



**MANUAL DE CALIDAD**

**Código: MC-CTC-01**

**Revisión: 10**

**Página 1 de 34**

**Edición: 13.12.04**

**CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS**

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

**Control de emisión**

**Elaboró**

MCA. J. Isabel Campos Ochoa  
Representante de la Rectoría para  
la Implementación del SAC

**Revisó**

Dr. Cecilio Oswaldo Flores Soto  
Secretario General

**Aprobó**

C.P Juan López Salazar  
Rector



MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 10

Página 2 de 34

Edición: 13.12.04

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
08	En todo el Manual de Calidad y Anexos.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de redacción en todos los puntos del manual y anexos	27.04.09
09	En todo el Manual de Calidad y Anexos.	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la actualización de redacción en todos los puntos del manual y anexos	18.02.10
10	En todo el Manual de Calidad y Anexos	La modificación del manual de calidad de la Universidad Autónoma de Nayarit es la adaptación al Plan de Desarrollo Institucional 2030, así como la redacción en todos los puntos del manual y anexos	09.02.12



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 10

Página 3 de 34

Edición: 13.12.04

SECCIÓN	CONTENIDO	PAGINAS
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		6
1.1	EI SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT (UAN)	6
<b>1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		8
1.2.1	FILOSOFÍA	8
1.2.2	MISIÓN	8
1.2.3	VISIÓN 2030	8
1.2.4	PRINCIPIOS	8
1.2.5	VALORES	9
1.2.6	CÓDIGO DE ÉTICA	9
<b>1.3 OBJETIVO, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD</b>		10
1.3.1	OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	10
1.3.2	ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD	10
1.3.3	CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD	10
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		10
2.1	NORMAS ISO 9000	10
2.2	LEGISLACION	11
<b>3. TERMINOS Y DEFINICIONES</b>		11
3.1	SIGLAS UTILIZADAS EN EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	12
<b>4 SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD</b>		12
<b>4.1 GENERALIDADES</b>		12
4.1.1	MODELO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	13
4.1.2	MAPA GLOBAL DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT	13
<b>4.2 REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>		14
4.2.1	GENERALIDADES	14
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	14
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	15
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS	15



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 10

Página 4 de 34

Edición: 13.12.04

<b>5 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>	15
5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	15
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	16
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	16
5.4 PLANIFICACIÓN	16
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	16
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	16
<b>5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	16
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	16
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	17
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	17
<b>5.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>	18
5.6.1 GENERALIDADES	18
5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN	18
5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	18
<b>6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	19
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	19
6.2 RECURSOS HUMANOS	19
6.2.1 GENERALIDADES	19
6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	19
6.3 INFRAESTRUCTURA	19
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	19
<b>7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	20
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	20
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	20
7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS	20
7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	21
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	21
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO <b>(NO APLICA)</b>	21
7.4 COMPRAS	21
7.4.1 PROCESOS DE COMPRAS	21



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 10


Página 5 de 34

Edición: 13.12.04

7.4.2	INFORMACIÓN DE COMPRAS	21
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	22
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.5.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	22
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	22
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	23
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	23
8	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	23
8.1	GENERALIDADES	23
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	23
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	23
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA	24
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	24
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	24
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	24
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	24
8.5	MEJORA	25
8.5.1	MEJORA CONTINUA	25
8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA	25
8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA	25

### ANEXOS

A	RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD
B	OBJETIVOS DE CALIDAD
C	DEPENDENCIAS Y UNIDADES ACADÉMICAS EN LAS QUE SE ENCUENTRA IMPLEMENTADO EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 6 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT (UAN)

En 1969, nace oficialmente la Universidad de Nayarit a partir del Instituto de Ciencias y Letras de Nayarit, mediante el Decreto 5162, promulgado por el Gobernador Julián Gazcón Mercado, que contiene la Ley Orgánica de la Universidad; en 1975, mediante Decreto 5759 promulgado por el Gobernador Roberto Gómez Reyes, se otorga la autonomía universitaria.

Durante 1998 y 1999, la Universidad realiza un diagnóstico de su situación, los resultados se plasman en el PDI 1998-2004; a partir del 2000 y hasta el 2002, se llevan a cabo Foros para la Reforma, con la participación de integrantes tanto de la comunidad universitaria, como de sectores de la sociedad nayarita.

El conjunto de las conclusiones sobre reforma universitaria, se establecieron en el Documento Rector para la Reforma Académica, a finales de 2002, para desarrollar el PDI 1998-2004.

Con la Reforma administrativa, la UAN se planteó mejorar la gestión institucional, a partir de fomentar la cultura de la planeación y rendición de cuentas, así como implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en las orientaciones de las normas ISO 9000. Para desarrollar la reforma administrativa, se promovieron talleres de sensibilización entre las autoridades, y trabajadores docentes y administrativos, con la finalidad de involucrar al personal en la identificación y documentación de los procesos que se desarrollan en la Institución.

