



**UNIVERSIDAD DE
OCCIDENTE**

Manual de la Calidad



Índice

I.- Introducción.....	2
II.- Alcance y detalles del Sistema de Gestión de la Calidad.....	4
III.- Exclusiones y su justificación.....	15
IV.- Referencia a los procedimientos documentados y establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.....	17
V.- Descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	19
VI.- Glosario.....	21

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



I.- Introducción.

La Universidad de Occidente es un organismo del Estado con personalidad jurídica y patrimonios propios creada para los siguientes fines:

I. Impartir educación superior, con libertad de cátedra, así como realizar investigación científica, en los niveles técnico, licenciatura, maestría y doctorado y opciones terminales previas a la licenciatura, en sus diversas modalidades escolar y extraescolar, así como cursos de actualización y especialización, para formar técnicos superiores, profesionales asociados, profesionales, investigadores y profesores altamente capacitados;

II. Contribuir a fortalecer mediante una sólida educación superior, la independencia económica, científica, tecnológica, cultural y política del Estado de Sinaloa y del país, creando condiciones que propicien un adecuado desarrollo social con base en los objetivos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás disposiciones en la materia;

III. Realizar investigaciones científicas, humanísticas y tecnológicas en el más alto nivel, adecuadas principalmente a los problemas y necesidades del Estado de Sinaloa y del país;

IV. 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; y,

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



V. Fomentar los principios de respeto a la dignidad humana dentro de un marco de paz, justicia, libertad y solidaridad social.

En cumplimiento con los fines y en respuesta a las políticas educativas nacionales, referentes al mejoramiento de la calidad de los servicios educativos, la Alta Dirección de la Universidad de Occidente, ha venido realizando una serie de acciones entre las que destaca la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad a fin de certificar procesos de gestión académico-administrativa conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, que permitan demostrar la capacidad que tiene la Universidad para proporcionar servicios educativos de alta calidad.

Una de las bases de operación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, lo constituye el Manual de la Calidad. La norma ISO 9000:2000 indica que este documento proporciona información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de la Calidad; esta misma norma señala que la elaboración de la documentación no debería ser un fin, sino una actividad que aporte valor.

Tomando en consideración estos señalamientos y en cumplimiento con los requisitos 4.2.1 b) y 4.2.2. de la norma ISO 9001:2000, se ha diseñado el presente manual de la calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



II.- Alcance y detalles del Sistema de Gestión de la Calidad:

La Universidad de Occidente, establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Los procesos que ha identificado en su alcance como necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad son: los procesos centrales de Admisión a Licenciatura, Permanencia Escolar, -a nivel licenciatura-, Servicio Social -cuyo alcance es la certificación de la constancia de liberación de servicio social-, Servicios Bibliotecarios -en el préstamo interno y préstamo externo-, Ingresos -abarca los ingresos propios, estatales y federales-, Adquisiciones, Mantenimiento -que comprende los espacios académicos y administrativos, así como las áreas verdes de las diferentes Unidades de la Universidad-, Nómina, Contratación de personal administrativo y Soporte Tecnológico. Asimismo, los procesos estratégicos de Evaluación de la Gestión Institucional y Auditorías Internas. Además de un proceso de soporte, que es Competencias.

Estos procesos son aplicables en la Rectoría y las Unidades Municipales del Estado: Los Mochis, Guasave, Guamúchil, Culiacán, Mazatlán y El Fuerte.

La descripción de la interacción de estos procesos se describe en el inciso V de este mismo manual.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Los criterios y métodos que se han determinado para asegurar la planificación, operación y el control de estos procesos, están descritos en los procedimientos documentados, y en los planes de la calidad (tablas de enfoque a procesos y objetivos de la calidad) de cada proceso.

