



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

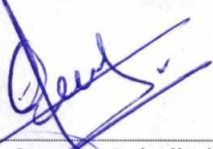

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 1 de 41

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

APROBÓ	AUTORIZÓ
	
Mtra. Delfina Cervera Rebolledo Representante de la Dirección	Dr. José Antonio Ruz Hernández Rector

**IMPORTANTE:** Si este Manual se obtiene de un sistema de almacenamiento de cualquier tipo o se imprime, se considera **Copia No Controlada**. El único puesto que puede entregar copias controladas de este Manual es el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 2 de 41

### ÍNDICE

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	4
Historia de la UNACAR.....	4
2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	5
3. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	6
4. CONTEXTO DE LA UNACAR.....	7
Comprensión de la UNACAR y su contexto.....	7
Propósito de la UNACAR.....	7
Análisis del contexto.....	13
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	13
Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	14
Requisitos no aplicables de la norma ISO 9001:2015.....	17
Registro de modificaciones y control del manual y los documentos generales.....	17
Términos y definiciones.....	19
5. LIDERAZGO.....	23
Política.....	24
Roles, responsabilidades y autoridades de la UNACAR.....	25
6. PLANIFICACIÓN.....	28
Objetivos de calidad.....	29
Planificación de los cambios.....	30
7. APOYO.....	31
Ambiente para la operación de los procesos.....	31
Conocimientos de la organización.....	31
Competencia.....	31
Toma de conciencia.....	32
Comunicación.....	32
Información documentada.....	32
8. OPERACIÓN.....	34
Planificación y control operacional.....	34
Requisitos para los productos y servicios.....	34
Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	35
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	36



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Código:</b> MC-CP-DGC-01	<b>Emisión:</b> 20/08/2018
<b>Revisión:</b> 06	<b>Página</b> 3 de 41

	Producción y provisión del servicio.....	36
	Identificación y trazabilidad.....	37
	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	37
	Preservación.....	37
	Control de cambios y liberación de los productos y servicios.....	38
	Control de salidas no conformes.....	38
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	38
	Auditoría interna.....	39
	Revisión por la dirección.....	39
	Entradas de la revisión por la dirección.....	40
	Salidas de la revisión por la dirección.....	40
10.	MEJORA.....	41





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 4 de 41

### 1. INTRODUCCIÓN

#### Historia de la UNACAR

El antecedente de esta universidad es el Liceo Carmelita, fundado el 5 de marzo de 1858 como escuela primaria y secundaria.

En 1868 se incorporaron los estudios de preparatoria, que se cursaban en cuatro años. En diciembre de 1954 el Liceo Carmelita se transforma en las escuelas: Secundaria, Preparatoria y Normal de Profesores y más tarde el 7 de octubre de 1960 se reestructura para conformar al autónomo Nuevo Liceo Carmelita.

En los tiempos de la fundación del Nuevo Liceo Carmelita el desarrollo económico del Estado fincado en el crecimiento y transformación del aparato productivo aumentaba, dando como consecuencia el surgimiento de nuevas necesidades sociales, una de ellas fue el brindar nuevas opciones educativas para la formación profesional de las siguientes generaciones en todos los niveles de la sociedad, de esta forma fomentar el desempeño en ocupaciones no tradicionales.

El 13 de junio de 1967, a fines de la gestión del Licenciado y Coronel José Ortiz Ávila, cuando ya en el Estado existía la Universidad del Sureste, es a través del Decreto 143 de la H. Legislatura del Estado de Campeche que se otorga gobierno autónomo, patrimonio propio y responsabilidad jurídica a un nuevo plantel educativo "La Universidad Autónoma del Carmen" tomando la estafeta el "Nuevo Liceo Carmelita" quien le hereda su patrimonio físico, histórico y cultural.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 5 de 41

### 2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

#### Ubicación Geográfica



NOTA: la UNACAR tiene instalaciones en varios lugares, y las actividades ahí realizadas, pertenecen al Proceso Educativo, y no forman parte de este SGC, los lugares de estas otras instalaciones son:

