

Índice

- 1. Introducción.**
- 2. Título y Alcance.**
 - 2.1. Título.
 - 2.2. Alcance.
 - 2.2.1. Exclusiones y su justificación.
- 3. Control del Manual.**
- 4. Política y Objetivos de la Calidad.**
 - 4.1. Misión.
 - 4.2. Visión.
 - 4.3. Política de la Calidad.
 - 4.4. Objetivos de la Calidad.
- 5. Mapa de los Procesos.**
 - 5.1. Mapa de procesos.
 - 5.2. Matriz de relación.
 - 5.3. Tablas de procesos
- 6. Referencias.**
- 7. Procedimientos Documentados.**
- 8. Glosario.**

1. Introducción.

La Universidad de Occidente tiene sus orígenes en el Centro de Estudios Superiores de Occidente A.C. (CESO), protocolizado en 1974. En 1978, el CESO, creó la Escuela de Ciencias Básicas e Ingeniería en Culiacán, Sinaloa, que inició labores en septiembre de ese año con 18 estudiantes. Un año después, instaló la Escuela de Administración Agropecuaria en Ahome, Sinaloa. De la unión de estas dos escuelas nació el Centro Universitario de Sinaloa, del que derivó la denominación actual de Universidad de Occidente (U de O), en 1981. Estas escuelas son a su vez, precursoras de las unidades Culiacán y Los Mochis.

Ese mismo año, la U de O empezó a distribuir su quehacer educativo en la geografía estatal y en forma progresiva instaló planteles en las principales ciudades de Sinaloa: en 1983 se creó la Unidad Guasave, en 1984 el Instituto de Antropología en el Municipio de El Fuerte, lo mismo que la Unidad Mazatlán. En 1989 nació la Unidad Guamúchil (Salvador Alvarado), mientras que la Extensión El Fuerte fue instituida en 1991.

En el ciclo 2003-2004 la U de O ofrece 12 programas a nivel licenciatura y 5 de posgrado, con una matrícula total aproximada de 10,000 alumnos, los cuales se encuentran distribuidos en la geografía estatal en 5 unidades municipales y una extensión.

La Universidad de Occidente ha vivido durante los últimos años (de 1999 a la fecha) un periodo de constante mejora, ya que la alta dirección asumió un compromiso hacia la calidad en todos los ámbitos universitarios, a este proceso de evolución se le llama "Reforma Universitaria".

Respetando la cronología de las acciones, esta Reforma está conformada de la siguiente forma: modernización de planes y programas educativos, mejoramiento de las capacidades y habilidades docentes, reestructuración orgánica y finalmente el aseguramiento de la eficacia de los procedimientos administrativos.

Actualmente las primeras 3 etapas ya fueron concluidas y la institución se encuentra dentro del proceso de aseguramiento de la eficacia de los procedimientos

administrativos. Esto se busca mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en estándares internacionales generalmente aceptados, avalados por la norma ISO 9001:2000.

El desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implica la estandarización administrativa, la búsqueda de la mejora continua y sobre todo la satisfacción del cliente; por lo tanto toda la operatividad institucional se está alineando bajo esos conceptos.

Como se mencionó anteriormente, el proyecto del SGC se dividirá en diferentes fases, durante las cuales se incluirán distintos procesos al SGC. Mediante un análisis realizado por la Dirección de Planeación y Evaluación se determinó que la primera etapa estará comprendida entre los meses enero-julio de 2004, la segunda en los meses julio-noviembre y las siguientes etapas serán definidas por el Comité de Calidad [4] una vez concluidas las primeras dos fases y en base a los resultados obtenidos por el SGC hasta ese momento.

Este manual de calidad tiene como finalidad el describir el sistema de gestión de la Universidad de Occidente, identificando la interacción entre los procesos, sus clientes, proveedores, requisitos, documentos que describen total y parcialmente los procesos así como la relación de los procesos del sistema de gestión de la Universidad de Occidente y la norma ISO 9001:2000.

2. Título y Alcance.

2.1. Título.

El presente manual de la calidad es el compromiso que la Alta Dirección, de la Universidad de Occidente ha adquirido con la calidad, el cual se basa en las normas ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.

La Alta Dirección en el sistema de gestión de la calidad de la U de O, está compuesta por el Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector de Administración y Finanzas, Vicerrector de Operación Institucional y el Representante de la Dirección.

Esta versión de manual de calidad es la primera emitida por la institución, Las revisiones al manual se realizarán por la totalidad del mismo. En la primera hoja del manual se describe cada sección, la revisión vigente y la fecha de la revisión.

2.2. Alcance.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) aplica a los procesos de Realización: procedimientos de Nómina, Contratación de Personal Administrativo y Capacitación, Ingreso Escolar, Ingresos (procedimientos de ingresos propios, estatales y federales), Mantenimiento (procedimientos de habilitación de los espacios académicos y administrativos; no se consideran las áreas verdes dentro de los alcances de este sistema). Así mismo se cuentan los procesos de Alta Dirección y Soporte: Evaluación de la Gestión Institucional, Auditorías, Competencias, Soporte Tecnológico (mantenimiento a los servicios informáticos y soporte al SIIA¹) y Adquisiciones. El SGC de la Universidad de Occidente incluye los procesos anteriores en todas la Unidades y en Rectoría.

En el SGC de la U de O la **Alta Dirección** se hace responsable directamente de la aprobación y revisión de la política de calidad, manual de calidad y los objetivos de calidad. Se le asigna la responsabilidad de la aprobación de los procedimientos al Comité de Calidad, con excepción del procedimiento de control de documentos, que será

¹ SIIA: Sistema Integral de Información Administrativa, que contiene módulo escolar, contratación, nómina, contabilidad y activos fijos.

responsabilidad del Representante de la Dirección; los instructivos, formatos y especificaciones serán aprobados por el Responsable de cada Proceso.

Para la operación y seguimiento del SGC se designó un Representante de la Dirección, cuya responsabilidad es mantener informada a la Alta Dirección de estado que guarda el Sistema, así como de asegurar la implementación del mismo y la mejora continua de los procesos de gestión universitarios incluidos en el SGC. Se le concede el nombramiento de Representante de la Dirección al M. en C. Anatolio Lugo Félix, quien es el Director de Planeación y Evaluación; quien en caso de cambiar de puesto conservará la designación como RD, este nombramiento le será conferido a otro servidor de esta institución cuando la Alta Dirección así lo decida y lo formalice ante la comunidad Universitaria.

Así mismo este SGC tiene como órgano de apoyo, seguimiento y regulatorio un Comité de Calidad, el cual se formó con el fin de asegurar la sana operación del SGC y de buscar de forma organizada la mejora continua y el enfoque de sistemas en la gestión institucional. Este CC está formado por los Responsables de cada uno de los Procesos que forman el SGC, por el Representante de la Dirección, el Contralor Interno y el Secretario del Comité de Calidad.

El Secretario del Comité será el Jefe del Departamento de Organización y Métodos, independientemente de quien ocupe ese puesto, ya que en la definición del puesto el fungir como SC es una de las responsabilidades. Los Responsables de cada uno de los procesos también fueron asignados por puesto, ya que su nivel de autoridad y responsabilidad previa a la implementación del SGC coincide con la responsabilidad inherente del Responsable de Proceso (RP).

Responsables de Procesos:

- Ingresos: Director de Finanzas,
- Contratación: Jefe del Departamento de Recursos Humanos,
- Nómina: Jefe del Departamento de Recursos Humanos,
- Admisión a licenciatura por examen: Director de Administración Escolar,
- Mantenimiento: Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales,

- Competencias: Jefe de Contratación,
- Adquisiciones: Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales,
- Soporte Tecnológico: Director de Informática
- Evaluación de la Gestión Institucional: Representante de la Dirección,
- Auditorías Internas: Representante de la Dirección.

La Alta Dirección le otorga la responsabilidad del inciso 8.4 a los Responsables de los Procesos, por lo que cada uno de ellos deberá determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su proceso dentro del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC; esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes

El Sistema de Gestión de la Universidad de Occidente cuenta con un sistema documental que contiene los procedimientos de acción correctiva, preventiva, control de registros, control de documentos, y control de producto no conforme integrado dentro de los procedimientos documentados de los procesos centrales.

La responsabilidad de los actores del SGC se encuentra descrita en los procedimientos documentados, así como en las tablas de enfoque a procesos (apartado 5.3 de este manual).

El seguimiento, medición y control de los procesos, así como el método para realizarlo, es responsabilidad de cada uno de los Responsables de proceso; además de que el RP debe asegurar que se publica la información actualizada de su proceso.

2.2.1. Exclusiones y justificación

En la Universidad de Occidente las características de los servicios proporcionados fueron definidas antes de la implementación del SGC, por lo que se excluye el inciso 7.3., ya que no se llevan a cabo actividades de diseño y desarrollo en los procesos incluidos en el alcance del SGC.

La U de O no requiere de dispositivos de seguimiento y medición para proporcionar la evidencia de la no conformidad del producto con los requisitos, por lo que se excluyen los incisos 7.5.1.d, además se excluye todo lo relacionado con equipo de medición especificado en el inciso 7.6 de la norma ISO 9001:2000; ya que por las particularidades del producto no es necesaria su medición a través de equipo.

Se excluye el inciso 7.5.5 ya que ninguno de los procesos del SGC implica la preservación de la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Considerando que la preservación debe incluir: identificación, manipulación, almacenamiento y protección.

No se poseen planes de calidad para los procesos del SGC, razón por la cual las no conformidades en mantenimiento no se relacionan con planificación, sino con infraestructura.

3. Control del Manual.

La responsabilidad de la coordinación para la elaboración y contenido del presente manual ha sido delegada por la Alta Dirección al Representante de la Dirección.

El Manual de la Calidad se controla según el procedimiento documentado Control de Documentos.

Las revisiones al manual se realizarán por la totalidad del mismo. En el apartado 2.1 del manual se describe cada sección, la revisión vigente y la fecha de la revisión.

4. Política y Objetivos de la Calidad.

4.1. Misión de la U de O.

Formar, en un ámbito de excelencia académica, profesionales integrales y competentes en la ciencia, las humanidades y la tecnología, que con alto grado de responsabilidad participen en el desarrollo sustentable de Sinaloa y de México, con base en los mecanismos propios de la academia y el conocimiento.