La documentación de este Sistema de Gestión de la calidad, incluye la declaración de la política de la calidad; los objetivos de la calidad; el manual de la calidad; los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2000: control de documentos (EG-PR-01), control de registros (EG-PR-02), auditorías internas (AI-PR-01), acciones preventivas (AI-PR-01), acciones correctivas (AI-PR-02), y control de producto no conforme, –éste último definido dentro de los procedimientos de los procesos centrales y de soporte-; los documentos necesarios para asegurar la efectiva planeación, operación y control de los procesos, así como los registros que señala la norma ISO 9001:2000. Los documentos y registros se controlan conforme a las políticas de operación de los procedimientos documentados: control de documentos (EG-PR-01) y control de registros (EG-PR-02).

La base documental del Sistema de Gestión de la Calidad se localiza en la página electrónica www.udo.mx/sgc/, ésta contiene entre otros documentos los que se señalan en el párrafo anterior y en el procedimiento de control de documentos (EG-PR-01). Los registros que no se localizan en esta página electrónica, se ubican en las áreas de los procesos que los generan, de conformidad con el procedimiento de control de registros (EG-PR-02).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Para la conducción y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para demostrar evidencia del compromiso con su desarrollo e implementación, y con la mejora continua de su eficacia, se diseñó una estructura formal enfocada a la calidad que contempla las figuras de: la Alta Dirección, el Representante de la Dirección, los Responsables de Proceso, el Comité de la Calidad y el Secretario Técnico del Comité de la Calidad.

La **Alta Dirección** la integran el Rector, el Vicerrector Académico y Vicerrector de Administración y Finanzas, quienes con su liderazgo y acciones, pueden crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual el Sistema de Gestión de la Calidad pueda operar eficazmente, así como mejorar continuamente su eficacia.

El **Representante de la Dirección**, es quién con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurarse del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad; así como informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del mismo, y de cualquier necesidad de mejora, además de asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, en todos los niveles de la organización (5.5.2. de la norma ISO 9001:2000).

Los **Responsables de Proceso**, son los responsables dentro de cada uno de sus procesos de determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad (8.4 de la norma ISO 9001:2000).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009

**Los Responsables de Proceso son:**

Evaluación de la Gestión Institucional:	Representante de la Dirección.
Auditorías Internas:	Representante de la Dirección.
Admisión a Licenciatura:	Director de Administración Escolar.
Permanencia Escolar:	Director de Administración Escolar.
Ingresos:	Director de Finanzas.
Soporte Tecnológico:	Director de Informática.
Servicio Social:	Jefe del Departamento de Servicio Social.
Adquisiciones:	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Mantenimiento:	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Nómina:	Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
Contratación de personal admvo.:	Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
Servicios Bibliotecarios:	Jefe de Sección del Sistema Bibliotecario Institucional.
Competencias:	Jefe de Sección de Capacitación.

El **Comité de la Calidad**, es un órgano de apoyo, seguimiento y regulación integrado por el Representante de la Dirección, los Responsables de Proceso y un Secretario Técnico, cuya función es sesionar periódicamente o cuando así se requiera, para asegurar la sana operación del Sistema y de buscar de forma organizada la mejora continua, y dar un enfoque sistémico a la gestión institucional.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



El **Secretario Técnico del Comité de la Calidad**: es quien asiste técnicamente al Comité de la Calidad, y apoya en el seguimiento de los acuerdos relativos a la calidad tomados en el interior del Comité.

Las figuras antes descritas son designadas o ratificadas en su caso por los integrantes de la Alta Dirección. Las figuras no descritas en el presente manual de la calidad, son actores de proceso que se señalan en los procedimientos documentados de cada proceso del cual forman parte. La responsabilidad y autoridad de todas estas figuras se complementa con las definidas en los procedimientos documentados y en las tablas de enfoque a proceso aplicables. La Alta Dirección determinó que cada Responsable de Proceso delegara y precisara la responsabilidad y autoridad de los actores de sus procesos.