Para ello, en el PDI 2004-2010 se plantea implantar el sistema de gestión de calidad en su proceso administrativo, estableciendo como una Línea Estratégica, mejorar la calidad de la gestión institucional y dentro de ella, certificar los procesos administrativos, por agencias internacionales, bajo la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008, establece también, como una de sus prioridades, incorporar las unidades académicas a la certificación de procedimientos, así como la profesionalización del personal administrativo mediante programas de capacitación.

El plan de Desarrollo Institucional Visión 2030 de la UAN traza los lineamientos que marcarán el futuro desarrollo de nuestra institución. El Plan compendia un trabajo realizado por múltiples actores de diferentes instancias académicas y administrativas de nuestra comunidad universitaria.

En dicho plan se cristalizan las funciones sustantivas y adjetivas, en líneas estratégicas, para garantizar su operatividad y evaluación. Dentro de estas líneas se establece la de dimensiones transversales. Estas dimensiones permean todo el entramado institucional y adquieren significancia en la medida en que se van concretizando operativamente, estas dimensiones permiten integrar, unir y consolidar los ejes estratégicos, dentro de la cual se encuentra la calidad.

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



## MANUAL DE CALIDAD

**Código: MC-CTC-01**

**Revisión: 10**

**Página 7 de 34**

**Edición: 13.12.04**

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

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

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, bajo los requerimientos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 10

Página 8 de 34

Edición: 13.12.04

## 1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### 1.2.1 FILOSOFIA

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

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

### 1.2.2 MISIÓN DE LA UAN

La Universidad Autónoma de Nayarit es la institución pública y autónoma que atiende las necesidades de educación media superior y superior desde una perspectiva crítica, propositiva y plural, con compromiso social; es asesora y consultora en investigación científica y tecnológica de organismos públicos, sociales y privados; y participa en el desarrollo integral y sustentable de Nayarit a través de su vinculación y de la extensión de sus servicios, reconociéndose en la riqueza de su diversidad cultural y honrando los principios de colaboración, equidad, tolerancia, solidaridad y convivencia democrática.

### 1.2.3 VISION 2030

Somos la Institución Pública y Autónoma de Nayarit con reconocimiento nacional e internacional a la mejora continua de su calidad. Líder en la generación y aplicación del conocimiento y en la formación de estudiantes con compromiso social que sean capaces de transformar su entorno y elevar la calidad de vida de sus familias y la sociedad.

### 1.2.4 PRINCIPIOS

- Optimizar la distribución y aplicación de los Recursos Financieros de conformidad con las estrategias y lineamientos establecidos.



## MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 10

Página 9 de 34

Edición: 13.12.04

- Aplicar un sistema contable que permita el registro y consolidación eficiente de información financiera y contable.
- Trabajar bajo un clima organizacional de responsabilidad, honestidad, discreción e integridad.


### 1.2.5 VALORES

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

### 1.2.6 CÓDIGO DE ÉTICA

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

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 10 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

### **1.3 OBJETIVO, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD**

#### **1.3.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD**

El objetivo del manual es documentar el sistema administrativo de calidad de la UAN para el cumplimiento de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008/ ISO 9001:2008 y se podrá utilizar en todos los documentos del sistema para referirse al Sistema Administrativo de Calidad de las dependencias de la Administración Central y de Unidades Académicas de la UAN las siglas "SAC"

#### **1.3.2 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD**

Las Secretarías, Dependencias Administrativas, Unidades Académicas de Nivel Superior y Unidades Académicas de Nivel Medio Superior, Coordinación de Área y Coordinación de programas en la prestación de servicios

#### **1.3.3 CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD**

El Manual de Calidad se encuentra disponible en la página WEB <http://calidad.uan.mx> del Sistema Administrativo de Calidad para su consulta, quedando el original bajo resguardo del Coordinador de Documentos del SAC.

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


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

## **2 REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **2.1 NORMAS ISO 9000**

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

- a) ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario o su equivalente Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2008.
- b) ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos o su equivalente Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- c) ISO 19011:2002, directrices Para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental o su equivalente Mexicana NMX-CC-19011-IMNC-2002.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 11 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

## 2.2 LEGISLACIÓN

La legislación que rige en la Institución se encuentra en la página <http://www.sg.uan.edu/legislación.html>. En las áreas involucradas dentro del alcance del SAC, en el punto 4 de cada uno de los procedimientos documentados se encuentra la referencia normativa.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el desarrollo del SAC, son aplicables los términos y definiciones en la norma mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2008 Sistema de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario, además de los establecidos en la sección 3 de cada procedimiento documentado.