4.2. Visión de la U de O.

La U. De O. Se visualiza como una institución de educación superior, cuya pertinencia y calidad académica sean ampliamente reconocidas mediante la acreditación de sus programas educativos, la consolidación de los cuerpos académicos y la certificación de sus procesos administrativos, en beneficio de egresados integrales, responsables con su entorno y competentes internacionalmente.

4.3. Política de la Calidad del SGC.

Los procesos de gestión de la U. de O. se distinguen por la eficacia, calidad en los servicios y la satisfacción de los usuarios mediante una atención oportuna, pertinente y equitativa, con un alto sentido de responsabilidad. Todo ello en una dinámica de mejora continua.

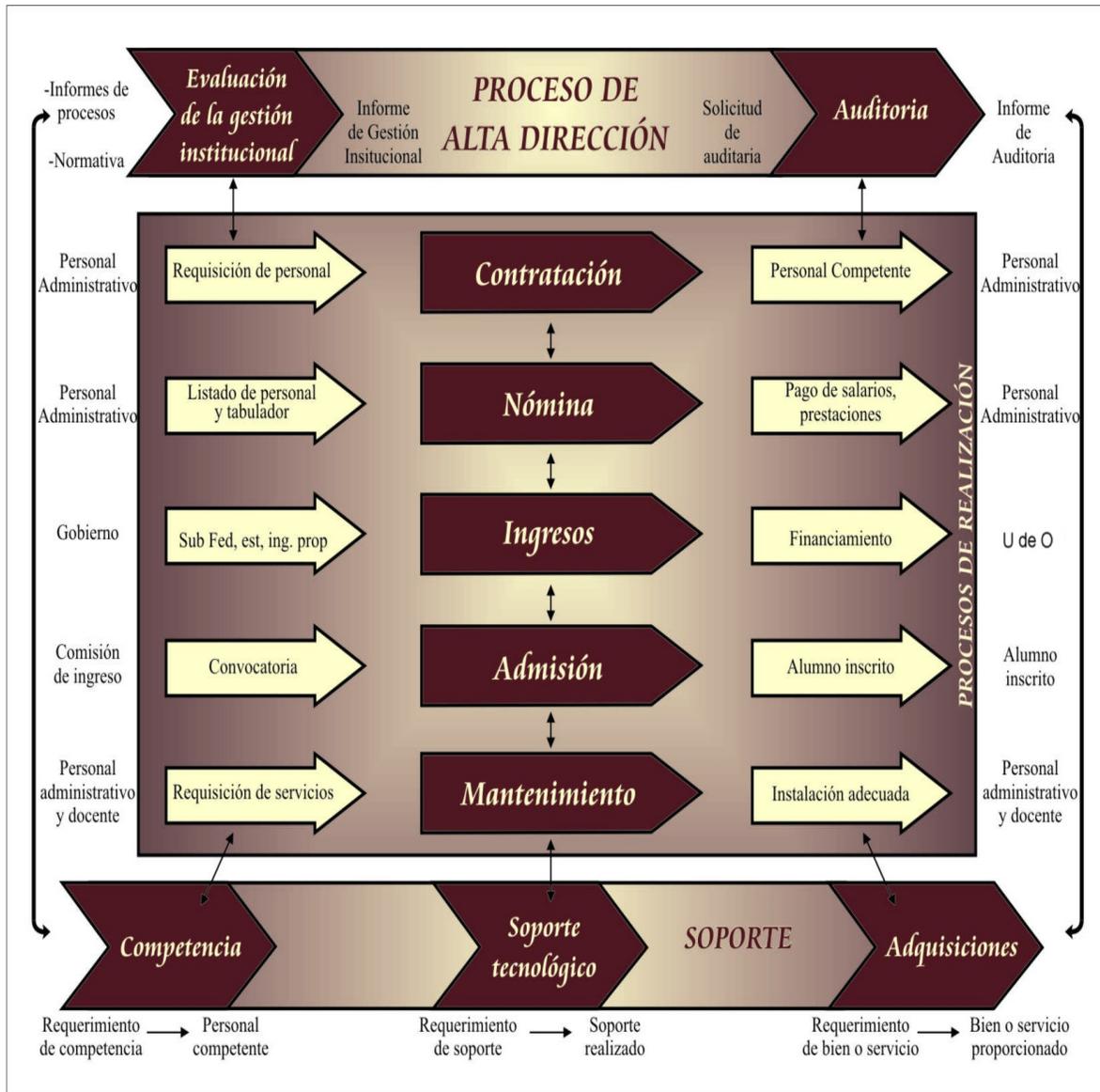
4.4. Objetivos de la Calidad.

1. Estandarizar la operatividad de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para el mes de mayo de 2004.
2. Habilitar el 75% de los espacios académicos y administrativos para el mes de diciembre de 2004.

3. Incrementar al 90% la captación de los recursos propios, mediante la disminución de la cartera vencida de cuotas por parte de los alumnos, a partir del período septiembre-diciembre 2004.
4. Reducir las quejas de todos los procesos centrales del sistema de gestión en un 20% para diciembre de 2004.
5. Mejorar el tiempo promedio de respuesta de todos los procesos del sistema de gestión en un 10% para el mes de enero de 2005

5. Mapa de los Procesos.

5.1. Mapa de procesos.



Inciso.	Requisito.	Evaluación de la Gestión	Auditorías.	Contratación	Nómina	Ingreso Escolar	Ingreso	Mantenimiento	Competencias	Soporte Tecnológico	Adquisiciones.
5.4.	Planificación.										
5.4.1.	Objetivos de la Calidad.	X									
5.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.	X									
5.5.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.										
5.5.1.	Responsabilidad y Autoridad. ²	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.5.2.	Representante de la Dirección.	X									
5.5.3.	Comunicación Interna.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.6.	Revisión por la Dirección.										
5.6.1.	Generalidades.	X									
5.6.2.	Información para la Revisión.	X									
5.6.3.	Resultados de la Revisión.	X									

² La alta dirección decidió que cada dueño de proceso deberá delegar la autoridad y responsabilidad en su proceso.

Inciso.	Requisito.	Evaluación de la Gestión	Auditorías.	Contratación	Nómina	Ingreso Escolar	Ingreso	Mantenimiento	Competencias	Soporte Tecnológico	Adquisiciones.
7.2.	Procesos Relacionados con el Cliente.										
7.2.1.	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto. ³			X	X	X	X	X			
7.2.2.	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.	X		X	X	X	X	X			
7.2.3.	Comunicación con el Cliente.	X		X	X	X	X	X			
7.3.	Diseño y Desarrollo.										
7.3.1.	Planificación del Diseño y Desarrollo.	NO APLICA									
7.3.2.	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.	NO APLICA									
7.3.3.	Resultados del Diseño y Desarrollo.	NO APLICA									

³ Solamente aquellos que poseen requisitos del cliente (final no interno).

Inciso.	Requisito.	Evaluación de la Gestión	Auditorías.	Contratación	Nómina	Ingreso Escolar	Ingreso	Mantenimiento	Competencias	Soporte Tecnológico	Adquisiciones.
7.3.4.	Revisión del Diseño y Desarrollo.	NO APLICA									
7.3.5.	Verificación del Diseño y Desarrollo.	NO APLICA									
7.3.6.	Validación del Diseño y Desarrollo.	NO APLICA									
7.3.7.	Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo.	NO APLICA									
7.4.	Compras.										
7.4.1.	Proceso de Compras.										X
7.4.2.	Información de las Compras.										X
7.4.3.	Verificación de los Productos Comprados.										X

Inciso.	Requisito.	Evaluación de la Gestión	Auditorías.	Contratación	Nómina	Ingreso Escolar	Ingreso	Mantenimiento	Competencias	Soporte Tecnológico	Adquisiciones.
7.5.	Producción y Prestación del Servicio.										
7.5.1.	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.			X	X	X	X	X			
7.5.2.	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.			X	X	X	X	X			
7.5.3.	Identificación y Trazabilidad.			X	X	X	X				
7.5.4.	Propiedad del Cliente.				X	X	X		X		
7.5.5.	Preservación del Producto.						X		X		
7.6.	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.		X	X	X	X	X	X	X	X	X

Inciso.	Requisito.	Evaluación de la Gestión	Auditorías.	Contratación	Nómina	Ingreso Escolar	Ingreso	Mantenimiento	Competencias	Soporte Tecnológico	Adquisiciones.
8.5.	Mejora.										
8.5.1.	Mejora Continua.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2.	Acción Correctiva.		X								
8.5.3.	Acción Preventiva.		X								

6. Referencias.

1. Plan U de O De desarrollo institucional. Actualización de las estrategias institucionales hacia 2006. Noviembre de 2003.
2. Norma ISO 9000:2000 Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
3. Normas ISO 9001:2000 Sistema de gestión de la calidad – Requisitos.