El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, para el Sistema de Gestión de la Calidad, de la Universidad de Occidente, se precisa en la siguiente matriz de responsabilidades:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaria Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Requisitos	Figuras																					
	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
Representante de la Dirección		X	X									X			X							
Responsable del Proceso de Admisión a Licenciatura		X																				
Responsable del Proceso de Permanencia Escolar		X																				
Responsable del Proceso de Servicio Social		X																				
Responsable del Proceso de Servicios Bibliotecarios		X																				
Responsable del Proceso de Soporte Tecnológico		X															X				X	
Responsable del Proceso de Adquisiciones		X															X				X	X
Responsable del Proceso de Mantenimiento		X															X				X	X
Responsable del Proceso de Ingresos		X																				
Responsable del Proceso de Contratación de personal		X															X					
Responsable del Proceso de Nómina		X																				
Responsable del Proceso de Competencias		X															X	X	X			
Responsable del Proceso de Evaluación de la Gestión Institucional		X		X	X						X											
Responsable del Proceso de Auditorías Internas		X																				

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Figuras	7.1 Planificación de la realización del producto	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el pto.	7.2.2 Revisión de los req. relacionados con el producto	7.2.3 Comunicación con el cliente	7.3. Diseño y desarrollo (7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7)	7.4.1 Proceso de Compras	7.4.2 Información de las compras	7.4.3 Verificación de los productos Compras	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del Servicio	7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del Serv.	7.5.3 Identificación y Trazabilidad	7.5.4 Propiedad del cliente	7.5.5 Preservación del producto	7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	8.1 Generalidades	8.2.1 Satisfacción del cliente	8.2.2 Auditoría Interna	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	8.2.4 Seguimiento y medición del producto	8.3 Control del producto no conforme	8.4 Análisis de datos	8.5.1 Mejora Continua	8.5.2 Acciones correctivas	8.5.3 Acciones preventivas
Alta Dirección															X								X	
Representante de la Dirección															X								X	
Responsable del Proceso de Admisión a Licenciatura	X	X	X	X					X		X	X			X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Permanencia Escolar	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Servicio Social	X	X	X	X					X		X		X		X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Servicios Bibliotecarios	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Soporte Tecnológico	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Adquisiciones	X	X	X	X		X	X	X	X		X		X		X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Mantenimiento	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Ingresos	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Contratación de personal admvo.	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Nómina	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Competencias	X	X	X	X					X		X				X	X		X	X	X	X	X		
Responsable del Proceso de Evaluación de la Gestión Institucional															X								X	
Responsable del Proceso de Auditorías Internas															X		X						X	X

Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Los canales de comunicación interna que la Universidad de Occidente mayormente utiliza considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, son las reuniones periódicas del Comité de la Calidad, y la página electrónica www.udo.mx/sgc/; así como otros de tipo formal según sean apropiados, tales como: circulares, oficios, memorandos, videoconferencias, trípticos, carteles.

Para dirigir a la Universidad de Occidente hacia la calidad se requiere de un punto de referencia, la política y los objetivos de la calidad lo constituyen, ambos conforman la filosofía de la Calidad de la Universidad y determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Política de la Calidad:

“La Universidad de Occidente, cuya misión es educar y formar profesionales integrales y competentes en la ciencia, las humanidades y la tecnología, está comprometida con proporcionar servicios educativos que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria, mediante la implementación de procesos de gestión académica y administrativa que operan bajo estándares internacionales de calidad en apoyo a las funciones de docencia, investigación, extensión universitaria y difusión de la cultura; todo en un marco de mejora continua”.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Objetivos de la Calidad:

- 1.- *Proporcionar servicios de calidad que satisfagan las expectativas del cliente, dentro del marco normativo universitario.*
- 2.- *Demostrar eficacia en la gestión de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la implementación de acciones de mejora para el fortalecimiento del mismo y de las funciones sustantivas.*
- 3.- *Estandarizar la operatividad de los procesos de gestión académico administrativa incorporados al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.*
- 4.- *Promover la toma de conciencia y asegurar la competencia del personal que realiza acciones que afectan la calidad del servicio.*

Para que la política de la calidad sea comunicada y entendida dentro de la Universidad de Occidente, se utilizan los canales de comunicación de la página electrónica www.udo.mx/sgc/, carteles, trípticos, e inducciones al Sistema de Gestión de la Calidad.