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

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

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

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


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

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

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

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

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 12 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

**Rectoría:** Administración superior de la UAN.

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

**Subprocesos:** Es un subconjunto de actividades de un proceso.

**Suministradores:** Organización o persona que proporciona información o producto.

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

### 3.1 SIGLAS UTILIZADAS EN EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

CEDDI	Centro de Documentación Y Digitalización de Información
CENDI	Centro de Desarrollo Infantil
DAE	Dirección de Administración Escolar
DDB	Dirección de Desarrollo Bibliotecario.
DF	Dirección de Finanzas.
DRH	Dirección de Recursos Humanos.
DRM	Dirección de Recursos Materiales.
ISO	Organización Internacional de Normalización
MC	Manual de Calidad.
NMS	Nivel Medio Superior
NS	Nivel Superior
PHVA	Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.
POA	Programa Operativo Anual.
SAC	Sistema Administrativo de Calidad.
UA	Unidad Académica
UAN	Universidad Autónoma de Nayarit.
UDI	Unidad de Desarrollo Institucional

## 4. SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

### 4.1 GENERALIDADES

Las áreas que forman parte del alcance del SAC documentan e implementan acciones para mantener el sistema, encaminado a mejorar continuamente la eficacia, considerando las necesidades de los clientes o usuarios, con base en lo establecido en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

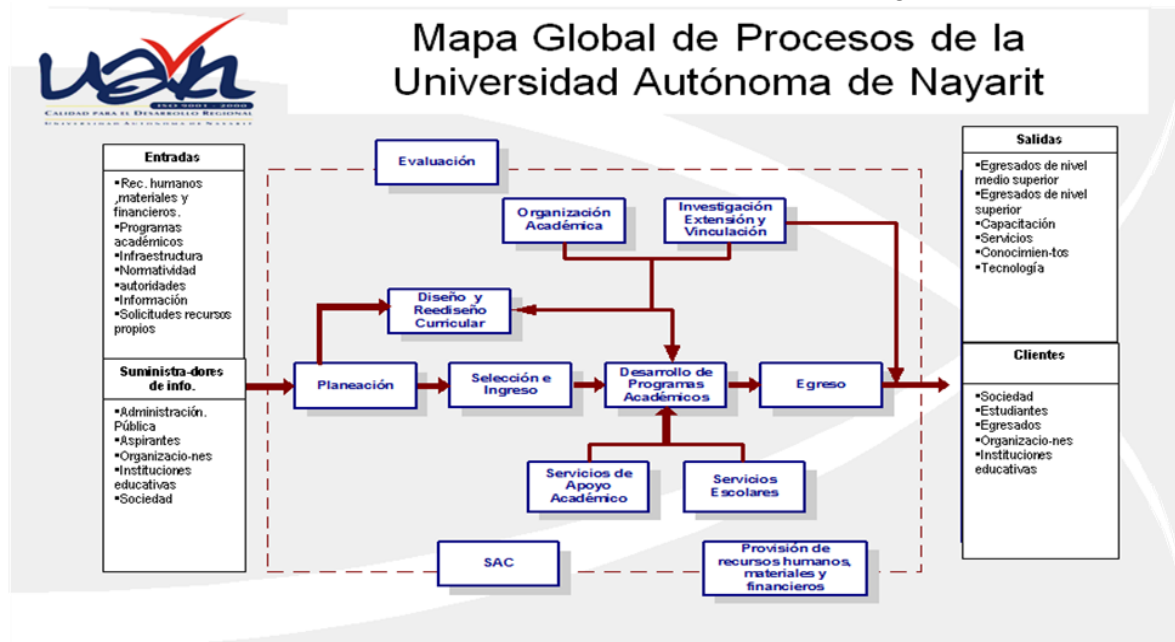
#### 4.1.1 MODELO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD.


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

#### 4.1.2 MAPA GLOBAL DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

El mapa se presenta en 3 grandes bloques; a la izquierda, las entradas y los suministradores; el siguiente bloque, integra como procesos centrales o relevantes, los académicos y los de gestión de servicios académicos, y, como procesos de apoyo, los de la coordinación del Sistema Administrativo de Calidad, Provisión de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, así como la Evaluación, que impactan a todos los procesos universitarios, todos se presentan en rectángulos, unidos por líneas y flechas, para dar idea del trayecto que sigue la interacción de los procesos; en el bloque de la derecha, los clientes y las salidas.