7. Procedimientos Documentados.

- 7.1. Tabla de enfoque de procesos de Revisión por la dirección.**
- 7.2. Tabla de enfoque de procesos Auditorías Internas**
- 7.3. Tabla de enfoque de procesos Admisión a Licenciatura por Examen**
- 7.4. Tabla de enfoque de procesos Ingresos**
- 7.5. Tabla de enfoque de procesos Mantenimiento**
- 7.6. Tabla de enfoque de procesos Contratación de Personal Administrativa**
- 7.7. Tabla de enfoque de procesos Nómina**
- 7.8. Tabla de enfoque de procesos Competencias**
- 7.9. Tabla de enfoque de procesos Soporte Tecnológico**
- 7.10. Tabla de enfoque de procesos Adquisiciones**

Tabla de enfoque a procesos de:

Revisión por la dirección.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
Revisión por la dirección	<p>Responsable: Representante de la Dirección.</p> <p>Responsabilidad y autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir, revisar y actualizar el proceso. Establecer el alcance del proceso. Dar seguimiento a los resultados del proceso (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos). Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica al proceso. Establecer Políticas de Operación del Proceso. Gestionar los recursos materiales y de servicio necesarios para la operación del proceso. Gestionar las acciones necesarias para que el proceso de ingresos cuenten con el personal necesario y sea competente. 	<p>Proveedor:</p> <p>1.- Procesos del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ingresos, -Mantenimiento, -Admisión a licenciatura por examen, -Contratación de personal administrativo, -Nómina, -Adquisiciones, -Soporte tecnológico, -Competencias, -Auditorías Internas. 	<p>Entradas:</p> <p>1.- Información sobre el desempeño y características de los procesos.</p> <p>2.- Reporte de auditorías.</p> <p>3.- Seguimiento a los objetivos de calidad y sus líneas estratégicas.</p>	<p>1.1 Información fundamentada en análisis de datos, preferentemente estadísticos.</p> <p>1.2 Veracidad y objetividad de la información presentada por los RP y miembros de los procesos.</p> <p>1.3 Entrega de información dentro de las fechas estipuladas en los planes de trabajo.</p> <p>1.4 Fundamentar los informes y/o respuestas con evidencia comprobable.</p>	<p>Objetivos del PUDE:</p> <p>En la revisión por la dirección se pueden considerar todos los objetivos establecidos en el PUDE y orientar las revisiones a cualquiera de ellos, de acuerdo al alcance del mismo.</p> <p>Objetivos de calidad:</p> <p>1. Estandarizar la operatividad de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para el mes de mayo de 2004.</p> <p>2. Habilitar⁴ el 75% de los espacios académicos y administrativos para el mes de diciembre de 2004.</p>	<p>1. Qué se mide:</p> <p>El nivel de apego de los procesos del SGC con los objetivos institucionales y/o de calidad.</p> <p>Quién lo mide:</p> <p>La alta dirección</p> <p>Cómo lo mide:</p> <p>Mediante el análisis de los informes de los procesos y del análisis de los reportes de auditorías.</p> <p>Cuando lo mide:</p> <p>Trimestralmente o cuando se requiera revisar desde una perspectiva específica el desempeño de la gestión institucional, además de que puede ser realizado cuando un miembro de la comunidad universitaria lo solicite y sea justificable.</p>	<p>No se cuenta con documentación específica debido a la versatilidad de la revisión y de la mecánica para llevar a cabo la misma.</p>	<p>Personal:</p> <p>Rector, Vicerrectores y Representante de la Dirección.</p> <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de auditorías -Reportes de los procesos -Computadora, impresora y papel. 	<p>1.- Procesos del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ingresos, -Mantenimiento, -Admisión a licenciatura por examen, -Contratación de personal administrativo, -Nómina, -Adquisiciones, -Soporte tecnológico, -Competencias, <p>Entrada:</p> <p>Información de desempeño, satisfacción del cliente, reporte de auditorías y otra solicitada de acuerdo con el alcance de la revisión.</p> <p>Salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acción correctiva -Acción preventiva -Mejora continua del sistema.

⁴ La habilitación de un espacio docente consiste en que posea iluminación, refrigeración, bote de basura, pizarrones, computadora..., etc.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
		<p>Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la dirección, -Ingresos, -Mantenimiento, -Admisión a licenciatura por examen, -Contratación de personal administrativo, -Nómina, -Adquisiciones, -Soporte tecnológico, -Competencias, 	<p>Salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.- Reporte de auditoría 2.-Acciones correctivas y preventivas. 3.- Mejoras al sistema de gestión. 	<p>Requisitos de salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Detección de áreas de mejora del sistema. 2.2 Las acciones correctivas y preventivas deberán llevar al sistema a la mejora y la búsqueda de la eficacia o de la eficiencia. 2.3 Fundamentar los informes y/o respuestas con evidencia comprobable. 	<ul style="list-style-type: none"> 3. Incrementar al 90% la captación de los recursos propios, mediante la disminución de la cartera vencida de cuotas por parte de los alumnos, a partir del período septiembre-diciembre 2004. Reducir las quejas de todos los procesos 4. centrales del sistema de gestión en un 20% para diciembre de 2004. 5. Mejorar el tiempo promedio de respuesta de todos los procesos del sistema de gestión en un 10% para el mes de enero de 2005. 	<p>2.- Qué se mide:</p> <p>El nivel de cumplimiento de los procesos del SGC con los objetivos institucionales (PUDE, PIFI) y objetivos de calidad institucionales y/o particulares de su proceso.</p> <p>Quién lo mide:</p> <p>La alta dirección.</p> <p>Cómo lo mide:</p> <p>Mediante el análisis de los informes de los procesos y del análisis de los reportes de auditorías.</p> <p>Cuando lo mide:</p> <p>Trimestralmente o cuando se requiera revisar desde una perspectiva específica el desempeño de la gestión institucional, además de que puede ser realizado cuando un miembro de la comunidad universitaria lo solicite y sea justificable.</p>			

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
					<p>Objetivos de calidad del proceso: Identificar las áreas de mejora del sistema de gestión de la Universidad de Occidente, con el fin de obtener una dinámica de mejora continua.</p>	<p>3.- Qué se mide: Características específicas del SGC o de alguno (s) de sus procesos.</p> <p>Quién lo mide: La alta dirección.</p> <p>Cómo lo mide: Mediante el análisis de los informes de los procesos y del análisis de los reportes de auditorías.</p> <p>Cuando lo mide: Trimestralmente o cuando se requiera revisar desde una perspectiva específica el desempeño de la gestión institucional, además de que puede ser realizado cuando un miembro de la comunidad universitaria lo solicite y sea justificable.</p> <p>Nota: La revisión por la dirección se lleva a cabo trimestralmente, y las mediciones mencionadas pueden ser realizadas en un ejercicio de la revisión y en otras no serlo.</p>			

Tabla de enfoque a procesos de:

Auditoría Interna.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
Auditoría Interna (de calidad)	<p>Responsable: Representante de la Dirección.</p> <p>Responsabilidad y autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir, revisar y actualizar el proceso. Establecer el alcance del proceso. Dar seguimiento a los resultados del proceso (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos). Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica al proceso. Establecer Políticas de Operación del Proceso. Gestionar los recursos materiales y de servicio necesarios para la operación del proceso. Gestionar las acciones necesarias para que el proceso de ingresos cuenten con el personal necesario y sea competente. 	<p>Proveedor:</p> <p>1.- Procesos del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ingresos, -Mantenimiento, -Admisión a licenciatura por examen, -Contratación de personal administrativo, -Nómina, -Adquisiciones, -Soporte tecnológico, -Competencias, 	<p>Entradas:</p> <p>1.- Información sobre el desempeño y características de los procesos.</p> <p>2.- Respuesta a los hechos que se quieren verificar, de acuerdo con el objetivo específico de cada auditoría.</p>	<p>1.5 Información fundamentada en análisis de datos, preferentemente estadísticos.</p> <p>1.6 Veracidad y objetividad de la información presentada por los RP y miembros de los procesos.</p> <p>1.7 Entrega de información dentro de las fechas estipuladas en los planes de trabajo.</p> <p>1.8 Fundamentar los informes y/o respuestas con evidencia comprobable.</p>	<p>Objetivo del PUDE:</p> <p>1. Certificar procesos de gestión del área administrativa.</p> <p>Objetivos de calidad:</p> <p>6. Estandarizar la operatividad de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para el mes de mayo de 2004.</p> <p>7. Habilitar⁵ el 75% de los espacios académicos y administrativos para el mes de diciembre de 2004.</p>	<p>1.</p> <p>Qué se mide: El nivel de apego de los procesos del SGC con la norma ISO 9001:2000</p> <p>Quién lo mide: El Gestor de la Auditoría</p> <p>Cómo lo mide: Mediante la aplicación de auditorías semestrales, dónde se verifique el nivel de cumplimiento de los procesos con la norma.</p> <p>Cuando lo mide: Trimestralmente o por petición especial de la alta dirección o de algún miembro de la comunidad universitaria y sea justificable.</p>	<p>Procedimientos de:</p> <p>Procedimiento de auditorías internas AI-PR-01.</p> <p>Procedimiento de acción preventiva AI-PR-02</p> <p>Procedimiento de acción correctiva AI-PR-03</p> <p>Documentos :</p> <p>1.-Lista de verificación AI-FO-03.</p> <p>2.- Agenda de reunión de apertura AI-FO-01</p>	<p>Personal: Perfiles de puesto del Proceso de Auditorías de calidad.</p> <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vehículos para transportar a los auditores. -Guías en el sitio de auditoría. -Sala de juntas para reunión de apertura y de cierre. -Listas de verificación, plumas y tablas para escribir. -Alimentación, hospedaje y gasolina cuando se traslade de una ciudad a otra a los auditores. -Oficina para trabajar el reporte final de auditoría. 	<p>1.- Procesos del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ingresos, -Mantenimiento, -Admisión a licenciatura por examen, -Contratación de personal administrativo, -Nómina, -Adquisiciones, -Soporte tecnológico, -Competencias, <p>Entrada: Información de desempeño, satisfacción del cliente y otra solicitada de acuerdo con el alcance de la auditoría.</p> <p>Estatus de acciones preventivas y correctivas.</p> <p>Salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de auditoría. -Acciones correctivas -Acciones preventivas -Mejora continua -Evaluación del estatus de las acciones correctivas, preventivas y del SGC.