- **Campus I** (Calle 56 Número 4 Esquina Avenida Concordia, Colonia Benito Juárez, CP: 24180)
- **Campus II** (Av. de los Deportes por Av. Concordia y Av. Corregidora Colonia Sta. Rosalía, C.P. 24180)
- **Campus III** (Av. central S/N esq. Con Fraccionamiento Mundo Maya, C.P. 24115)
- **Campus Sabancuy** (Prolongación Calle Hidalgo S/N, Col. Nueva Emiliano Zapata, C.P. 24300, Villa de Sabancuy Carmen, Campeche)



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

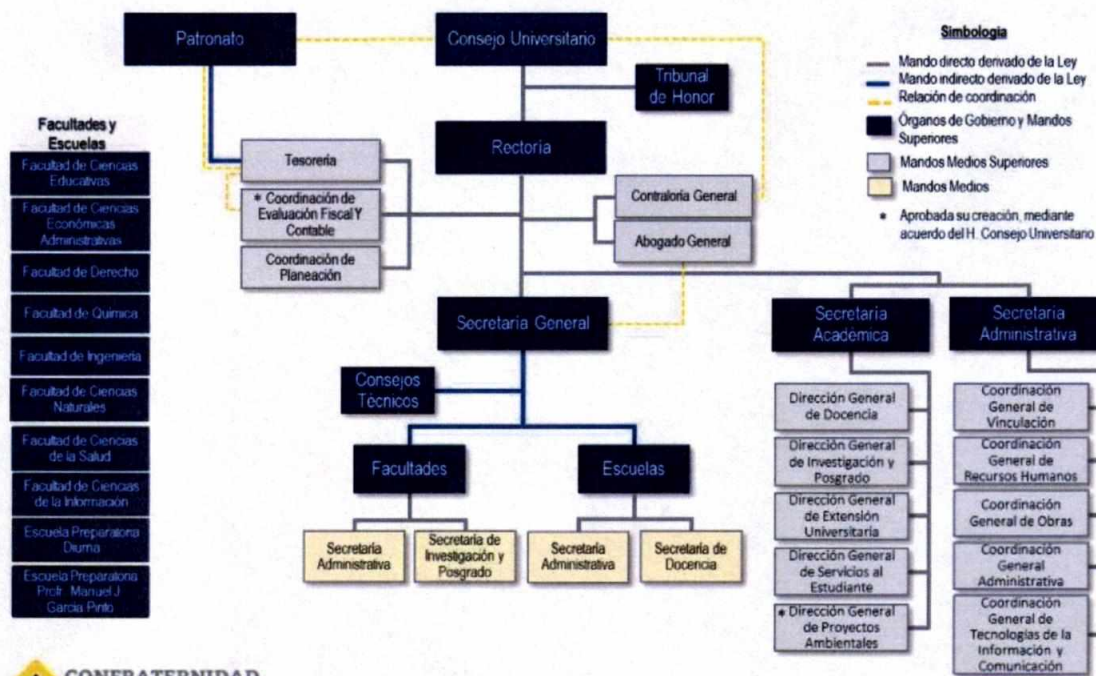
Revisión: 06

Página 6 de 41

### 3. ESTRUCTURA ORGÁNICA



#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GENERAL, DERIVADA DE LA LEY ORGÁNICA, DEL ESTATUTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN Y DE SUS REFORMAS Y ADICIONES



Aprobado por el H. Consejo Universitario en la sesión ordinaria del 22 de Marzo de 2018.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 7 de 41

### 4. CONTEXTO DE LA UNACAR

#### Comprensión de la UNACAR y de su contexto

En el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 se encuentran plasmados en el capítulo III el Marco axiológico de la UNACAR, el cual considera la misión, visión, valores y principios; y en el capítulo IV se señala el Marco estratégico de referencia, el cual describe los ejes, objetivos, estrategias y líneas de acción, consideradas para el desarrollo armónico de la institución.

#### Propósito de la UNACAR

<sup>1</sup>Los fines de la UNACAR están señalados en la Ley Constitutiva, en el artículo 2 del capítulo único, publicado en el decreto número 143 vigente a partir del 14 de junio de 1967 y modificado mediante el decreto número 63 del 20 de junio de 2007, mediante la cual:

*“Se encomienda a la Universidad Autónoma del Carmen el servicio público relativo a la conservación, investigación y difusión de la cultura, especialmente la ciencia, la técnica y el arte, así como el de la enseñanza de las profesiones y la difusión de los conocimientos entre la población en general, coadyuvando con el desarrollo de los servicios de capacitación, asistencia técnica, consultorías y demás que procuren el mejoramiento de las actividades de los sectores productivos, sociales, económicos e institucionales, del Estado, la región o de la nación.”*