El mapa propuesto inicia con el proceso de planeación, continúa con los procesos de diseño y rediseño curricular, selección e ingreso de alumnos, sigue con desarrollo de programas académicos, para concluir con egreso, investigación, extensión y vinculación; tenemos también procesos de servicios de apoyo académico y servicios escolares, que interactúan con el desarrollo curricular, así como procesos de organización educativa y de extensión y vinculación, que interactúan tanto al diseño y rediseño curricular, como al desarrollo de programas académicos; en los procesos de apoyo se incorporan la evaluación, la provisión de recursos humanos, materiales y financieros, así como los procedimientos administrados por el SAC o procedimientos gobernadores.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 14 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

## 4.2 REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 GENERALIDADES

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

La documentación del SAC incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad en la sección 5.3 y Anexo B respectivamente de este MC.
- Un MC en el cual se presentan de manera documentada la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, el alcance del SAC y una referencia a los procedimientos requeridos por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Los procedimientos del SAC requeridos por la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008:2008, llamados procedimientos gobernadores.

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

- Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos de la UAN señalados en el alcance de este Manual, con sus respectivos procedimientos, los cuales se mencionan en el Anexo A. En cada uno de estos procedimientos se mencionan los documentos internos de calidad requeridos por el SAC de la UAN y por la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008:2008.

### 4.2.2 MANUAL DE CALIDAD


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

- a) Objetivos de Calidad

Los Objetivos de Calidad particulares de los Procesos se encuentran en el Anexo B de este Manual

- b) El alcance del Sistema Administrativo de Calidad.

El Alcance del Sistema Administrativo de Calidad es: "PROVISIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE A NIVEL CENTRAL RELACIONADOS CON: RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES, HUMANOS, ESCOLARES, SERVICIO SOCIAL Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. Y A NIVEL UNIDAD ACADÉMICA: SERVICIOS DE INSCRIPCIÓN, REINSCRIPCIÓN, HORARIOS Y MANEJO DE EXPEDIENTES".

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 15 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

- c) La justificación de la exclusión de las cláusulas de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 que no se aplican, estando éstas en cada una de las secciones correspondientes.
- d) La referencia a los procedimientos documentados que aseguran la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el SAC de la UAN.
- e) La descripción de la interacción entre los procesos y procedimientos del SAC, a través del Mapa Global de Proceso establecido en el punto 4.1.2 de este MC.

#### **4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS**

La UAN cuenta con el Procedimiento de Control de Documentos PR-CTC-01 para controlar los documentos requeridos por el SAC y los relacionados con los requerimientos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008:2008.

#### **4.2.4 CONTROL DE REGISTROS**


La UAN ha establecido un procedimiento para el Control de Registros PR-CTC-02 para conservar los registros necesarios de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008

### **5. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN**

#### **5.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SAC, así como la mejora continua de su eficacia, definiendo el Código de Ética de la UAN, la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad de los procesos de su SAC, con base en la misión, visión, valores y objetivos institucionales establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional visión 2030, así mismo:

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 16 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

## 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección, para asegurarse de que los requisitos del cliente se estipulen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción, por medio de encuestas y las herramientas determinadas por las áreas involucradas, así como el apego a las normas y políticas a que está sujeta la UAN.

## 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Fomentar la cultura de la innovación y la calidad en todos los procesos académicos y administrativos. Para ello las Secretarías, Dependencias Administrativas, Áreas Académicas y Unidades Académicas tenemos como prioridad ofrecer servicios académicos y administrativos de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios, conforme a la normatividad aplicable, participando de manera activa en el proceso de la mejora continua.

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

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

## 5.4 PLANIFICACIÓN

### 5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La alta dirección involucrada en los procesos que forman parte del alcance del SAC se asegura de que los objetivos de calidad, documentados en el anexo B de este MC, sean medibles y coherentes con la política de calidad.

### 5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD


La Alta Dirección se asegura de que:

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

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Alta Dirección involucrada en los procesos que forman parte del alcance del SAC se aseguran de que las responsabilidades y el nivel de autoridad del personal que ejecuta y verifica las actividades

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 17 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

que afectan a la calidad del servicio suministrado, sean definidas y comunicadas mediante el perfil de puestos y procedimientos documentados.

La Alta Dirección involucrada en los procesos que forman parte del alcance del SAC, tienen la responsabilidad y autoridad delegada para:

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

### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

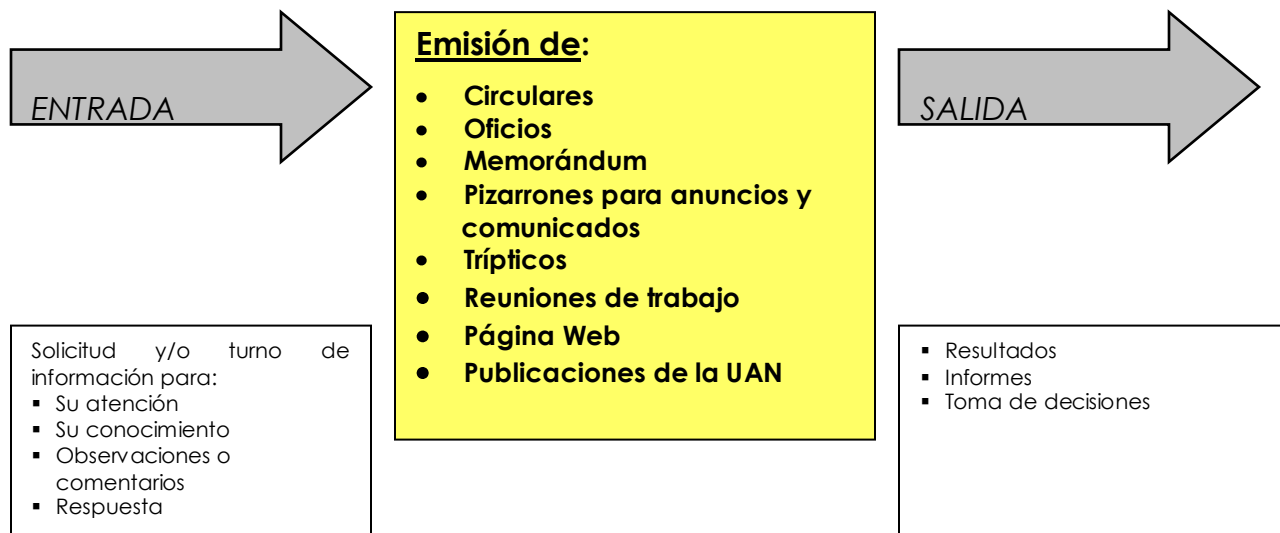
El Rector de la UAN ha nombrado al Responsable para la implementación del SAC como su representante, ante este sistema con las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse de que el Sistema Administrativo de Calidad se establezca, implante y mantenga de acuerdo con la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008:2008.
- Informar a la Rectoría acerca del desempeño del SAC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requisitos del cliente, en todos los niveles de la UAN.

En cada uno de los Comités de Calidad y áreas involucradas en el SAC, es designado un Coordinador de Calidad que tiene las funciones de Representante de la Alta Dirección; sus funciones específicas se encuentran establecidas en el Perfil del Puesto

### 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

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





## MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-CTC-01

Revisión: 10

Página 18 de 34

Edición: 13.12.04

### 5.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

#### 5.6.1 GENERALIDADES

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

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

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

#### 5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN


La información de entrada para llevar a cabo las reuniones de revisión por el Consejo y Comités de Calidad de la UAN incluye:

- Los resultados de las auditorías
- Los registros de retroalimentación del cliente.
- Comprensión de la Política de Calidad para personal de nuevo ingreso o cuando se actualice la política.
- Cumplimiento de los Objetivos de Calidad.
- El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas
- El seguimiento de acciones y acuerdos de revisiones previas efectuadas por el Consejo y Comités de Calidad de la UAN.
- Los cambios que puedan afectar al SAC.
- Las recomendaciones para la mejora.

#### 5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Las minutas de las reuniones de la revisión convocadas por los Presidentes de Consejo y Comités de Calidad o sus representantes incluyen todas las decisiones adoptadas y acciones indicadas con relación a:

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 19 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

La UAN determina y proporciona los recursos necesarios para operar el SAC, a través del Programa Operativo Anual y del ejercicio del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la UAN, a fin de contar con los recursos necesarios para la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 GENERALIDADES**

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

#### **6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA**

Para dar cumplimiento al requisito anterior, la UAN a través de la detección de necesidades de capacitación realiza las acciones de formación pertinentes y verifica la eficacia del impacto de la capacitación por medio de la aplicación de los cuestionarios del seguimiento del personal capacitado, seguimiento del jefe inmediato y otras herramientas que se consideren adecuados, dependiendo de la naturaleza de la capacitación.

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


La Dirección de Recursos Humanos mantiene los registros de la formación, habilidades y experiencia del personal que realice trabajos que impacten en la calidad del servicio.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

La UAN de acuerdo a su Presupuesto de Ingresos y Egresos, determina el suministro de recursos y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios y la Dirección de Recursos Materiales los suministra; la Dirección de Servicios Generales mantiene las instalaciones; y la Dirección de Infraestructura Académica mantiene el equipo tanto hardware y software.

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 20 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

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

- a) Un trabajo creativo, fundamentado en el proceso sistematizado y documentado por la UAN, el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal;
- b) La aplicación anual de una encuesta para medir el ambiente de trabajo.
- c) La recuperación de la información es a través de la Dirección de Recursos Humanos, y se incorpora en el sitio web de dicha Dirección.
- d) La implementación de planes de acción encaminados a mejorar los lugares de trabajo.