⁵ La habilitación de un espacio docente consiste en que posea iluminación, refrigeración, bote de basura, pizarrones, computadora..., etc.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
		<p>Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la dirección, -Ingresos, -Mantenimiento, -Admisión a licenciatura por examen, -Contratación de personal administrativo, -Nómina, -Adquisiciones, -Soporte tecnológico, -Competencias, 	<p>Salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.- Reporte de auditoría 2.-Acciones correctivas y preventivas. 3.- Mejoras al sistema de gestión. 	<p>2.4 Información fundamentada en análisis de datos comprobables.</p> <p>2.5 Veracidad y objetividad de la información presentada por los RP y miembros de los procesos.</p> <p>2.6 Entrega de información dentro de las fechas estipuladas en los planes de trabajo.</p> <p>Fundamentar los informes y/o respuestas con evidencia comprobable.</p>	<p>8. Incrementar al 90% la captación de los recursos propios, mediante la disminución de la cartera vencida de cuotas por parte de los alumnos, a partir del período septiembre-diciembre 2004. Reducir las quejas de todos los procesos</p> <p>9. centrales del sistema de gestión en un 20% para diciembre de 2004.</p> <p>10. Mejorar el tiempo promedio de respuesta de todos los procesos del sistema de gestión en un 10% para el mes de enero de 2005.</p>	<p>2.- Qué se mide:</p> <p>El nivel de cumplimiento de los procesos del SGC con los objetivos institucionales (PUDE, PIFI) y objetivos de calidad institucionales y/o particulares de su proceso.</p> <p>Quién lo mide:</p> <p>El Gestor de la Auditoría</p> <p>Cómo lo mide:</p> <p>Mediante la aplicación de auditorías, dónde se verifique el nivel de cumplimiento de los procesos con los objetivos de calidad e institucionales.</p> <p>Cuando lo mide:</p> <p>Semestralmente o por petición especial de la alta dirección o de algún miembro de la comunidad universitaria y sea justificable.</p>	<p>3.- Agenda de reunión de cierre AI-FO-02</p> <p>4.- Perfiles de puestos de auditorías de calidad AI-ES-01</p>	<p>-Computadora, impresora y papel.</p>	<p>2.- Cliente de la auditoría</p> <p>Entrada:</p> <p>Solicitud de auditoría</p> <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de auditoría. -Mejoras al sistema.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
					<p>Objetivos de calidad del proceso: Identificar las áreas de mejora del sistema de gestión de la Universidad de Occidente, con el fin de obtener una dinámica de mejora continua.</p>	<p>3.- Qué se mide: Características específicas del SGC o de alguno (s) de sus procesos. Quién lo mide: El Gestor de la Auditoría Cómo lo mide: Mediante la aplicación de auditorías, dónde se verifique el nivel de cumplimiento de los procesos con las características determinadas por el cliente de la auditoría. Cuando lo mide: Trimestralmente o por petición especial de la alta dirección o de algún miembro de la comunidad universitaria y sea justificable</p>			

Tabla de enfoque a procesos de:

Admisión a licenciatura por examen.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Clientes y proveedores (partes interesadas) del proceso.	Requisitos de Entradas salidas:	Objetivos de calidad el proceso	Medición del proceso: ¿Quién, qué, cómo y cuando?	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
<p>1. Admisión a licenciatura por examen. (7 y 8)</p>	<p>Responsable: Director de Administración Escolar.</p> <p>Responsabilidad y autoridad: Definir, revisar y actualizar el proceso.</p> <p>Establecer el alcance del proceso.</p> <p>Establecer políticas de operación del proceso.</p> <p>Gestionar los bienes y servicios necesarios para la operación del proceso.</p> <p>Dar seguimiento al proceso (objetivos, bienes y servicios).</p> <p>Comunicar a los actores de la DAE y Jefes de Depto. de Admón. Escolar de Unidad, sobre la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica al proceso.</p> <p>Proveer de información para la evaluación del SGC por parte de la Alta Dirección.</p>	<p>Comisión de Admisiones Entradas ¿Qué me dá? Convocatoria de admisión</p>	<p>Oferta educativa, (Programa educativo y cupo disponible por Unidad).</p> <p>Calendario de actividades.</p> <p>Requisitos para el registro de aspirantes.</p> <p>Requisitos de inscripción (Alumnos de primer ingreso).</p>	<p>1.- Estandarizar la operatividad del proceso de admisión a licenciatura con estudios precedentes de bachillerato para mayo de 2004.</p> <p>2.- Reducir para diciembre de 2004 el 20% de quejas documentadas en los aspirantes y clientes respecto al servicio proporcionado en este proceso.</p> <p>3.- Mejorar el tiempo promedio por aspirante requerido para el registro e inscripción en un 20% para el mes de enero de 2005.</p>	<p>Qué se medirá: Estandarización del proceso.</p> <p>Reducción de quejas de los aspirantes y Comisión de Admisiones.</p> <p>Tiempo promedio por persona en el registro e inscripción de aspirantes.</p> <p>Quién: Director Admón.. Escolar. RTD</p> <p>Cómo: Mediante la documentación del proceso (Proc. Control de docs.)</p> <p>Auditorias internas.</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias para aspirantes</p> <p>Atención a quejas documentadas</p> <p>Entrevistas con Comisión de Admisiones.</p> <p>Medir el tiempo utilizado para el registro e inscripción de aspirantes.</p> <p>Promediar el tiempo utilizado para el registro e inscripción de aspirantes.</p>	<p>Documentos de Origen Interno:</p> <p>Folios de aspirantes.</p> <p>Solicitud de aspirante.</p> <p>Padrón de aspirantes registrados.</p> <p>Solicitud de inscripción.</p> <p>Comprobante de inscripción. (Horario de clases).</p> <p>Matrícula de primer ingreso.</p> <p>Informe del proceso en un período completo.</p> <p>Procedimientos: 1. Planificación del proceso de admisión a licenciatura por examen. 2. Registro de aspirantes 3. Inscripción</p>	<p>Personal: Director de Administración Escolar.</p> <p>Jefe de Departamento de Registro Escolar.</p> <p>Jefe de Departamento de Control Documental.</p> <p>Jefes de Departamento de Administración Escolar.</p> <p>Responsable de Trámite de la DAE.</p> <p>Responsable de Trámite de Unidad.</p>	<p>Personal: Personal administrativo.</p> <p>Ingresos: Control de pago por concepto de servicios educativos.</p> <p>Mantenimiento: Mantenimiento correctivo y preventivo de las áreas de admisión.</p> <p>Adquisiciones: Sistema de instalaciones, equipo, servicios y ambiente de trabajo para el desarrollo del proceso de admisión.</p> <p>Soporte Informático: Mantenimiento de equipos de cómputo y adecuación del SASE.</p> <p>Competencias: Perfiles de puestos y personal competente.</p> <p>Auditoria: Auditoria e informe de resultados.</p> <p>Evaluación de la Gestión Institucional: Auditoria e informe de resultados, acciones preventivas y correctivas; manual de calidad; mejora del proceso.</p>

	<p>Formar parte del Comité de Calidad.</p> <p>Asegurar la competencia técnica del grupo de auditores asignado a su proceso.</p>	<p>Salidas</p> <p>Informes de registro de aspirantes e inscripción de alumnos de primer ingreso</p>	<p>Informe sobre los alumnos de primer ingreso que, de acuerdo con las políticas de operación del proceso, realizaron los trámites respectivos y cumplen con los requisitos establecidos en la convocatoria de admisión.</p>		<p>Cuándo:</p> <p>Al inicio del proceso, al concluir el registro de aspirantes y al final del proceso.</p> <p>Durante el registro e inscripción de los aspirantes.</p> <p>Al final del proceso.</p> <p>Al inicio, a la mitad, y al final de cada procedimiento</p> <p>En dos ocasiones en cada procedimiento.</p>	<p>Documentos de origen externo:</p> <p>Convocatoria de admisión.</p> <p>Encuesta socioeconómica</p> <p>Guía de estudio.</p> <p>Listado de aspirantes seleccionados.</p> <p>Reglamento Escolar.</p> <p>Ley Orgánica de la Universidad.</p> <p>Ley General de Educación.</p>	<p>Infraestructura: instalaciones, equipos y servicios necesarios</p> <p>Oficinas administrativas</p> <p>Equipo de cómputo</p> <p>Mobiliario</p> <p>Ambiente de trabajo:</p> <p>Servicio de mensajería.</p> <p>Servicios sanitarios</p>	
		<p>Personal. Entradas</p> <p>Personal administrativo</p>	<p>Personal contratado conforme al perfil del puesto.</p> <p>Suministro de personal para operar el proceso de acuerdo a requisición: en cantidad y oportunidad.</p>			<p>Plan U. de O. de Desarrollo Institucional.</p> <p>Ley de Educación para el Estado de Sinaloa.</p> <p>Reporte del histórico de la demanda de aspirantes y proyección de la matrícula de primer ingreso.</p>		

		<p>Salida:</p> <p>Solicitud o requisición de personal administrativo,</p> <p>Definición de perfiles de puestos que interviene en el proceso.</p>	<p>Documento que especifique las principales características del actor debe poseer para un buen desempeño del cargo dentro del proceso</p>					
		<p>Ingresos</p> <p>Actualización en el SIP de las cuotas de registro de aspirantes e inscripción</p> <p>Trámite de pagos ágil.</p> <p>Liberación de sistema para registro de aspirantes</p> <p>Liberación del sistema para la inscripción de alumnos de primer ingreso.</p> <p>Evidencia de pago de cuota de inscripción.</p> <p>Aspirantes o alumnos de primer ingreso sujetos a exención de pagos.</p>	<p>Con dos semanas de anticipación del inicio de cada procedimiento.</p> <p>Número de cajeros adecuado a la demanda de servicio. (Se deberán evitar largas filas en pagos)</p> <p>Sistema SASE liberado con pago ligado al número de folio del aspirante.</p> <p>Sistema SASE liberado con pago ligado al número de matrícula del alumno de primer ingreso.</p> <p>Solicitud de inscripción sellada por caja</p> <p>Identificación de registros en el SASE con exención de pago.</p>					

		<p>Salidas:</p> <p>Fechas de inicio de cada procedimiento</p> <p>Reporte del histórico de la demanda de aspirantes y proyección de la inscripción de la matrícula de primer ingreso.</p> <p>Folio de aspirante</p> <p>Matrícula impresa en solicitud de inscripción para identificación y pago de la cuota respectiva.</p> <p>Folio de aspirantes y/o matrícula de alumnos de primer ingreso</p>	<p>Indicaciones de cómo acceder a la convocatoria publicada.</p> <p>Documento impreso 10 días antes del inicio de los procedimientos de registro de aspirantes e inscripción respectivamente.</p> <p>Impreso y certificado por el RTU, El folio le permite acceder a los datos generales del aspirante.</p> <p>Acceso a través del SASE.</p>					
		<p>Mantenimiento</p> <p>Mantenimiento correctivo y preventivo de las áreas de servicio para el proceso de admisión.</p>	<p>Instalación de oficinas y áreas de servicio conforme a estándares, congruente con la oferta y la demanda.</p>					

		Solicitud de servicio de mantenimiento	Solicitud de mantenimiento conforme a Manual de políticas y procedimientos					
		<p>Adquisiciones. Folios, guías de estudio y formatos para registro de aspirantes.</p> <p>Equipo, bienes materiales y servicios, para el la operación del proceso del proceso de admisión, conforme a estándares. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo.</p>	<p>Conforme a características y tiempos establecidos en la solicitud de bienes y/o servicios respectiva.</p> <p>Suministro de lo requerido de acuerdo a requisición: en cantidad, calidad y oportunidad</p>					
		<p>Salida: Solicitud de bien o servicio</p>	Solicitud de bienes y/o servicios conforme a las políticas de operación del procedimiento.					