La Universidad de Occidente se asegura de la provisión de los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión de la Calidad se implemente, mantenga, mejore continuamente su eficacia y aumente la satisfacción de sus clientes, determinando y gestionando los recursos aplicables a través de los procedimientos documentados incluidos en los procesos de Adquisiciones, Mantenimiento, Soporte Tecnológico, Contratación de personal administrativo, y Competencias.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Los requisitos del cliente se determinan en función de los requisitos reglamentarios y legales aplicables a la Universidad de Occidente, y se complementan con los datos que arrojan las encuestas de satisfacción al cliente implementadas en los procesos que aplican del Sistema de Gestión de la Calidad. La importancia de satisfacer éstos requisitos se comunican internamente mediante inducciones al Sistema de Gestión de la Calidad, la política de la calidad y trípticos.

El seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Occidente para demostrar la conformidad de sus productos/ servicios, asegurar la conformidad y mejorar continuamente la eficacia del Sistema se basa en lo siguiente:

a) Los Responsables de Proceso, para demostrar la conformidad de sus productos/servicios, orientan sus actividades al control de las variables de sus procesos, en función de sus objetivos, metas, e indicadores; a detectar las desviaciones en su comportamiento; y a medir la percepción de la satisfacción del cliente para la toma inmediata de acciones, ésta última se recaba de los diferentes métodos (encuestas) implementadas en los procesos que aplican del Sistema de Gestión de la Calidad.

b) La Alta Dirección para asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, lo evalúa mediante la práctica planificada de auditorías internas de calidad, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de auditorías internas (AI-PR-01), y verificando el seguimiento de las acciones preventivas y correctivas implementadas, conforme a los procedimientos del mismo nombre (AI-PR-02, AI-PR-03).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



c) La Alta Dirección, para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad realiza revisiones al sistema a intervalos cuatrimestrales, o cuando así lo requiere, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al Sistema, incluyendo la política y los objetivos de la calidad; apoyándose entre otras fuentes, de los informes presentados por los Responsables de Proceso, así como de los resultados de auditorías de la calidad.

La responsabilidad de coordinar la elaboración, contenido, revisión y actualización del presente manual de la calidad ha sido delegada por la Alta Dirección al Representante de la Dirección; y será controlado conforme a las políticas de operación del procedimiento documentado Control de Documentos (EG-PR-01).

Los cambios al manual de la calidad, mismos que se asientan en esta revisión, atienden a la adecuación de la política y los objetivos de la calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



III.- Exclusiones y su justificación:

De conformidad con el apartado 1.2 de la norma ISO 9001:2000, que señala que cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y sus productos, pueden considerarse para su exclusión. Y que cuando se realicen exclusiones, estas deberán referirse al apartado 7 de la misma norma y cuando tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

En este sentido, y dado el origen y naturaleza propia de la Universidad de Occidente, los requisitos 7.3., 7.5.2 y 7.6 de la norma ISO 9001:2000 no le aplican, por lo que se justifica su exclusión como sigue:

7.3. Diseño y Desarrollo, se excluye fundamentando esta decisión en que los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, ofrecen productos/servicios ya determinados por el marco legal que sustenta a la Universidad de Occidente.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, se excluye debido a que los productos/servicios resultantes de los procesos centrales pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición, los productos resultantes de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad son servicios, por lo que la medición de sus atributos y requisitos es de tipo cualitativo, lo que genera la exclusión de todo lo relacionado con equipo de medición especificado en este apartado, pues por las particularidades de los servicios no le es aplicable.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



IV.- Referencia a los procedimientos documentados y establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad:

Los procedimientos documentados y establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Occidente, están contenidos en cada uno de los procesos del cual forman parte.

Estos procesos, operan en tres niveles de gestión: los estratégicos, los centrales y los de soporte.

El primer nivel contempla procesos estratégicos, estos procesos proporcionan directrices para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad; actualmente lo integran los procesos de: Evaluación de la Gestión Institucional y Auditorías Internas.

