

El SGCI de la UAdeO parte del cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas NMX-CC-9001-IMNC- 2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos” y los principios, fundamentos y vocabulario de la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario” para dirigir y controlar sus procesos para la calidad; En tal sentido, estas normas representan las principales referencias del sistema sin dejar de lado los preceptos de operación de la UAdeO, establecidos en su Ley Orgánica y en su Estatuto Orgánico.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

En la redacción de este MG, la UAdeO toma como referencias los términos descritos en la norma NMX-CC-9000- IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario”.

**Observación:** A lo largo de la redacción de este MG, cuando se haga referencia a ISO 9001, nos referimos a la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos”.



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- **CENEVAL:** Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior.
- **EXANI I:** Examen Nacional de Ingreso al Nivel Medio Superior.
- **EXANI II:** Examen Nacional de Ingreso al Nivel Superior.
- **DA:** Dirección de Área.
- **RSGCI:** Responsable del Sistema de Gestión de Calidad Integral.
- **FODA:** Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas.
- **IMNC:** Instituto Mexicano de Normalización y Certificación.
- **ISO:** International Organization for Standardization (por sus siglas en inglés) por lo que se traduce al español como Organismo Internacional para la Estandarización.
- **MG:** Manual de Gestión.
- **PHVA:** Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
- **PLDI:** Plan Lince de Desarrollo Institucional.
- **SGCI:** Sistema de Gestión de Calidad Integrado.
- **UAdeO:** Universidad Autónoma de Occidente.
- **UR:** Unidad Regional.

## 4. CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

La Universidad Autónoma de Occidente es un organismo descentralizado del Estado con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado para prestar servicios de educación superior en sus distintos niveles y modalidades y contribuir al desarrollo del Estado de Sinaloa.

Ejercerá su Autonomía en términos de lo dispuesto por los artículos 3, fracción VII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 92 de la Constitución Política del Estado de Sinaloa.

En ese contexto, la UAdeO tiene por objeto:

- I. Impartir educación superior, en los niveles técnico, licenciatura, especialidad, maestría, doctorado y opciones terminales previas a la conclusión de la licenciatura, en sus diversas modalidades escolar y extraescolar, así como cursos de actualización y especialización, para formar técnicos superiores universitarios, especialistas, maestros y doctores altamente capacitados;
- II. Realizar investigación científica, humanística y tecnológica en el más alto nivel, adecuada principalmente a los problemas y necesidades del Estado de Sinaloa y del país;
- III. Promover toda clase de actividades tendientes a la preservación e incremento del acervo cultural de nuestro pueblo, sus monumentos arqueológicos y lenguas autóctonas, así como todas aquellas expresiones de vida comunitaria que conforman nuestra nacionalidad.
- IV. Promover la vinculación con los diferentes sectores de la sociedad.

Tiene como domicilio legal Avenida Gabriel Leyva Sur #300 Norte, Colonia Centro, Código Postal 81200, Los Mochis, Sinaloa, en el municipio de Ahome y como parte del desarrollo institucional, distribuye territorialmente sus recursos y su organización académica y administrativa en 6 Unidades Regionales y en 3 extensiones distribuidas geográficamente en el territorio de la entidad para garantizar la oferta de sus servicios en correspondencia con las necesidades y demanda de sus usuarios. Las Unidades Regionales con sus respectivas sedes y domicilio son:

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

UNIDAD REGIONAL	SEDE	DOMICILIO
Los Mochis	Los Mochis	Blvd. Macario Gaxiola y carretera Internacional S/N, C.P. 81223, Los Mochis, Ahome, Sinaloa. Tel. 6688161000/6688161002
El Fuerte	El fuerte	Carretera El Fuerte-Choix Km. 1.5, C.P.81820, El Fuerte, Sinaloa.
Guasave	Guasave	Av. Universidad S/N, Fraccionamiento Villa Universidad, C.P. 81048, Guasave, Sinaloa. Tel. 6878729807/6878729809
Guamúchil	Guamúchil	Blvd. Lázaro Cárdenas y José María Vigil S/N, Col. Magisterio. C.P. 81470, Guamúchil, Mocorito, Sinaloa. Tel. 6737320383
Culiacán	Culiacán	Blvd. Lola Beltrán y Blvd. Rolando Arjona S/N, C.P. 82100, Culiacán, Sinaloa. Tel. 6677591300
Mazatlán	Mazatlán	Av. Del Mar #1200, Fraccionamiento Tellerías, C.P. 82100, Mazatlán, Sinaloa. Tel. 6699867520/6699867521/6699867522
EXTENSIÓN	SEDE	DOMICILIO
El Rosario	Mazatlán	Morelos #75, Col. Centro, El Rosario, Sinaloa. Tel. 6941082853
Escuinapa	Mazatlán	Carretera a Teacapán Km. 1, Centro Educativo Antonio Toledo Corro, Escuinapa, Sinaloa.
Sinaloa de Leyva	Guasave	Interior Unidad Deportiva Ing. Saúl Rubio Ayala, Colonia San Felipe y Santiago, Sinaloa de Leyva. Tel. 6873676150