La UAN considera pertinente establecer la herramienta de las 5 S's+1, ya que una institución limpia y segura nos permite una orientación hacia nuestras metas.

## **7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

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


- Los objetivos de calidad, establecidos en el Anexo B de este MC, los requisitos para el servicio marcados en las normas vigentes, en las referencias normativas del punto 2 de este manual y en el apartado 4 de cada procedimiento, así como los elementos de entrada establecidos en el punto 7.1 de cada procedimiento.
- El procedimiento establecido para proporcionar recursos específicos para el producto, Programa Operativo Institucional PR-PI-01.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, señalados en cada procedimiento.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de los procesos que forman parte del alcance del SAC.

### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

#### **7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS**

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

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos para los clientes, pero necesarios para la entrega del servicio.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con los procesos que forman parte del alcance del SAC, establecidos en las referencias normativas, de la sección 2 de este MC.
- d) Cualquier requisito adicional que las Secretarías, Dependencias Administrativas, Unidades Académicas, Coordinación de Área y Coordinación de Programa establezcan

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 21 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

### **7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.**

Los requisitos relacionados con los servicios, se establecen en cada uno de los procedimientos documentados, los cuales se revisan antes de que las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC proporcionen el servicio al cliente y se aseguran de que:

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

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

### **7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

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

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

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (no aplica)**

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


## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 PROCESO DE COMPRAS**

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

### **7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS**

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 22 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

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

### **7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

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

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

- a) La disponibilidad de información normativa que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de documentos como son procedimientos, instructivos o lineamientos, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado para llevar a cabo los procesos que forman parte del alcance del SAC.
- d) La implementación del seguimiento y de la medición.
- e) La implementación de actividades de liberación y entrega, la cual se lleva a cabo mediante las firmas de autorización, liberación o conformidad del usuario.

### **7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La verificación de la prestación del servicio se puede validar mediante el seguimiento o mediciones posteriores, con las actividades mencionadas en los puntos 8.2.3 y 8.2.4 del presente manual.


### **7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC identifican los servicios en sus procedimientos mediante códigos asignados.

Se mantienen registros de la trazabilidad, conforme el servicio prestado de acuerdo con lo establecido en los procedimientos.

### **7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC cuidan los bienes que son propiedad del cliente, como es su documentación original, mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada, conforme a lo establecido en las normas vigentes y aplicables. En el caso de que se

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC-CTC-01
		Revisión: 10
		Página 23 de 34
		Edición: 13.12.04

pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

### **7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO**

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC conservan la conformidad del servicio durante el proceso interno y la prestación del servicio al destino previsto, conforme lo indicado en el punto 4.2.4 de este manual.

### **7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Por su naturaleza administrativa, los servicios que proporcionan las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC no requieren de instrumentos de calibración.

Las dependencias que utilizan programas informáticos, salvaguardan la integridad de la información para satisfacer las actividades de seguimiento en la prestación de los servicios.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

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

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


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

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

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

La evidencia de su atención queda registrada en los informes que son entregados en cada uno de los Comités de Calidad de las Secretarías.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 24 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

### 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

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

- Es congruente con lo planeado, con los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema Administrativo de Calidad establecidos por la UAN.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

### 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En la sección 9 de los procedimientos documentados del SAC especifican los métodos para darle seguimiento a los procesos y, en su caso, la medición de los mismos, a fin de verificar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, preventivas y de mejora, para asegurar la eficacia del servicio.

### 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

La UAN hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esta verificación la efectúa en las etapas apropiadas al proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. Cuando en alguna de las etapas del proceso de realización del servicio se identifica un incumplimiento se aplica lo establecido en el requisito 8.3 de este manual.

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

La liberación y prestación del servicio se lleva a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, a menos que la Alta Dirección apruebe ó dispense alguna de ellas y, cuando corresponda, por el cliente.


### 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

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

### 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La alta dirección determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del sistema y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión por parte de la Alta Dirección, el análisis proporciona información sobre:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Código: MC-CTC-01</b>
		<b>Revisión: 10</b>
		<b>Página 25 de 34</b>
		<b>Edición: 13.12.04</b>

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos y servicios.
- El seguimiento y la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
- La información referente a los proveedores cuando sea aplicable.