El segundo nivel contempla procesos centrales, estos procesos tienen un impacto directo en el cliente final creando valor para éste, básicamente se refieren a los procesos de realización del producto; actualmente lo integran los procesos de: Admisión a Licenciatura, Permanencia Escolar, Servicio Social, Servicios Bibliotecarios, Soporte Tecnológico, Ingresos, Mantenimiento, Adquisiciones, Nómina y Contratación de personal administrativo.

El tercer nivel contempla procesos de soporte, éste tipo de procesos dan apoyo a los procesos centrales y estratégicos; actualmente lo integra el proceso de Competencias.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Los procedimientos documentados se referencian en la presente tabla:

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	CÓDIGO
		Evaluación de la Gestión Institucional	Control de documentos Control de registros
	Auditorias Internas	Auditorias Internas Acciones preventivas Acciones correctivas	(AI-PR-01) (AI-PR-02) (AI-PR-03)
PROCESOS CENTRALES	Admisión a Licenciatura	Registro de aspirantes Inscripción	(AL-PR-01) (AL-PR-02)
	Permanencia Escolar	Reinscripción Acreditación de Estudios	(PE-PR-01) (PE-PR-02)
	Servicio Social	Certificación de la constancia de liberación de Servicio Social	(SS-PR-01)
	Servicios Bibliotecarios	Préstamo interno Préstamo externo	(SB-PR-01) (SB-PR-02)
	Soporte Tecnológico	Control de cambios de los SII. Solicitud de cambios a la funcionalidad de los SII Solicitud de servicios informáticos.	(ST-PR-01) (ST-PR-02) (ST-PR-03)
	Adquisiciones	Adquisiciones Selección y evaluación de proveedores	(AQ-PR-01) (AQ-PR-02)
	Mantenimiento	Mantenimiento	(MT-PR-01)
	Ingresos	Ingresos	(IN-PR-01)
	Contratación de personal administrativo	Contratación de personal administrativo en Rectoría Contratación de personal administrativo en Unidades	(CA-PR-01) (CA-PR-02)
	Nómina	Nómina	(NO-PR-01)
	PROCESO DE SOPORTE	Competencias	Competencias

Los procedimientos documentados aquí referenciados se encuentran para su consulta en la página electrónica www.udo.mx/sgc/ en la sección de estructura documental.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatís Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



V.- Descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar procesos que interactúan entre sí. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como "enfoque basado en procesos".