Tabla 1. Sedes y Domicilios de las Unidades Regionales y Extensiones de la UAdeO.

#### 4.1. Comprensión de la UAdeO y de su contexto.

La UAdeO determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica en el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI), por periodos rectorales de 4 años, establecido en la Sección III, Artículo 26 de la Ley Orgánica, Con base en PLDI las Unidades Regionales establecen su Plan Estratégico de Desarrollo (cuatrienal), determinando mediante la matriz FODA y/o en información documentada específica del proceso, las cuestiones externas e internas que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.

La UAdeO realiza anualmente la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas ya sea en la elaboración de los Planes Operativos Anuales de las UR y/o llevando a cabo seguimientos periódicos.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido a su efecto potencial en la capacidad de la universidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Describas de manera general a continuación:

Parte interesada	Necesidades y expectativas
Cliente	Calidad y desempeño en la entrega de los productos y/o servicios.
Organismos reguladores en la educación	Transparencia y rendición de cuentas
Comunidad Universitaria	Buen ambiente de trabajo Estabilidad laboral Reconocimiento y recompensa
Proveedores y aliados	Beneficios mutuos y continuidad
Sociedad	Comportamiento ético Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios

**Tabla 2 Partes interesadas, necesidades y expectativas**

Las UR con alcance en el SGCI determinan:

- a) Las partes interesadas o implicados que le son pertinentes en su Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) y/o información documentada para la operación de la UR.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas en: el PLDI, documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio y/o información documentada para la operación de la Dirección.
- c) Cuáles de las necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales ambientales y otros requisitos a través de la Matriz de Identificación de Requisitos Legales Ambientales y Otros Requisitos.

Las Direcciones de área realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de la revisión anual de la información documentada y seguimientos periódicos del desempeño ambiental.

#### 4.3. Alcance del Sistema de Gestión.

La UAdeO establece los límites y aplicabilidad del SGCI en su enfoque a procesos y determina su alcance, como se describe a continuación:

- a) Aquellos que dirigen y controlan sus procesos con respecto a la calidad (alcance con certificación ISO 9001):

PROCESO	DIRECCIÓN A CARGO
Evaluación de la Gestión Institucional	Dirección de Planeación
Auditorías Internas	Dirección de Planeación
Admisión a Licenciatura	Dirección de Desarrollo Escolar
Permanencia escolar.	Dirección de Administración Escolar

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

Egreso escolar	Dirección de Administración Escolar
Estancia Académica Profesional	Dirección de Desarrollo Académico
Servicio Social	Dirección de Desarrollo Estudiantil
Servicios Bibliotecarios	Dirección de Desarrollo Académico
Soporte Tecnológico	Dirección de Informática
Adquisiciones	Dirección de Administración
Mantenimiento	Dirección de Administración
Ingresos	Dirección de Finanzas
Contratación del Personal Administrativo	Dirección de Administración
Nómina	Dirección de Administración

#### 4.4. Sistema de Gestión y sus procesos

	4.1 Requisitos generales	4.2.1 Generalidades	4.2.2 Manual de la calidad	4.2.3 Control de documentos	4.2.4 Control de registros	5.1 Compromiso de la Dirección	5.2 Enfoque al cliente	5.3 Política de la calidad	5.4.1 Objetivos de la calidad	5.4.2 Planificación del SGC	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	5.5.2 Representante de la Dirección	5.5.3 Comunicación interna	5.6.1 Generalidades	5.6.2 Inf. para la revisión	5.6.3 Resultados de la revisión	6.1 Provisión de recursos	6.2.1 Generalidades	6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	6.3 Infraestructura	6.4 Ambiente de trabajo	
Alta dirección	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X
Rep de Dirección		X	X									X			X							
RP de Admisión a Licenciatura		X																				
RP de Permanencia Escolar		X																				
RP de Egreso Escolar		X																				
RP de Servicio Social		X																				
RP de Estancia Académica Profesional		X																				
RP de Servicios Bibliotecarios		X																				
RP de Soporte Tecnológico		X															X				X	
RP de Adquisiciones		X															X			X	X	
RP de Mantenimiento		X															X			X	X	
RP de Ingresos		X																				
RP de Contratación de personal		X															X					
RP de Nómina		X																				