		<p>Soporte Informático Entradas: Soporte de red institucional, sistemas (Internet, intranet). Infraestructura de apoyo para satisfacer picos de alta demanda de servicio. Mantenimiento de equipos de cómputo y adecuación del SASE.</p>	<p>Servicio de red continua y alta velocidad de transferencia de datos, Soporte estandarizado en todas las áreas de admisión de las diferentes Unidades</p>					
		<p>Salidas: Solicitud de soporte informático.</p>	<p>Solicitud de soporte informático conforme a políticas y procedimientos.</p>					
		<p>Competencia S Entradas: Personal administrativo competente.</p>	<p>Personal administrativo que demuestre conocer el proceso y cumplir con las responsabilidades del puesto.</p>					

		Salidas: Solicitud de capacitación	Perfil de competencia de acuerdo al puesto.					
		Auditoria. Entradas: Informe de auditoria Acciones correctivas y acciones preventivas.g	<ul style="list-style-type: none"> • Congruencia del proceso con el sistema de gestión de calidad institucional • Detalle sobre diseño y cumplimiento de los objetivos de calidad del proceso. • Consistencia en los enlaces con otros procesos como parte de un sistema de gestión de calidad 					
		Salidas: • Solicitud de auditoria,	Entrevistas y evidencia disponible.					

		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la gestión institucional. <p>Entradas: Política y objetivos de la calidad, Manual de la calidad, y requisitos para la revisión por la Dirección Estructura de Reportes de desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance y calendario de las revisiones 					
		<p>Salidas:</p> <p>Objetivos, Tabla de enfoque a procesos y procedimientos.</p>	<p>Impreso y registrados de acuerdo al procedimiento de control de documentos</p>					

Tabla de enfoque a procesos de:

Ingresos.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
Ingresos	<p>Responsable: Director de Finanzas</p> <p>Responsabilidad y autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir, revisar y actualizar el proceso. Establecer el alcance del proceso. Dar seguimiento a los resultados del proceso (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos). Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica al proceso. Establecer Políticas de Operación del Proceso. Gestionar los recursos materiales y de servicio necesarios para la operación del proceso. Gestionar las acciones necesarias para que el proceso de ingresos cuenten con el personal necesario y sea competente. 	<p>Proveedor:</p> <p>1.- Alumno.</p>	<p>Entradas:</p> <p>1.- Ingresos por servicios educativos.</p>	<p>1.1 Pago completo en efectivo o cheque a nombre de la Universidad de Occidente.</p>	<p>Objetivo del PUDE:</p> <p>Aumentar significativamente los recursos disponibles en la UDO mediante un plan de acción que oriente hacia objetivos estratégicos.</p> <p>Objetivo del proceso:</p> <p>Incrementar al 90% la captación de recursos propios mediante la disminución de la cartera vencida de cuotas por parte de los alumnos a partir del periodo septiembre diciembre 2004.</p>	<p>Al finalizar el ejercicio, el Director de Finanzas medirá el total de los recursos obtenidos contra el ejercicio anterior en términos reales.</p> <p>En los meses de diciembre, abril y agosto, el titular de la Dirección de Finanzas medirá los recursos obtenidos por ingresos académicos contra el total de alumnos inscritos en el trimestre.</p>	<p>Procedimientos de:</p> <p>Procedimiento de Ingresos.</p> <p>Documentos :</p> <ol style="list-style-type: none"> Catálogo de tipo de movimientos de ingresos propios. Reglamento escolar. Base de datos del SASE. Presupuesto de Ingresos y Egresos de la U de O. Convenio de Colaboración y Apoyo en el Marco del PIFI. 	<p>Personal:</p> <p>Perfiles de puesto del Proceso de ingresos.</p> <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema SIP . Sistema SASE. Sistema SAIES. Servicio Concentraexpress (Servicio contratado con el banco) Servicio BANCRENET Empresarial (Servicio contratado con el banco) Sistema integral de información financiera (SIIF). (Sistema de gobierno del estado). 	<p>Proceso Admisión.</p> <p>Entrada:</p> <p>1.- Datos del aspirante en el sistema SIP.</p> <p>Salida: Recibo por ingresos académicos.</p> <p>Proceso de Servicios Informáticos</p> <p>Entrada: Solicitud de mantenimiento al equipo de cómputo e infraestructura, asesoría y /o capacitación sobre manejo de Sistemas, asignación de equipo de cómputo.</p> <p>Salida: Servicio o equipo otorgado</p>

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
		<p>2.- Gobierno Federal.</p> <p>3.- Gobierno Estatal.</p>	<p>2.- Convenio de apoyo financiero con el Gobierno Federal y Calendario de Recursos Federales.</p> <p>3.-Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado de Sinaloa. Publicado en el Diario Oficial del Estado de Sinaloa, la segunda quincena del mes de diciembre para el año siguiente.</p>	<p>2.1 Calendarización mensual para el año en curso.</p> <p>2.2 Importe mensual e importe acumulado.</p> <p>2.3 La información debe estar disponible los primeros 15 días del mes de enero del año en curso.</p> <p>3.1 Monto total anual asignado del ejercicio en curso.</p> <p>3.2 Clasificación por capitulo de gasto por unidad responsable para el ejercicio en curso.</p> <p>3.3 Presupuesto de Ingresos y Egresos de la UdeO que se presenta ante gobierno del estado durante la primera quincena de octubre para el ejercicio siguiente.</p>		<p>Contar con los recursos disponibles dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes para cubrir las erogaciones de servicios personales.</p> <p>Total de los recursos disponibles en la cuenta concentradora y de inversión / total mensual del presupuesto de servicios personales, deberá ser igual a uno.</p> <p>Frecuencia de medición cada 15 días.</p>	<p>6.- Convenio Marco de Cooperación Académica para la Ejecución del PROMEP.</p> <p>7.- Presupuesto de Egresos e Ingresos del Estado de Sinaloa.</p> <p>8.- Convenio de Apoyo Financiero (gobierno federal).</p> <p>9.-Convocatoria para presentación y formulación del PIFI.</p> <p>10.- Convocatoria para presentación de proyectos PROMEP.</p>	<p>Ambiente de Trabajo:</p> <p>Equipos:</p> <p>Equipo de cómputo (Computadoras (Las característica del equipo de cómputo se definen en el proceso de servicios informáticos), impresoras, fax, transporte.</p> <p>Mobiliario:</p> <p>Equipo de oficina .</p>	<p>Procesos de Competencias</p> <p>Entrada: Definición de perfiles de puesto.</p> <p>Salida: Personal competente para la operación del proceso.</p> <p>Procesos de Mantenimiento</p> <p>Entrada: Solicitud del mantenimiento para las áreas de trabajo.</p> <p>Salidas: Servicio otorgado</p> <p>Proceso de Adquisiciones</p> <p>Entrada: Solicitud de bienes e insumos para la operación del proceso.</p> <p>Salidas: Bienes e Insumos otorgados.</p>

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
		4.- Dirección de Finanzas.	4.- Presupuesto de Ingresos y Egresos de la UdeO.	<p>4.1 Total de ingresos obtenidos en el ejercicio inmediato anterior.</p> <p>4.2 Clasificado por tipo de ingresos de manera mensual.</p> <p>4.1 Gasto total ejercido del año inmediato anterior.</p> <p>4.2 Clasificado por capítulos del gasto de manera mensual.</p>					<p>Proceso Evaluación de la gestión institucional</p> <p>Entrada: Retroalimentación del cliente, Desempeño del proceso, conformidad del producto, recomendaciones para la mejora.</p> <p>Salidas: Política de calidad, objetivos de Mejoras al producto o al proceso, recursos y mejoras.</p> <p>Proceso de Auditorias.</p> <p>Entrada: información sobre el proceso.</p> <p>Salida: Evaluación del proceso, áreas de oportunidad para la mejora del proceso.</p>

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
		5.- Banco.	5.- Recibo de pago.	5.1 Clave y monto de cobro. 5.2 Referencia con información de la universidad, folio, y matrícula del alumno. 5.3 Fecha límite de pago. 5.4 Monto de multas por pago extemporáneo					<p>Procesos del SGC</p> <p>Entrada: Solicitud de información sobre Total del gasto ejercido por partida .</p> <p>Salida: Información impresa de acuerdo a lo solicitado.</p>
		<p>Cliente:</p> <p>Vicerrectoría de Administración y Finanzas.</p>	<p>Salidas:</p> <p>1.- Captación y Concentración de Ingresos propios, subsidios Federales y Estatales.</p>	1.- Disponibilidad y oportunidad de recursos de acuerdo a las necesidades del presupuesto de Egresos.					

Tabla de enfoque a procesos de:

Mantenimiento.

TABLA DE ENFOQUE A PROCESOS.