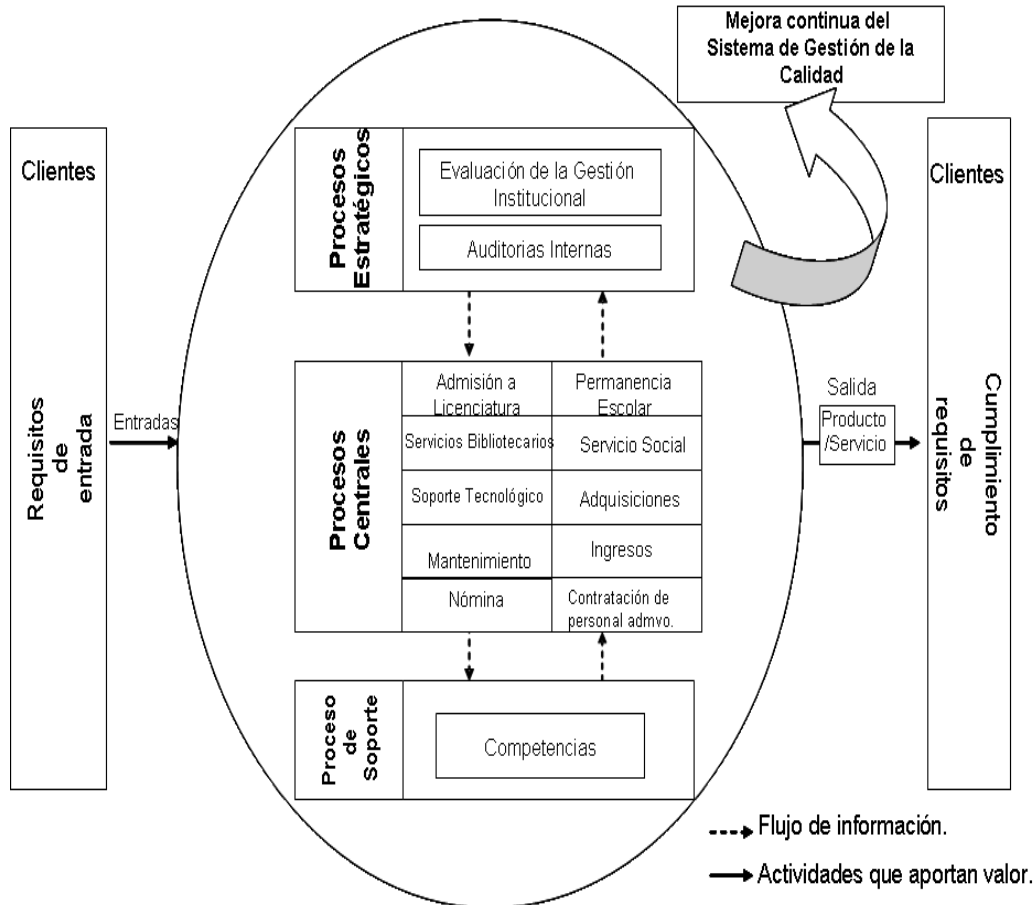
En este marco de referencia, la Universidad de Occidente gestiona los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad basándose en este enfoque. La interacción de estos procesos permite visualizar como un cambio en alguna de las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso, afectan a otro con el cuál está estrechamente relacionado; por lo tanto, este enfoque requiere que las actividades mutuamente relacionadas o que interactúan se gestionen como un proceso –transformando entradas en salidas-; y le permite a la Universidad adoptar una visión sistémica para identificar oportunidades de mejora.

La descripción de la interacción de los procesos se señala en las tablas de enfoque a procesos localizadas en la página electrónica www.udo.mx/sgc/ en la sección de estructura documental, y mediante la siguiente gráfica de mapeo de procesos donde se puede apreciar ilustrativamente la interacción de los niveles de proceso:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



MAPEO DE PROCESOS:



Nota: Los clientes, requisitos de entrada y salida, se describen en las tablas de enfoque a procesos correspondientes a cada proceso.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatís Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



VI.- GLOSARIO:

Alta Dirección (3.2.7) Persona o conjunto de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Aseguramiento de la Calidad (3.2.11) Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

Calidad (3.1.1) Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente (3.3.5) Organización o persona que recibe un producto.

Conformidad (3.6.1) Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad (3.2.10) Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Documento (3.7.2) Información y su medio de soporte.

Eficacia (3.2.14) Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia (3.2.15) Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión (3.2.6) Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la Calidad (3.2.8) Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Manual de la Calidad (3.7.4) Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua (3.2.13) Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Norma ISO 9000:2000 Norma que precisa los fundamentos y vocabularios de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatís Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Norma ISO 9001:2000 Norma que precisa los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Objetivos de la calidad (3.2.5) Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Organización (3.3.1) Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Planificación de la Calidad (3.2.9) Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la Calidad (3.2.4.) Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proveedor (3.3.6) Organización o persona que proporciona un producto.

Proceso (3.4.1) Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Producto (3.4.2) Resultado de un proceso.

Procedimiento (3.4.5) Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Requisito (3.1.2) Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Registro (3.7.6) Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Satisfacción del cliente (3.1.4) Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema (3.2.1) Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaría Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009



Sistema de Gestión de la Calidad (3.2.3) Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Lic. Claudia Palacios Burgos Secretaria Técnica del Comité de la Calidad	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección	Ing. Evángelo Sánchez Stamatis Vicerrector de Administración y Finanzas
Firma			
Fecha	05 de enero de 2009	06 de enero de 2009	29 de enero de 2009