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

##### 5.1.2. Enfoque al usuario.

Los Directores de Área demuestran liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

##### 5.2. Política.

###### 5.2.1. Establecimiento de la Política de Gestión.

La Alta Dirección establece, implementa y mantiene la Política de Gestión de la Calidad con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan Lince de Desarrollo Institucional. Esta Política de Gestión de la Calidad es revisada para su continua adecuación con los propósitos institucionales y es un marco de referencia para establecer los objetivos en cada proceso.

#### **Política de la Calidad**

*“La Universidad Autónoma de Occidente, está comprometida en proporcionar productos y servicios educativos de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios y de las partes interesadas, mediante el uso óptimo de sus recursos y la mejora continua de los procesos académicos y administrativos que conforman su Sistema de Gestión de Calidad Integrado, basado en la Legislación Universitaria y en la Norma ISO 9001, implementados con un alto sentido de responsabilidad y con un enfoque que controla los riesgos y protege el medio ambiente”.*

###### 5.2.2. Comunicación de la Política de Gestión.

La Política de la Calidad está disponible y se mantiene como información documentada por medio del presente MG; se promueve su entendimiento y su aplicación en la realización de los procesos y en el cumplimiento de sus objetivos. Es comunicada al personal y las partes interesadas por uno o más de los siguientes medios:

- Sesiones de sensibilización y/o capacitación a todo el personal.
- Publicación en el MG.
- Portales web, posters, trípticos, folletos y/o carteles colocados en puntos estratégicos.

##### 5.2. Roles, responsabilidades y autoridades.

La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SGCI mediante la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, manuales de organización y reglamentos de las DA, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos.

La Alta Dirección ha designado al Responsable del SGCI, a quién se le ha dado la responsabilidad y



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

autoridad para:

- a) Asegurar que el SGCI es conforme con los requisitos de las normas de referencia para certificación (Normas Internacionales ISO y otros distintivos).
- b) Informar, en particular a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGCI y las oportunidades de mejora.
- c) Asegurar que la integridad del SGCI se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.
- d) Implementación y seguimiento de un plan de mejora anual.

Por su parte, la Alta Dirección ha designado a los Titulares de Dirección, independientemente de otras responsabilidades afines a su puesto, la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que los procesos estén generando y proporcionando la calidad prevista en sus salidas.
- b) Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

#### 6.1.1. Generalidades.

La UAdeO planifica el SGCI determinando los riesgos y oportunidades; asegurando que puedan lograrse los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua, considerando:

- a) Contexto de la situación actual de la Universidad Autónoma de Occidente
- b) Necesidades y expectativas de partes interesadas.

Dentro del alcance en ISO 9001 mediante la Matriz de Riesgos y Oportunidades.

Las DA mantienen información documentada de los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar y los procesos necesarios para la planificación y toma de acciones.

#### 6.1.2. Planificación y evaluación de acciones para abordar riesgos y oportunidades

La UAdeO, en su alcance del SGCI con certificación ISO 9001 determina en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, según el tipo de tratamiento, las acciones a desarrollar para abordar los riesgos e integrarlas a sus procesos, de acuerdo con la Guía para elaborar la Matriz de Riesgos y Oportunidades.

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios, evaluando su eficacia mediante la matriz de riesgos y oportunidades y el seguimiento de planes de mejora.

### 6.2. Objetivos del SGCI y planificación.

6.2.1. La UAdeO establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGCI. Los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado son:

- a) Coherentes con la Política de Gestión;
- b) Medibles, a través de indicadores y metas;



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- c) Toman en cuenta los requisitos aplicables
- d) Pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) Objeto de seguimiento a través de revisiones periódicas y actualizados por los Titulares de las DA y los responsables de procesos, según corresponda.
- f) Comunicados a través del módulo del SGCI y otros medios que las DA considere apropiados;

#### Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado

- *Proporcionar productos y servicios educativos de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios y de las partes interesadas.*
- *Hacer uso óptimo de los recursos (materiales, humanos y financieros) disponibles en la Institución y en cada uno de sus procesos.*
- *Asegurar la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos basados en la Legislación Universitaria y en la Norma ISO 9001:2015.*
- *Implementar sus procesos con un alto sentido de responsabilidad y con un enfoque que controla los riesgos y protege el medio ambiente.*