Nombre del Proceso. (Inciso ISO 9001:2000)	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo.	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
<p>Mantenimiento de Infraestructura a.</p>	<p>Responsable: -Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Responsabilidad y autoridad: -Definir, revisar y actualizar el proceso. -Establecer el alcance del proceso. -Dar seguimiento a los resultados del proceso (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos). -Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica al proceso. -Establecer Políticas de Operación del Proceso. -Gestionar los recursos materiales y de servicio necesarios para la operación del proceso. -Gestionar las acciones necesarias para que las áreas de servicio cuenten con el personal necesario y sea competente.</p>	<p>Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Person al administrativo y docente. <p>Proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Person al administrativo y docente. 	<p>Salidas: (Instalación adecuada)</p> <ul style="list-style-type: none"> Aulas didácticas. Laboratorios Talleres de alimentos y bebidas Departamentos académicos Salas. Aulas Magnas. Centro de Cómputo. Centro de tecnología. Biblioteca. Cubículos para tutoría e investigadores. Oficinas administrativas. Cafeterías. Áreas deportivas. Áreas verdes. Sanitarios. Estacionamientos. Almacenes y bodegas. <p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estándar de instalación autorizado por el director de área o subdirector administrativo. Requisición de servicio. 	<p>Requisitos de Salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Iluminación. Espacio. Colores. Clima (aire acondicionado, extractores de aire). Mobiliario (pizarrón, rotafolios, pupitres, mesas, sillas). Equipo (computadoras, cañón, pantallas, proyectores). Instalaciones (apagadores, contactos, etc). Aseo (fumigaciones). Equipo seguridad. <p>Requisitos de entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formato de instalación autorizado por el director de área o subdirector administrativo. Solicitud verbal. 	<p>Estandarizar la operatividad del proceso de Mantenimiento de Infraestructura para el mes de mayo de 2004.</p> <p>Habilitar el 75% de los espacios académicos y administrativos para el mes de diciembre de 2004.</p> <p>Superar a diciembre de 2004, el 80% de satisfacción en los clientes respecto al servicio proporcionado por el proceso de mantenimiento de infraestructura.</p>	<p>Qué se medirá: -Estandarizar operatividad del proceso. Quién: -Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Cómo: -Procedimientos documentados. -Auditoría interna. -Informe a la Alta Dirección. Cuándo: Mayo 2004.</p> <p>Qué se medirá: -Espacios académicos y administrativos habilitados. Quién: -Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Cómo: -Supervisión. -Auditoría Interna. -Quejas. Cuándo: -Mensualmente.</p> <p>Qué se medirá: -Satisfacción de clientes. Quién: -Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Cómo: -Reportes de Supervisión. -Quejas. Cuándo: -Mensualmente.</p>	<p>Documentos de Origen Interno: -Procedimiento de Mantenimiento</p> <p>- Formato de instalación.</p> <p>-Especificaciones de las áreas académicas y administrativas</p> <p>Documentos de Origen Externo: -PUDE.</p>	<p>Personal: Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Subdirectores Administrativos. Jefe de Sección de Servicios Generales</p> <p>Infraestructura: Computadoras. Fax. Teléfonos. Sumadoras. Almacén. Automóvil</p> <p>Ambiente de Trabajo: Limpieza. Iluminación. Aire acondicionado.</p>	<p>Contratación: Solicitud de Personal y Personal contratado de acuerdo perfil. Competencias: Solicitud de competencias y Personal competente. Soporte Técnico: Solicitud de soporte informático y Equipo y soporte informático. Adquisiciones: Solicitud de bien o servicio y Bienes y servicios. Evaluación de la Gestión institucional: Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Manual de la calidad y retroalimentación del cliente, desempeño del proceso y conformidad del producto, cambios que pueden afectar al SGC y recomendaciones para la mejora. Auditoría: Solicitud de auditoría e informe de auditoría. Nómina: Pago oportuno de sueldos y prestaciones.</p>

Tabla de enfoque a procesos de:
Contratación de personal administrativo.

	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Ciente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
Contratación	<p>Responsable: Jefe de departamento de Recursos Humanos Roque A. Hernández Rivera</p> <p>Responsabilidad y autoridad:</p> <p>*Recibir y firmar aviso de movimiento. 2 y 4</p> <p>*Recibir contrato y aviso de movimiento ya firmado y enviarse al Jefe de Sección de Contratación. 2</p> <p>*Recibir y verificar información del resultado de la evaluación realizada al trabajador. 2</p> <p>*Decidir si el personal es competente se informa al Vicerrector de Administración y Finanzas. 2</p> <p>*Recibir y revisar formato de requisición de personal. 2,4</p> <p>*Analizar y decidir que la requisición de personal sea pertinente y proceda. 2,4</p> <p>*Recibir requisición de personal autorizada o rechazada por el Vicerrector de Administración Perfil de puesto del Jefe de Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>Proveedor: Área solicitante de rectoría</p> <p>Empleado</p> <p>Fuentes externas de reclutamiento, cámaras empresariales, asociaciones profesionales, organismos públicos y privados, Instituciones educativas</p> <p>Ciente: Área solicitante</p>	<p>Entrada Requisición de personal</p> <p>Documentación requerida para la contratación</p> <p>Candidatos</p> <p>Salidas: Personal Contratado</p>	<p><i>Formato de requisición, debidamente llenado y firmado. Debe de contener dependencia solicitante, fecha, jefe de dependencia, nombre del puesto, fecha en que se requiere, horario de trabajo, motivo, requisitos.</i></p> <p>Requisitos establecidos en la <i>Hoja de Filiación (Fotografías, copia del RFC, copia de acta de nacimiento, copia del CURP, constancia de percepciones del Patrón Anterior, Documento aprobatorio de grado máximo de estudios, curriculum vitae, certificado de buena salud)</i> La documentación debe entregarse ante de ser contratado.</p> <p>De acuerdo a lo establecido en la <i>Requisición de personal.</i></p> <p>Cumplimiento con lo establecido en la Requisición de personal y a mas tardar 30 días después de la fecha de recibo de la Requisición de Personal.</p>	<p>Objetivo del proceso:</p> <p>Reducir las quejas de todos los procesos centrales del sistema de gestión en un 20% para diciembre de 2004.</p> <p>Estandarizar la operatividad de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para el mes de mayo de 2004.</p> <p>Mejorar el tiempo promedio de respuesta de todos los procesos del sistema de gestión en un 10% para el mes de enero de 2005.</p>	<p>Qué medirá: La estandarización del proceso. La reducción de quejas de los clientes. Tiempo de respuesta de la autorización de contratación.</p> <p>Quién: El Jefe de Sección de Contratación. Cómo: Mediante la documentación de proceso Cuándo: Al inicio y termino del proceso</p>	<p>Procedimientos de: 1. Procedimiento de Contratación de personal administrativo</p> <p>Documentos Externos 1.- Ley de los trabajadores al servicio del estado 2.- Ley de ISR 3.- Ley del ISSSTE (Contrato de servicios) 4.- Ley Orgánica 5- Manual de la Calidad.</p> <p>Documento Interno 1.- Tabuladores salariales 2. Contrato individual de trabajo 3. Nombramiento 4. Aviso de movimiento de personal</p>	<p>Personal: Perfiles de puesto del Proceso de Contratación.</p> <p>Infraestructura: N A Ambiente de Trabajo: En el momento de la entrevista 1. Contar con un lugar tranquilo si ruidos o personas que continuamente transiten por el lugar donde se lleva a cabo la entrevista. 2. Tener tiempo suficiente para atender al candidato sin interrupciones y disposición para escucharlo.</p> <p>Equipos: Equipo de computo Computadoras (características pentium 4, windows xp), impresoras, teléfono, Mobiliario: Equipo de oficina : escritorio, silla, archiveros.</p>	<p>Proceso de Servicios Informáticos Entrada: solicitud de mantenimiento al equipo de cómputo, asignación de equipo de cómputo.</p> <p>Solicitud de asignación de las necesidades informáticas para personal de nuevo ingreso, baja, cambio (correo electrónico, Altas a sistemas necesarios para desempeñar su trabajo).</p> <p>Salida: Servicio o equipo otorgado</p> <p>Procesos de Competencias Entrada: Definición de perfiles de puesto. Salida: Personal competente para la operación del proceso.</p> <p>Procesos de Mantenimiento Entrada: Solicitud del mantenimiento para las áreas de trabajo. Salidas: Servicio otorgado</p> <p>Proceso de Adquisiciones Entrada: Solicitud de bienes e insumos para la operación del proceso. Salidas: Bienes e Insumos otorgados</p> <p>Proceso Evaluación de la gestión institucional</p> <p>Entrada: Retroalimentación del cliente, Desempeño del proceso, conformidad del producto, recomendaciones para la mejora.</p> <p>Salidas: Política y objetivos de calidad, Mejoras al producto o al proceso, recursos y mejoras, manual de calidad.</p> <p>Proceso de Auditorías</p> <p>Entrada: Información sobre el proceso.</p> <p>Salida: Evaluación del proceso, áreas de oportunidad para la mejora del proceso, acciones preventivas y correctivas</p> <p>Procesos de SGC</p> <p>Entrada: Requisición de Personal</p> <p>Salida: Personal contratado</p>

Tabla de enfoque a procesos de:

Nómina.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
Nominación	<p>Responsable: Jefe de departamento de Recursos Humanos Roque A. Hernández Rivera</p> <p>Responsabilidad y autoridad: Autoriza la expedición de la nómina. Tramita la aprobación del presupuesto de nómina ante el Departamento de Tesorería. Autoriza las incidencias del personal.</p>	<p>Proveedor: Jefe del Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Subdirector Administrativo</p> <p>Jefe de la Sección de Contratación</p>	<p>Entrada Aviso de Movimiento Autorizado</p> <p>Aviso de Movimiento Autorizado capturado y preautorizado en el Sistema Nominare</p> <p>Autorización del aviso de movimiento en el Sistema Nominare</p>	<p>Altas, cambios y bajas.</p> <p>Datos personales del empleado: nombre, domicilio, teléfono y registro federal de contribuyentes. *Datos contractuales: tipo de nombramiento, fecha de ingreso o cambio, categoría, adscripción, puesto y percepciones. Firma del Jefe de Departamento de Recursos Humanos y Vicerrector de Administrador y Finanzas (Formato Aviso de Movimiento del Personal).</p>	<p>Objetivo del proceso:</p> <p>1. Reducir las quejas de todos los procesos centrales del sistema de gestión en un 20% para diciembre de 2004.</p> <p>2. Estandarizar la operatividad de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para el mes de mayo de 2004.</p>	<p>Quién: Jefe de Área de Nómina/Jefe de Área de Personal de Unidad.</p> <p>Qué: Se medirán las inconformidades de los empleados.</p> <p>Cómo: Mediante un formato de quejas</p>	<p>Procedimientos de: Procedimiento del proceso de nómina -Manual nominare.</p> <p>Documentos Externos 1.- Ley de los trabajadores al servicio del estado 2.- Tarifas de ISR 3.- Ley del ISSSTE (Contrato de servicios) 4.- Contrato con FONACOT 5.- Ley Orgánica 6.- Póliza de</p>	<p>Personal: Perfiles de puesto del Proceso de nómina.</p> <p>Infraestructura: Sistema Nominare Sistema Nomina Expres (El control y mantenimiento de este sistema es responsabilidad del Banco)</p> <p>Ambiente de Trabajo: 5's</p> <p>Equipos: Equipo de cómputo: Computadora compaq pentium 4 Windows Xp, impresora Hp Laserjet 4200/4300 y teléfono.</p> <p>Mobiliario: Escritorio, silla,</p>	<p>Proceso de Servicios Informáticos Entrada: solicitud de mantenimiento al equipo de cómputo e infraestructura, asesoría sobre manejo del Sistema Nominare, asignación de equipo de cómputo. Salida: Servicio o equipo otorgado</p> <p>Procesos de Competencias Entrada: Definición de perfiles de puesto. Salida: Personal competente para la operación del proceso.</p> <p>Procesos de Mantenimiento Entrada: Solicitud del mantenimiento para las</p>