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 MEJORA CONTINUA**

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

### **8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA**

La UAN cuenta con el Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-CTC-04

### **8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA**

La UAN ha establecido el Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-CTC-04

# **ANEXO A**

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

Hoja 1 de 2

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

**PROCEDIMIENTOS GENERALES**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>
PR-AI-01	Recepción de ingresos
PR-AI-02	Registro contable de ingresos
PR-AI-03	Recepción de ingresos por reinscripción
PR-AE-01	Tramite de pagos para gastos diversos
PR-AE-02	Pago de nómina
PR-AE-03	Archivo de nómina
PR-AC-01	Registro contable del área de contabilidad
PR-AC-02	Emisión de estados financieros del área de contabilidad
PR-AC-03	Control contable del área de contabilidad
PR-AC-04	Cumplimiento y expedición de retenciones de ISR
PR-AC-05	Presentación de Pago provisional mensual de impuestos
PR-FE-01	Recepción de convenios
PR-FE-02	Manejo y control de fideicomiso y cuentas de cheques
PR-FE-03	Aplicación del recurso
PR-FE-04	Registro contable de fondos específicos
PR-FE-05	Finiquito de convenios
PR-CD-01	Capacitación y desarrollo del personal
IT-PL-01	Liquidación de requerimiento de INFONAVIT
IT-PL-02	Liquidación de crédito fiscal a IMSS
IT-PL-03	Calculo, generación y pago del entero al INFONAVIT
IT-PL-04	Calculo, generación y pago de cuotas obrero patronales a IMSS
IT-PL-05	Calculo, generación y pago del entero de descuentos a INFONACOT

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>
PR-ST-01	Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo
PR-ST-02	Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo
PR-DM-01	Mantenimiento correctivo en las instalaciones de la infraestructura
PR-CO-01	Preparación de los datos para la compra
PR-CO-02	Selección y evaluación de proveedores
PR-CO-03	Adquisición de bienes y servicios mediante compra general
PR-CO-04	Recepción de entradas almacén
PR-CO-05	Adquisición de bienes y servicios mediante invitación o adjudicación directa
PR-CO-06	Adquisición de bienes y servicios mediante licitación pública
PR-IN-01	Altas de bienes muebles
PR-PP-01	Programa Operativo Anual
PR-SB-01	Recuperación de documentos
PR-SB-02	Prestamos a domicilio
PR-SB-03	Prestamos de Servicios hemerográficos
PR-SB-04	Préstamo de Servicios de cómputo
PR-SB-05	Abastecer de materiales informativos procesados técnicamente al sistema bibliotecario
PR-CE-01	Selección de aspirantes al nivel superior
PR-CE-02	Digitalización de listas de calificaciones que conforman el archivo de la DAE
PR-AR-01	Equivalencia
PR-MS-01	Inscripción
PR-MS-02	Apertura y continuación del expediente
PR-MS-03	Reinscripción
PR-MS-04	Selección de carga horaria
PR-CT-01	Certificación de documentos oficiales
PR-AT-01	Control de documentos del archivo de la DAE
PR-AT-02	Trámite de titulación y expedición de cedula
PR-SS-01	Asignación y liberación del servicio social
PR-PI-01	Programa Operativo Institucional
PR-PI-02	Recopilación de la información estadística del nivel medio superior
PR-PI-03	Recopilación de la información estadística del nivel superior
PR-PI-04	Autorización Presupuestal PIFI
PR-AP-01	Diseño para la impresión de material
PR-AP-02	Impresión de material
PR-CN-01	Inscripción del niño

# **ANEXO B**

**ANEXO "B"**

**OBJETIVOS DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA  
ADMINISTRATIVO DE CALIDAD**

Hoja 1 de 1

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS:

- Incrementar el 4.5% semestral en la satisfacción de nuestros usuarios con respecto al 2011 en el periodo comprendido de Enero a Diciembre del presente año.

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

- Incrementar la satisfacción del colaborador respecto al ambiente de trabajo de la DRH al 87% comprendido de Enero del 2011 a agosto del 2012.
- Lograr con el programa anual de capacitación 2012 la capacitación del 60% de la población total de colaboradores que se encuentran dentro del alcance del procedimiento de capacitación y desarrollo del personal.

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL ESCOLAR:

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

OBJETIVO DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

- Que el 95% de los aspirantes encuestados manifiesten estar satisfechos con el servicio que se les brinda en el proceso de selección a nivel superior en las diferentes etapas para su ingreso.

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIO SOCIAL Y BECAS:

- Disminuir a 5 días hábiles la elaboración y validación de los documentos de asignación y liberación del servicio social en el lapso de un año, correspondiendo del 15 de Marzo del 2011 al 15 de Marzo del 2012

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

- Realizar al 100% los inventarios de las Unidades Académicas dentro del campus universitario de manera anual.

OBJETIVO DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DEL TALLER DE ARTES GRÁFICAS

- Terminar al 100 % las solicitudes autorizadas respecto a los trabajos de difusión y documentos oficiales en un máximo de 7 días hábiles a partir de la aprobación del dummy y/o cotización durante el 2011.