Los procesos certificados mantienen información documentada sobre los objetivos (<https://uadeo.mx/sgi/>) y se deben enterar de su medición al RSGCI de acuerdo con su frecuencia de revisión, a más tardar en el mes inmediato posterior a las fechas de revisión y termino, para en caso de incumplimiento o desempeño no favorable, determinar las acciones correctivas a implementar. El RSGCI podrá solicitar información o realizar visitas a los procesos con el fin de asegurar la correcta implementación y validez de las mediciones.

Al planificar como lograr los objetivos, la DA determina en los documentos Plan de la Calidad y Objetivo del Proceso: que va a hacer, que recursos se requerirán, quién será el responsable, cuando se finalizarán y como se evaluarán los resultados.

#### 6.3. Planificación de los cambios.

La UAdeO lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SGCI y sus procesos considerando el propósito del cambio y sus potenciales consecuencias, la integridad del SGCI; la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en la Revisión de la Dirección, Planes de Mejora, Acciones Correctivas y la revisión y actualización de la información documentada para la planeación, operación y control de los procesos.

## 7. APOYO

### 7.1. Recursos.

#### 7.1.1. Generalidades.

Los recursos necesarios para la establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGCI se determinan en la documentación específica de los procesos que forman parte del SGCI, siendo el Titular de DA el responsable de gestionar dichos recursos considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y que se necesita obtener de los proveedores externos con base en los:

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

Planes Operativos Anuales, Inventario de Bienes e Muebles y el Presupuesto Anual de la UAdeO.

#### 7.1.2. Personas.

La UAdeO determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGCI y para la operación y control de los procesos a través del Manual de la Calidad.

#### 7.1.3. Infraestructura.

La UR determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los productos y servicios a través de las siguientes DA de apoyo o soporte:

- a) **Dirección de Construcción y Mantenimiento:** Cuyo objetivo es administrar, mantener y ampliar la planta física (edificios y espacios de trabajo). Esta realiza labores de construcción de obra y de mantenimiento correctivo y/o preventivo a las DA inscritas en el alcance del SGCI. En relación con los servicios proporcionados destacan los siguientes: electricidad, pintura, plomería, carpintería, herrería y jardinería. Para el caso específico del mantenimiento preventivo se cuenta con un programa anual; cuyo alcance es aplicable a las DA con procesos certificados distribuidas geográficamente en las 6 Unidades Regionales y 3 Extensiones de la institución.
- b) **Dirección de Informática:** Su finalidad es proporcionar servicios de red, soporte técnico al equipo y diseño y desarrollo de software (sistemas de información) a las DA que integran el SGCI. Respecto al mantenimiento preventivo del equipo de cómputo es responsabilidad de esta DA.

#### 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

La UAdeO determina, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

En su ámbito social la universidad cuenta con un Código de Ética de observancia general para la promoción de la conducta de quien forma parte, o pretenda ingresar a la UAdeO basada en los valores universitarios, en tanto para su ámbito físico los espacios de trabajo, en los cuales se lleva a cabo la realización del producto y servicio, cuentan con una iluminación y ventilación adecuada, se encuentran libres de humedad y se asean con el objetivo de que el personal realice sus funciones en un ambiente limpio y agradable.

De manera anual se aplica una encuesta sobre ambiente de trabajo al personal involucrado en los procesos del SGCI, con la finalidad de evaluar la situación que éste guarda, tomar las acciones necesarias para mejorarlo y lograr la conformidad con los requisitos del producto y servicio; y el cumplimiento legal aplicable.

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

##### 7.1.5.1. Generalidades

La UAdeO determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

y servicios con los requisitos y asegura que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición.
- b) Se mantienen para asegurar la idoneidad continua para su propósito.

Se conserva la información documentada apropiada como evidencia que los recursos de seguimiento y medición son idóneos.