		JAFE (Junta Administrativa de Fondos del Estado)	Archivo de Deducciones : Tienda STASE, préstamo ISSSTESIN, odontológicos, análisis clínicos, JAFE, finanzas.	Datos que debe contener: Año y No. de quincena, RFC número de empleado, número de contrato, nombre, clave e importe de la deducción. Debe enviar el archivo en formato.dbf, el día 2 y 17 de cada mes mediante mail. Fideicomiso FIPAVI – STASE		que nos permita llevar un control de la cantidad de inconformidades Cuándo: A partir de Mayo del 2004	seguros de vida y vehículos 7.- Fideicomiso DAFI y FIGLOSTASE 8.- Reglamento del personal académico. 9.- Fideicomiso para la vivienda FIPAVI-STASE 10.- Manual General de Sistema Nominare 11.- Manual de Recontratación 12.- Manual de Cambios Documento Interno 1.- Convenios de revisión salarial anuales 2.- Lineamientos normativos para el pago	calculadora, archivero.	áreas de trabajo. Salidas: Servicio otorgado Proceso de Adquisiciones Entrada: Solicitud de bienes e insumos para la operación del proceso. Salidas: Bienes e Insumos otorgados Proceso Evaluación de la gestión institucional Entrada: Retroalimentación del cliente, Desempeño del proceso, conformidad del producto, recomendaciones para la mejora. Salidas: Política y objetivos de calidad, Mejoras al producto o al proceso, recursos y mejoras. Proceso de Auditorías Entrada: Información sobre el proceso.
		FIGLOSTASE	Archivo de Deducciones : Seguro de vida, Jubilación y retiro, Caja de ahorro, Gastos de administración, Prestamos CP, Préstamos CF, Apoyo a Gastos Funerarios.	1.-Datos que debe contener: número de empleado, número de contrato, clave e importe de la deducción. 2.- Debe enviar el archivo en formato .dbf, el día 2 y 17 de cada mes.					

			seguro de vida	empleado y monto a descontar mensual)				
		ENCARGADO DE FONDO DE AHORRO DE RECTORÍA O EN UNIDADES	1.- Fondo de ahorro 2.- Préstamo caja de ahorro	1.- listado con nombre e importe de fondo de ahorro y préstamo caja de ahorro, que inicia en la primera quincena de diciembre. 2.-La información debe estar del 1 al 3 de diciembre. 3.- Las modificaciones quincenales de baja o cambio en el importe se reciben el día 3 para la primera quincena y el día 18 para la segunda quincena.				
		Departamento de tesorería	1.- Entrega Número de cuenta Bancaria.	Debe entregarse el 5 y 20 de cada mes				
			2.- Deposito del importe de pago de sueldos.	Realiza transferencia (deposito) al banco en una solo exhibición por el importe de los sueldos a pagar la				

				cuenta de cada empleado, un día hábil antes de cada quincena.				
		Banco	Tarjeta bancaria	1.- Número de cuenta, Nombre del trabajador 2.- Contrato de seguro de vida 3.- 5 días después de solicitada				
		Jefe de Contratación Docente	Contratos autorizados y /o modificados del personal docente	Datos contractuales: Tipo de nombramiento, fecha de ingreso, fecha de término de contrato, categoría, adscripción, puesto, hora, semana, mes, programa de actividades, horario.				
		Cliente: Empleados Administrativos o Docentes de la U de O (Confianza, Supernumerario, Base,	Salidas: Pago de la nomina. .	- En Tiempo (Quincenal) - Forma (Cubrir de acuerdo a categoría o nivel salarial, percepciones y deducciones).				

		Interino, Pensionado, Remuneraciones eventuales,)		<p>-De acuerdo a tabuladores establecidos en convenios celebrados con el STASE.</p> <p>-Pagos extraordinarios (Lineamientos normativos para el pago de prestaciones)</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla de enfoque a procesos de:

Competencias.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
Competencias	<p>Responsable: Jefe de Sección de Capacitación y Desarrollo de Personal. Eduardo Quintana Peña</p> <p>Responsabilidad y autoridad: Perfil de puesto del Jefe de Sección de Capacitación y Desarrollo de Personal.</p>	<p>Proveedor: Responsables de procesos.</p> <p>Cliente: Responsable de cada proceso</p>	<p>Entrada: Definición del perfil de puesto</p> <p>Salidas: Personal competente para los procesos</p>	<p>Puesto, Escolaridad, Formación, Experiencia, Habilidades. De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento del Proceso de competencias. Firmas de autorizado. Clave del documento. Fecha de autorización. Fecha de revisión (Incluir en el formato de perfil de puestos) Nombre del proceso al que pertenece.</p> <p>Formato debe ser llenado cada que se actualiza el perfil de puestos.</p> <p>Formato debe ser llenado por el responsable de cada proceso.</p> <p>Personal que cumpla con lo establecido en el perfil de puestos</p>	<p>Objetivo del proceso: Asegurar la calidad de los procesos a través del logro de niveles requeridos de competencia de quienes intervienen en el desarrollo de los mismos.</p> <p>Estandarizar la operatividad de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad para el mes de mayo de 2004.</p> <p>Mejorar el tiempo promedio de respuesta de todos los procesos del sistema de gestión en un 10% para el mes de enero de 2005.</p> <p>Objetivo del PUDE: Propiciar la capacitación y el desarrollo del personal administrativo.</p>	<p>Qué se medirá:</p> <p>Nivel de competencia del personal que participa en los procesos.</p> <p>Nivel de competencia de los instructores.</p> <p>Resultados de cada curso impartido.</p> <p>Quién: Responsable de proceso.</p> <p>Cómo: Mediante evaluación del desempeño.</p> <p>Cuándo: Cada trimestre: Marzo, junio, septiembre y diciembre.</p>	<p>Documento Interno</p> <p>Procedimientos de: 1. Procedimiento del Proceso de Competencias. 2. Solicitud de capacitación. 3. Perfiles de puesto. 4. Programa de capacitación. 5. Evaluación del desempeño. 6. Lineamientos para la gestión de cursos de capacitación. 7. Instructivos para llenado de formatos.</p> <p>Documentos Externos 1.- PUDE 2.- Ley Orgánica</p>	<p>Personal: Perfiles de puesto del Proceso de Competencias.</p> <p>Infraestructura: Sala audiovisual Aulas para la capacitación Espacios de trabajo</p> <p>Ambiente de Trabajo: 1. Contar con un lugar tranquilo si ruidos o personas que continuamente transiten por el lugar para evitar distracciones durante la capacitación. 2. Tener tiempo suficiente para atender al candidato sin interrupciones y disposición para escucharlo.</p>	<p>Proceso de Soporte tecnológico.</p> <p>Entrada: solicitud de mantenimiento al equipo de cómputo, asignación de equipo de cómputo y audiovisual.</p> <p>Salida: Servicio o equipo otorgado</p> <p>Procesos de Mantenimiento</p> <p>Entrada: Solicitud del mantenimiento para las áreas de trabajo.</p> <p>Salidas: Servicio otorgado</p> <p>Proceso de Adquisiciones</p> <p>Entrada: Solicitud de bienes e insumos para la operación del proceso y desarrollo de la capacitación.</p>

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
								<p>Equipos: Equipo de cómputo (Las característica del equipo de computo se define en el proceso de servicios informático), Computadoras portátiles, impresoras, teléfono, escáner, cañones, proyectores de acetatos, pantallas de proyección, equipo de sonido, equipo para videoconferencias, videocaseteras, DVD. Servicio de café Rotafolios Pizarrones Papelería para desarrollo de eventos (Plumones, borradores, toner, tintas, etc.)</p> <p>Mobiliario: Equipo de oficina</p>	<p>Salidas: Bienes e Insumos otorgados / Servicio de café Rotafolios Pizarrones Papelería para desarrollo de eventos(Plumones, borradores, tonner, tintas, etc.)</p> <p>Proceso Evaluación de la gestión institucional</p> <p>Entrada: Desempeño del proceso, recomendaciones para la mejora, cumplimiento de objetivos de calidad.</p> <p>Salidas: Política y objetivos de calidad, Mejoras al producto o al proceso, recursos y mejoras.</p> <p>Proceso de Auditorías Acción correctiva, preventiva y mejora continual.</p> <p>Entrada: Información sobre el proceso.</p> <p>Salida: Evaluación del proceso, áreas de oportunidad para la mejora del proceso. Acción preventiva y acción correctiva.</p> <p>Procesos de SGC</p> <p>Entrada: solicitud de competencias, evaluación de desempeño</p> <p>Salida: Personal competente, actualización del listado de personal competente,</p> <p>Proceso de Contratación:</p> <p>Entrada: solicitud para la inducción de personal.</p> <p>Salida: Personal capacitado</p>

Tabla de enfoque a procesos de:

Soporte tecnológico.