# **ANEXO C**

No.	Dependencias	Domicilio
1	Coordinación del Sistema Administrativo de Calidad	Edificio Administrativo 1er piso. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
2	Dirección de Finanzas	Edificio Administrativo 1er. Piso. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
3	Dirección de Recursos Humanos	Edificio Administrativo 1er. Piso. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
4	Dirección de Recursos Materiales	Oficina de Recursos Materiales Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
5	Dirección de Servicios Generales	Edificio Complex 2° piso Aula 2.1. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
6	Centro de Desarrollo Infantil	Joaquín Canovas. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
7	Unidad de Planeación, Programación y Presupuestación	Edificio Administrativo 2° piso. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
8	Dirección de Desarrollo Bibliotecario	Edificio de la Biblioteca Magna. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
9	Dirección de Administración Escolar.	Torre de la Rectoría 1er. piso. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
10	Dirección del CEDDI.	Edificio Complex 2° piso Aula 2.13. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
11	Dirección de Infraestructura Académica	Edificio Complex Aula 1.11 Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
12	Dirección de Taller de Artes Gráficas	Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
13	Unidad de Desarrollo Institucional	Torre de Rectoría 2° piso. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
14	Dirección de Servicio Social y Becas	Edificio de Vinculación y Extensión. Planta Baja. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
15	Unidad Académica Preparatoria 1	Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
16	Unidad Académica Preparatoria 2	Nicolás Echevarría y Puebla. Santiago Ixcuintla, Nayarit.
17	Unidad Académica Preparatoria 3	Prolongación Morelos s/n Pte. Acaponeta, Nayarit
18	Unidad Académica Preparatoria 4	Domicilio conocido. Tecuala, Nayarit
19	Unidad Académica Preparatoria 5	Prolongación Independencia s/n. Tuxpan, Nayarit
20	Unidad Académica Preparatoria 6	Eulogio Parra s/n Col. Amado Nervo. Ixtlán del Río, Nayarit

No.	UNIDADES ACADÉMICAS (área de control escolar)	Dirección
21	Unidad Académica Preparatoria 7	Carretera Compostela-Puerto Vallarta Km. 3. Compostela, Nayarit
22	Unidad Académica Preparatoria 8	Colon s/n. Colonia El Salto. Ahuacatlán, Nayarit
23	Unidad Académica Preparatoria 9	Prolongación UNCESCO s/n. Villa Hidalgo, Nayarit
24	Unidad Académica Preparatoria 10	Domicilio conocido. Valle de Banderas, Nayarit
25	Unidad Académica Preparatoria 11	Av. Prolongación Juárez. Ruiz, Nayarit
26	Unidad Académica Preparatoria 12	Yucatán y Nicolás Bravo. San Blas, Nayarit
27	Unidad Académica Preparatoria 13	Prisciliano Sánchez y Victoria s/n. Tepic, Nayarit
28	Unidad Académica Preparatoria 14	Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
29	Unidad Académica de Agricultura	Carretera Tepic-Compostela Km. 9. Xalisco Nayarit.
30	Unidad Académica de Ciencias Químico Biológicas y Farmacéuticas	Edificio de la Unidad Académica de Ciencias Químico Biológico y Farmacéuticas. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
31	Unidad Académica de Contaduría y Administración	Edificio E5. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
32	Unidad Académica de Derecho	Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
33	Unidad Académica Escuela Nacional de Ingeniería Pesquera	Bahía de Matanchén km 12. Carretera Los Cocos. San Blas, Nayarit.
34	Unidad Académica de Economía	Edificio E3. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
35	Unidad Académica de Enfermería	Edificio E. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
36	Unidad Académica de Medicina	Edificio de la Unidad Académica de Medicina. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
37	Unidad Académica de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Carr. Compostela Chapalilla Km 3.5 Apdo. Postal 88. C.P 63700. Compostela, Nayarit
38	Unidad Académica de Odontología	Edificio E7. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
39	Unidad Académica de Turismo	Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
40	Área de Ciencias Básicas e Ingeniería	Edificio de Ciencias Básicas e Ingenierías. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit.
41	Área de Ciencias Sociales y Humanidades	Edificio de Ciencias Sociales y Humanidades. Ciudad de la Cultura "Amado Nervo". Tepic, Nayarit
42	Unidad Académica Zona Norte	Domicilio conocido. Acaponeta, Nayarit.

No.	UNIDADES ACADÉMICAS (área de control escolar)	Dirección
43	Unidad Académica del Sur, Extensión Ixtlán del Río	Carretera Internacional Guadalajara-Nogales km. 137+500. Ixtlán del Río, Nayarit.
44	Unidad Académica de Contaduría y Administración Sur	Carretera Internacional México-Nogales Km. 152. Ahuacatlán, Nayarit.