#### 7.1.6 Conocimientos de la UAdeO.

La UAdeO determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios, el cual considera las fuentes internas y las fuentes externas acorde a la siguiente tabla:

FUENTES INTERNAS	RECURSOS
1. Propiedad intelectual	Misión, Visión y Valores Institucionales. Normatividad Institucional, Modelo educativo. Plan de Desarrollo Institucional.
2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	Cumplimiento de objetivos, Revisiones por la dirección. Informe Anual del Rector.
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	Análisis de la información elaborada por cada proceso.
4. Conocimientos y experiencia no documentados	Comentarios hechos por el personal de la institución. Comentarios hechos por los usuarios y partes interesadas.
5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios)	Estadística institucional Planes de mejora Resultados de auditoría internas.
FUENTES EXTERNAS	RECURSOS
6. Normas	Normas internacionales y nacionales Leyes Reglamentos Códigos.
7. Academia	Convenios de vinculación con instituciones nacionales y extranjeras; con sectores sociales y económicos.
8. Conferencias	Foros, congresos, diplomados, talleres, cursos.
9. Recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios	Resultados de encuestas del usuario Buzón de quejas y sugerencias.
10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos	Informes de organismos de certificación y/o consultoría externa Informes y/o dictámenes de evaluaciones a la institución

**Tabla 6 Fuentes y recursos de conocimiento.**

#### 7.2. Competencias.

La UAdeO, a través de los Titulares de DA:

- a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos, bajo su control, y trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGCI y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos a través de los perfiles de puestos y/o información documentada de los procesos y sus controles operacionales.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- b) Asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, para los procesos del SGCI con alcance en ISO 9001, determinadas en los perfiles de puestos y soportada con expedientes de currículum vitae y evidencias apropiadas.
- c) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

#### 7.3. Toma de conciencia.

La UAdeO asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SGCI; es decir, el personal está comprometido con la institución y lo demuestra por medio de la participación en los procesos, los resultados alcanzados, lo cual se refleja en la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

#### 7.4. Comunicación.

##### 7.4.1. Generalidades.

La UAdeO determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGCI, para ello los procesos que integran el SGCI de la UAdeO han determinado en su Cédula de Comunicación los mecanismos que incluyen: qué, cuándo, a quién, cómo comunicar, y quien comunica; a fin de mantener una comunicación permanente y eficaz con sus clientes y partes interesadas, conservando información documentada como evidencias de sus comunicaciones, cuando así lo considere necesario cada uno de los procesos.

##### 7.4.2. Comunicación interna.

La DA comunica internamente la información pertinente del SGCI entre los diversos niveles y funciones, incluidos los cambios en el SGCI y se asegura que la comunicación permita que el personal contribuya a la mejora continua, para lo cual:

Los Directores de Área difunden la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, disposiciones legales y reglamentarias aplicables a través de: la difusión de los documentos necesarios para el SGCI correspondientes a la planeación, operación y control de los procesos y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: la página institucional, boletines, revistas, y la Radio Universitaria UAdeO. Además, reuniones de trabajo, circulares, folletos, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal, mensajería, etc.

##### 7.4.3. Comunicación Externa.

Los procesos que integran el SGCI de la UAdeO han determinado mecanismos a fin de mantener una comunicación eficaz con sus clientes y partes interesadas, con relación a:

- a) Proporcionar información acerca de: productos, servicios, consultas, contratos incluyendo las modificaciones y cumplimiento de requisitos legales. Las DA establecen comunicación por medio de oficios, correo electrónico, posters, trípticos, portales web y teléfonos;
- b) Según lo requieran los requisitos legales, las DA comunican la información acerca de cumplimiento de estos, el desempeño ambiental, resultados de los procesos, por medio de: informes, captura y envío de información en sistemas operativos especializados, oficios, llamadas telefónicas y/o correo electrónico.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- c) La retroalimentación con el cliente y partes interesadas, incluyendo sus quejas, utilizando los mismos medios descritos en el inciso a), además de las encuestas de satisfacción a los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias;

#### 7.5. Información Documentada.

##### 7.5.1. Generalidades.

La UAdeO tiene su soporte en los siguientes documentos necesarios para la eficacia del SGCI, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001:

- Manual de Gestión, en cual se incluye la información documentada requerida por las normas.
- La información documentada (mantenida y conservada) para demostrar la planificación, operación y control de los procesos.

##### 7.5.2. Creación:

La UAdeO crea y actualiza su información documentada conforme a lo establecido en el Procedimiento y la Guía para la Elaboración de la Información Documentada, para asegurar la identificación y descripción, uso de formato, medio de soporte, revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

##### 7.5.3. Control de la Información documentada.

**7.5.3.1.** La información documentada requerida por el SGCI y por las normas ISO 9001 se controla de acuerdo con el Procedimiento para el Control de Información Documentada, estableciendo los lineamientos para que:

- a) Estén disponible para su uso en el módulo del SGCI y en caso de evidencias en los sitios asignados por las DA cuando se necesiten.
- b) Estén protegidos adecuadamente.