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
1.- Soporte tecnológico	<p>Responsable: Director de Informática</p> <p>Responsabilidad y autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir, revisar y actualizar el proceso de soporte tecnológico. Establecer el alcance del proceso soporte tecnológico. Dar seguimiento a los resultados del proceso soporte tecnológico (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos). Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica al proceso. Establecer Políticas de Operación del Proceso. Gestionar los recursos materiales y de servicio necesarios para la operación del proceso. Gestionar las acciones necesarias para que las áreas de informática (Unidades), departamento de servicios de cómputo y departamento de desarrollo (Rectoría) cuenten con el personal necesario y sea competente. Implementar, coordinar y dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas. Participar en las auditorias de calidad. 	<p>Cliente: Admisión a licenciatura</p> <p>Ingresos</p> <p>Adquisiciones</p> <p>Mantenimiento</p> <p>Nómina</p> <p>Contratación</p> <p>Auditoria interna SGC</p>	<p>Salidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Soporte al SIIA y SIGC. Actualización funcional de nuevos requerimientos al SIIA y SIGC. Capacitación sobre la funcionalidad del SIIA y SIGC. Habilitación de la infraestructura tecnológica para la operación del SIIA y SIGC (Instalación de computadoras, impresoras, redes, servidores) Computadoras para los módulos de SIIA con características mínimas, Pentium 3 a 800 mhz, 128 mg de RAM, tarjeta de red, 40 gb en Disco Duro. Infraestructura de red. Impresoras láser para módulos de SIIA. 	<p>Elemento a medir:</p> <p>Soporte al Sistema SIIA.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de fallas del SIIA. Tiempo promedio de respuesta a solicitudes. <p>Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal que interactúa con los productos informáticos formado en el uso, soporte y políticas de operación de los mismos. <p>Infraestructura tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Suficiente Estable Cubra los estándares tecnológicos propios de su función. 	<ol style="list-style-type: none"> -Estandarizar el proceso de soporte tecnológico a mayo de 2004. Disminuir un 90% las fallas de producción para el mes de Diciembre de 2004. -Atender el 100% de las solicitudes de servicios informáticos. 	<p>Objetivo 1:</p> <p>Qué se medirá: Estandarización del proceso.</p> <p>Quién: Director de informática</p> <p>Cómo: Procedimiento Implementado en las unidades.</p> <p>Informe a la Alta Dirección.</p> <p>Cuándo: Finales de Mayo 2004</p> <p>Objetivo 2:</p> <p>Qué se medirá: Fallas de SIIA.</p> <p>Quién: Jefe del Depto. De Desarrollo</p> <p>Cómo: Mediante la evaluación estadística y seguimiento a solicitudes de servicios tecnológico.</p> <p>Reporte al responsable del proceso.</p> <p>Cuándo: Trimestralmente.</p> <p>Objetivo 3:</p> <p>Qué se medirá: Solicitudes de servicios tecnológicos.</p> <p>Quién: Jefe del Depto. De Desarrollo y Jefe del Depto. De Servicios de Cómputo</p> <p>Cómo: Mediante la evaluación y seguimiento a</p>	<p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adecuación y Mantenimiento de los SII. Proceso de mantenimiento de Equipos de Cómputo. Política para el uso de los equipos y servicios informáticos. Formato de solicitud de soporte tecnológico. <p>Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Licencias de uso del Sistema Operativo. Manuales de equipo. 	<p>Personal: Jefe de Departamento de Desarrollo. Jefe de Sección de Desarrollo, Jefe de sección de soporte Técnico y Jefe de Departamento de Servicios de Cómputo.</p> <p>Infraestructura: Computadoras, impresoras, escritorios, cubículos, infraestructura de red.</p> <p>Ambiente de Trabajo: Que las computadoras no deben de estar al sol. 5'S.</p>	<p>Evaluación de la gestión institucional</p> <p>Entrada: Dictamen, reporte fina</p> <p>Salida: Reportes e información del proceso de soporte tecnológico con respecto al SGC.</p> <p>Competencias</p> <p>Entrada: personal competente</p> <p>Salida: solicitud de competencia</p> <p>Adquisiciones:</p> <p>Entrada: Bienes y servicios; solicitud de peritaje para adquisiciones tecnológicas; solicitud de servicios informáticos.</p> <p>Salida: Requisición de bienes y/o servicios. Servicios informáticos; Peritaje de adquisición de bienes y/o servicios tecnológicos.</p> <p>Contratación:</p> <p>Entrada: Personal, solicitud de servicios informáticos.</p> <p>Salida: Requisición de personal; servicio informático.</p> <p>Nómina</p> <p>Entrada: Pago de salarios y deducciones; solicitud de servicios informáticos.</p> <p>Salida: Servicios Informáticos</p>

⁶ Software de base: Windows, office, correo electrónico, internet y antivirus.

					<p>solicitudes de servicios informáticos.</p> <p>Reporte al responsable del proceso. Cuándo: Trimestralmente.</p> <p>Objetivo 4: Qué se medirá: Pruebas a los módulos del SIIA. Quién: Jefe del Depto. De Desarrollo Cómo: Reporte de liberación por parte del usuario final Cuándo: Finales Mayo 2004 Objetivo 5: Qué se medirá: Competencia en el personal del área de informática Quién: Jefe del Departamento de Desarrollo Cómo: -Auditoria, -Examen de competencias -Cuestionario de satisfacción de los clientes. Cuándo: Mayo 2004 y Diciembre 2004 Objetivo 6: Qué se medirá: Competencia en el personal usuario de productos informáticos Quién: Jefe del Departamento de Desarrollo Cómo: -Auditoria, -Examen de competencias -Cuestionario de satisfacción de los</p>			<p>Admisión a Licenciatura</p> <p>Entrada: Solicitud de servicios informáticos</p> <p>Salida: Servicios Informáticos</p>
				<p>4. Probar al 100% todos los productos informáticos antes de su liberación.</p>				
				<p>5. 100% del personal del área de Informática en las unidades capacitados en el uso, soporte y políticas de operación de los productos informáticos.</p>				
				<p>6. 100% de los usuarios de los sistemas del SIIA capacitados en el uso y políticas de operación de los mismos.</p>				

						<p>clientes. Cuándo: Mayo 2004 y Diciembre 2004</p> <p>Objetivo 7: Qué se medirá: Atención a problemas de Hardware y Software de base Quién: Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo Cómo: -Seguimiento a solicitudes de servicios informáticos. -Auditoria -Cuestionario de satisfacción de los clientes. -Reporte al Responsable del Proceso Cuándo: Mayo 2004</p>			
		<p>Proveedor: Admisión a licenciatuara</p>	<p>Entradas: -Solicitud de servicios informáticos</p>	<p>-Si proviene de las unidades deberán de ser canalizados por el jefe de área informática. -Si proviene de Rectoría, deberán de ser canalizados por el departamento de cómputo y/o departamento de desarrollo. -Claridad en la descripción de la solicitud.</p>	<p>7. Atender el 100% de los problemas relacionados con el hardware y software de base instalado⁶ en los equipos.</p>				

Tabla de enfoque a procesos de:

Adquisiciones.

Nombre del Proceso. (Inciso ISO 9001:2000)	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Cliente y proveedor del Proceso.	Entradas y Salidas.	Requisitos de Entradas y Salidas.	Objetivos de Calidad del Proceso.	Medición del proceso: quién, qué, cómo y cuándo.	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
Adquisiciones.	<p>Responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. <p>Responsabilidad y autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir, revisar y actualizar el proceso. Establecer el alcance del proceso. Dar seguimiento a los resultados del proceso (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos). Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica al proceso. Establecer Políticas de Operación del Proceso. Gestionar los recursos materiales y de servicio necesarios para la operación del proceso. Gestionar las acciones necesarias para que las áreas de servicio cuenten con el personal necesario y sea competente. 	<p>Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento. Admisión. Ingresos. Personal. Soporte Tecnológico. Competencias. <p>Proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento. Admisión. Ingresos. Personal. Soporte Tecnológico. Competencias. 	<p>Salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bienes. Servicios. (oportunidad, pertinencia y equidad) <p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisición de Bienes y servicios. 	<p>Requisitos de Salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de entrega. Apego a especificaciones. En su unidad o área. <p>Requisitos de entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formato de Requisición de bienes y servicios. Apegado a política de Adquisiciones. Catálogo de adquisiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Estandarizar la operatividad del proceso de adquisiciones para el mes de mayo de 2004. Lograr que el 100% de las requisiciones de bienes y servicios se surtan en tiempo y forma a partir de agosto de 2004. 	<p>Qué se medirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estandarización del proceso. <p>Quién:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. <p>Cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento implementado en las unidades. Informe a la Alta Dirección. <p>Cuándo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mayo 2004. <p>Qué se medirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> % de requisiciones suministradas. <p>Quién:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. <p>Cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisiciones solicitadas respecto a requisiciones suministradas en tiempo y forma. <p>Cuándo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensualmente. <p>Qué se medirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de clientes. <p>Quién:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de 	<p>Documentos de Origen Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de adquisiciones. Formato de Requisición de bien o servicio. Política de Adquisiciones. Catálogo de Productos y/o Servicios. Catálogo de proveedores confiables. Tabla comparativa de proveedores. Orden de compra. <p>Documentos de Origen Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ley de Adquisiciones y Administración de bienes muebles del gobierno del Estado de Sinaloa. Padrón de Proveedores PUDE 	<p>Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> jefe de departamento de recursos materiales y servicios generales. Subdirectores administrativo. Jefe de sección de adquisiciones. <p>Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Computadoras. Fax. Teléfonos. Sumadoras. Almacén. Software compras (SAIES). <p>Ambiente de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Limpieza. Iluminación. Aire acondicionado. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal: Solicitud de Personal y Personal contratado de acuerdo perfil. Competencias: Solicitud de competencias y Personal competente. Soporte Técnico: Solicitud de soporte informático y Equipo y soporte informático. Mantenimiento: Requisición de bien o servicio y suministro de bien o servicio. Evaluación de la Gestión institucional: Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Manual de la calidad y retroalimentación del cliente, desempeño del proceso, cambios que pueden afectar al SGC y recomendaciones para la mejora. Auditoría: Solicitud de auditoría e informe de auditoría.

					<ul style="list-style-type: none"> o Superar a diciembre de 2004, el 80% de satisfacción en los clientes respecto al servicio proporcionado por el proceso de adquisiciones. o Mejorar el tiempo promedio de respuesta del proceso de adquisiciones en un 10% para enero del 2005. 	<p>Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.</p> <p>Cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas de satisfacción. <p>Cuándo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensualmente. <p>Qué se medirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de respuesta. <p>Quién:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de departamento de recursos materiales y servicios generales. <p>Cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo actual respecto al tiempo al final del periodo. <p>Cuándo: Mensualmente</p>			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

8. Glosario.

Alta Dirección: 3.2.7 persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Calidad: 3.1.1 Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Equidad: Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece.

Gestión de la calidad: 3.2.8 actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Oportunidad: Capacidad de que algo se haga o suceda en tiempo a propósito y cuando conviene.

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

Pertinencia: Cualidad de pertenecer o corresponder a algo. *Un teatro con su pertinente escenario.*

Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Producto: 3.4.2 resultado de un proceso

Usuario: Dicho de una persona: Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento, en el caso del Sistema de Gestión de la Calidad de la U de O, se considera como usuario a los

siguiente: alumno, gobierno, aspirante y docente; es el sinónimo de cliente de ISO 9000:2000.