**7.5.3.2.** Para su control el Procedimiento para el Control de Información Documentada establece la metodología en cuanto a la:

- c) Distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, legibilidad, control de cambio, conservación y disposición.
- d) Identificación (cuando sea apropiado) y control de la información documentada de origen externo necesaria para la planificación y operación del SGCI.

Protección contra modificaciones no intencionadas de la evidencia de la conformidad conservada como información documentada

## 8. OPERACIÓN.

### 8.1. Planificación y control operacional.

La UAdeO planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la realización de sus productos y servicios. El resultado de la planificación, de acuerdo con la operación de cada uno de los procesos se establece en los documentos oficiales, contemplando y referenciando en información la Matriz de

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

Riesgos y Oportunidades la cual establece las acciones y controles operacionales para abordar riesgos y oportunidades.

Cada Plan de la Calidad considera:

- a) La determinación de los requisitos necesarios para la elaboración de productos y/o servicios.
- b) Criterios para los procesos y aceptación de productos y servicios.
- c) Los recursos necesarios para lograr la conformidad.
- d) Controles de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e) Información documenta y evidencias de que se llevan a cabo lo planificado y la conformidad con los requerimientos.

Las DA controlan los cambios planificados y las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.

La UAdeO mantiene la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada.

## 8.2. Requisitos para los productos y servicios.

### 8.2.1. Comunicación con el usuario.

Las DA mantienen comunicación con los usuarios y partes interesadas, la cual incluye:

- a) Proporcionar información relativa a los procesos y servicios; tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; y obtener la retroalimentación relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.
- b) Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- c) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### 8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios.

En cada uno de los procesos del SGCI se han determinado los requisitos relacionados con el producto o servicio.

La DA asegura que:

- a) Los requisitos para los productos y servicios incluyen:
  - 1.- Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable,
  - 2.- Requisitos especificados por los clientes,
  - 3.- Requisitos especificados por los clientes,
  - 4.- Los no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.
- b) Puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

### 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicio.

**8.2.3.1.** La DA asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, llevando a cabo revisiones de los elementos de entrada de los



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

procesos antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, teniendo como referencia:

- a) Los Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio.
- b) Diferencias existentes entre los requisitos de los contratos, pedidos o solicitudes y los expresados previamente, asegurándose que se resuelven.

Si el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, los procesos que integran el SGCI confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación, vía telefónica o de manera directa con el cliente.

**8.2.3.2.** La DA conserva información documentada cuando sea aplicable: sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

#### 8.2.4. Cambio en los requisitos para los productos y servicios.

Cuando los requisitos del producto o servicio son cambiados, los procesos que integran el SGCI se aseguran de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal involucrado en los procesos tome conciencia de los requisitos modificados.

### 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

#### 8.3.1. Generalidades.

Los procesos que integran el SGCI son de naturaleza administrativa y manejan solamente información documental.

### 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

#### 8.4.1 Generalidades.

Las UAdeO se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos a través de la DA, quién determina los controles cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios del proceso, tales como:  
Las DA provee a los procesos que integran el SGCI los productos necesarios para su operación y se asegura que los productos comprados cumplan con las especificaciones solicitadas. Como medida de control se realizan evaluaciones a la DA en función de su capacidad para suministrar los productos y se mantiene información documentada de las mismas.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos, la DA podrá otorgar a los órganos internos administrativos de las UR con procesos certificados la atribución para el control para los servicios suministrados, con el objetivo de asegurar que son adecuados para el uso requerido. Como medida de control dichas UR deberán establecer procedimientos internos de compras y evaluar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos y servicios de acuerdo con los requisitos.



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de la decisión de la DA, se incorpora dentro de la información documentada del proceso a lo cual se le da seguimiento y monitoreo por parte del RSGCI.

Por otro lado, una vez concluidos los servicios de los proveedores contratados externamente, la UAdeO, a través de los actores involucrados, los evalúa en función de su capacidad de suministro, da seguimiento a su desempeño y cuando es necesario los reevalúa basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. De acuerdo con los resultados obtenidos se retroalimenta a los proveedores y se conserva información documentada de las actividades.

#### 8.4.2. Tipo y alcance de control.

La UAdeO se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa su capacidad de entrega de productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La UAdeO realiza lo siguiente:

- a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGCI.
- b) Define los controles que se aplicarán a los proveedores externos y los que se pretenden aplicar a las salidas resultantes.
- c) Tiene en consideración:
  - 1.- El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplimiento regular con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios correspondientes.
  - 2.- La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

#### 8.5. Producción y provisión del servicio.

##### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Los procesos del SGCI implementan la producción y la provisión del servicio bajo condiciones controladas. Dichas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información documentada relacionadas con: las características de los productos, actividades y resultados a alcanzar; la disponibilidad, uso de recursos, actividades implementadas de seguimiento y medición en las etapas apropiadas; los criterios de aceptación de productos y servicios; designación de personal y competencias descritas en los documentos específicos de cada uno de los procesos en el módulo del SGCI.
- b) El uso de la infraestructura y entorno adecuado para la operación mediante la medición de ambiente de trabajo y mantenimientos realizado por áreas soportes.

#### 8.5. Producción y provisión del servicio.

##### 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.

Los procesos del SGCI implementan la producción y la provisión del servicio bajo condiciones controladas.



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

Dichas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información documentada relacionadas con: las características de los productos, actividades y resultados a alcanzar; la disponibilidad, uso de recursos, actividades implementadas de seguimiento y medición en las etapas apropiadas; los criterios de aceptación de productos y servicios; designación de personal y competencias descritas en los documentos específicos aprobados por Titulares de DA de cada uno de los procesos en el módulo del SGCI.
- b) El uso de la infraestructura y entorno adecuado para la operación mediante la medición de ambiente de trabajo y mantenimientos realizado por áreas soportes.
- c) En los casos de los procesos, cuyas salidas resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores, se realiza la validación y revalidación periódica de acuerdo con la naturaleza de los procesos mediante:
  - 1) Controles de calidad externos y auditorías externas por partes interesadas para la revisión y aprobación de los procesos,
  - 2) Calibraciones y verificaciones para la aprobación de los equipos y
  - 3) El uso de métodos, procedimientos e información documentada específica que atienden a los requisitos legales aplicables.
- d) Cuando sea aplicable:
  - 1) Uso de tecnologías de la información para prevenir los errores humanos.
  - 2) Implementan actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

#### 8.5.2. Identificación de la trazabilidad.

La UAdeO identifica las salidas de cada proceso a través de la producción y prestación del servicio utilizando mecanismos como sistemas informáticos, bases de datos y/o información documentada que identifican y controlan en cada etapa el estado de sus salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición por medio de identificación del avance en las etapas, uso de códigos, folios y/o fechas, dependiendo de la naturaleza del proceso. Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

#### 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Las DA aseguran que los bienes que son propiedad del usuario o proveedor externo, mientras estén bajo el control o en uso por la UAdeO, no sufran alteraciones se dañen o se pierdan, identificándolos, verificándolos, protegiéndolos y salvaguardándolos para su utilización o incorporación dentro del producto en los medios que las DA consideren pertinentes para estos fines.

Si cualquier bien que sea propiedad del usuario o proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la DA deberá comunicar al usuario y/o proveedor externo, conservando la información documentada de lo ocurrido.

#### 8.5.4. Preservación.

La UAdeO establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos y/o servicios por medio de los siguientes mecanismos:

- Designación de áreas y/o espacios restringidos.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- Uso de equipo de prevención y protección (Extintores, detectores de humos, uso de bata o guantes, etc.)
- Uso de almacenes, archiveros, etc.
- Cualquier otro medio que las DA consideren apropiado para sus productos y sea adecuado a la conformidad de los requisitos, que puede incluir la identificación, manipulación, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte y la protección.

#### 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.

Las DA cumplen con los requisitos para sus actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, ya que cuando es aplicable se contemplan dentro del alcance del proceso.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la DA considera:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) Los requisitos del cliente;
- e) La retroalimentación con el cliente.

#### 8.5.6. Control de los cambios.

En la documentación específica de los procesos se revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados. La realización de cambios que afecten a los procesos se lleva a cabo mediante el procedimiento para el control de la información documentada.

#### 8.6. Liberación de los productos y servicios.

La UAdeO implementa la verificación de las salidas de sus productos y servicios mediante sus requisitos previamente establecidos y son supervisados por las áreas y responsables antes de otorgarlos a sus usuarios o partes interesadas. De no completarse las disposiciones planificadas, dicha liberación será tratada mediante el apartado 8.7.

#### 8.7. Control de salidas no conformes.

**8.7.1.** Los responsables de los procesos del SGCI, se aseguran de que las salidas que no sean conforme con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las salidas no conforme, están definidos en el Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.

**8.7.2** La DA, conserva la información documentada en el reporte de salida no conforme y evidencia correspondiente que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide las acciones con respecto a la autoridad.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

#### 9.1.1. Generalidades.

Las DA determinan:

- a) Qué necesita seguimiento y medición;
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos;
- c) Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Las DA evalúan el desempeño y la eficacia del SGCI y conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación, a través de auditorías internas y revisiones por la dirección.

#### 9.1.2. Satisfacción del usuario.

La UAdeO realiza el seguimiento de la percepción del cliente del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de la metodología descrita en el Procedimiento para la Satisfacción del Usuario y en el objetivo de satisfacción del usuario de cada proceso.

Los procesos certificados mantienen información documentada sobre el objetivo de satisfacción y se deben enterar su cumplimiento al responsable del SGCI de acuerdo con su frecuencia de medición, a más tardar en el mes inmediato posterior a la fecha de cumplimiento, para en su caso determinar las acciones correctivas a implementar.

#### 9.1.3. Análisis y Evaluación.

Las DA establecen y mantienen el análisis y la evaluación de los datos e información apropiada que surge por el seguimiento y la medición, acorde a la naturaleza de los procesos, con el uso de métodos cualitativos y/o cuantitativas como son las técnicas estadísticas, aplicadas a los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del SGCI; estos parámetros son: La eficacia del SGCI, la satisfacción del usuario, la conformidad del producto y servicio, seguimiento y medición de los procesos y servicios, las acciones correctivas, acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, los proveedores evaluados y/o las necesidades de mejoras en el SGCI.

## 9.2. Auditoría Interna.

La UAdeO planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo con el Procedimiento para Auditorías Internas, para determinar si el MG:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas internacionales ISO 9001 y con los requisitos del SGCI establecidos por la organización, y

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Se conserva la información documentada de la realización de las auditorías internas y de sus resultados.

### 9.3. Revisión por la dirección.

#### 9.3.1. Generalidades.

Para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la UAdeO, la Alta Dirección y Directores de Área llevan a cabo revisiones anuales.

Los resultados derivados de las revisiones para los procesos con certificación ISO 9001 son registrados en el documento formato de revisión por la dirección de calidad.

#### 9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La información de entrada para llevar a cabo las revisiones por Titulares de DA debe ser presentada de acuerdo con el Procedimiento de Revisión por la Dirección.

#### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Las oportunidades de mejora al SGCI y sus procesos.
- b. Cualquier necesidad de cambio en el SGI (Incluyendo las decisiones y acciones tomadas con posibles cambios en la Política de Gestión, objetivos y/o metas ambientales según convenga).
- c. Las necesidades de recursos.

Los resultados derivados de las revisiones para los procesos con certificación ISO 9001 son registrados en el documento minuta de revisión por la dirección de calidad.

## 10. MEJORA

### 10.1 Generalidades.

Las DA determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan cualquier acción necesaria para el logro de los resultados previstos mediante el cumplimiento de sus requisitos y aumentar la satisfacción del usuario, considerando la mejora en sus servicios y procesos, expectativas, corrección, prevención o reducción de efectos no deseados, mejora del desempeño y la eficacia del SGCI.

### 10.2. No conformidad y acción correctiva.

**10.2.1.** Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquier originada por quejas, la UAdeO establece por medio del Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas, los lineamientos para:

- a) reaccionar ante la no conformidad;
- b) evaluar las necesidades de acciones para eliminar las causas, con el fin de que no vuelva a

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO

#### MANUAL DE GESTIÓN

- ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;
  - d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
  - e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;
  - f) si fuera necesario, hacer cambios al SGCI.

**10.2.2.** Los procesos conservan la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como de los resultados de cualquier acción correctiva.

### **10.3. Mejora Continua.**

Los procesos que integran el SGCI de la UAdeO mejoran continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia a través del Plan de Mejora.

Las DA en la elaboración del plan de mejora continua consideran: el Plan Lince de Desarrollo Institucional (PLDI) vigente, la Política de Gestión, los objetivos del proceso, los resultados de las auditorías, el análisis y evaluación de datos, las acciones correctivas, la revisión por la dirección y la matriz de riesgos y oportunidades.

Dentro de la mejora continua, se deberá registrar cada uno de los cambios que se realicen, ya que esto nos brindará la oportunidad de establecer un punto de comparación para determinar si hubo o no mejora.