Se señala en el Estatuto publicado en 2014, en el título segundo el objeto, fines y funciones de la Universidad, señalando en el artículo 6, que la Universidad Autónoma del Carmen tiene como objeto:

- I. *Impartir educación media superior y superior;*
- II. *Organizar, realizar y fomentar la investigación científica, humanística y el desarrollo tecnológico;*
- III. *Organizar, realizar y fomentar todas las actividades tendientes a difundir y extender los beneficios de la cultura;*
- IV. *Promover la vinculación con los sectores de la sociedad.*

En el artículo 7 se consideran los fines para el cumplimiento de su objeto:

- I. *Fomentar las investigaciones en el marco de las ciencias culturales y naturales, procurando proyectarlas sobre los problemas más importantes del Municipio, el Estado y la Nación.*

<sup>1</sup> Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 8 de 41

- II. *Fomentar y mantener relaciones con otras Universidades del país y del extranjero, especialmente la Universidad Autónoma de Campeche, procurando un intercambio posible para orientar sus trabajos de investigación.*
- III. *Promover programas de extensión cultural, especialmente para lograr la difusión de la ciencia, la técnica y las manifestaciones artísticas;*
- IV. *Procurar la formación integral de los universitarios, promoviendo el deporte y la cultura en general;*
- V. *Vincular el quehacer universitario con el sector productivo.*

En el artículo 8, se considera la adopción del lema de la UNACAR basándose en su objeto, en sus atribuciones y principios, así como en su tradición histórica, quedando:

**"Por la Grandeza de México"**

Con lo anterior queda de manifiesto que en la normativa universitaria de la UNACAR de forma implícita considera los elementos que se abordan en la misión, visión y valores universitarios que se plantean en el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021.

Con base en el sustento descrito con anterioridad, se establece en la UNACAR, la misión:

### MISIÓN

**Somos una institución pública y autónoma que oferta los tipos educativos medio superior y superior, socialmente responsable, con vocación científica, tecnológica, humanista y abierta a la cooperación académica nacional e internacional, que forma ciudadanos libres, propositivos y proactivos, que cultiven el desarrollo físico e intelectual para toda la vida con valores y principios para contribuir al beneficio social, ambiental, cultural, económico y político del país, con la confraternidad universitaria para la excelencia, comprometida con la grandeza de México.**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 9 de 41

### <sup>2</sup>Visión 2017

*Al término de la gestión rectoral 2017-2021 la Universidad Autónoma del Carmen*

***Transitará con acciones que permitan contar con programas educativos de doble titulación y que además atiendan la internacionalización.***

*Con los siguientes atributos:*

*Sentido de pertinencia.*

*Una administración y programas educativos de buena calidad desde el bachillerato hasta el posgrado.*

*Una amplia vinculación con los sectores: social y productivo.*

*Contribución con acciones sustentables.*

*Los rasgos característicos con la visión son:*

*Programas educativos de doble titulación.*

*Cursos impartidos en otro idioma.*

*Reafirmará su estatus de máxima casa de estudios de Campeche.*

*Desarrollará intercambio académico e investigación con estándares mundiales, impacto local e institucional.*

*Con una gestión eficiente, eficaz y pertinente al servicio de la academia*

### Valores universitarios

#### V1. Disciplina

En la UNACAR la entendemos como las acciones que realizadas de forma constante conllevan al logro de los resultados o metas establecidas.

<sup>2</sup> Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 10 de 41

### V2. Honradez

La concebimos en la UNACAR como la moralidad e integridad que posee un individuo que actúa apegado a la realidad, por lo que lo consideramos como un valor que se antepone a la corrupción garantizando el bien.

### V3. Integridad

En la UNACAR es la congruencia de la conducta entre los valores deseables y el comportamiento coherente con principios institucionales y personales como los aquí propuestos. Es una necesidad social imperiosa que la honestidad, en todas sus manifestaciones, se enseñe con el ejemplo.

### V4. Imparcialidad

La consideramos como un criterio propio de la justicia, en la UNACAR actuar con imparcialidad es tomar decisiones con base en criterios objetivos, sin dejarse llevar por la situación, momento, influencias o manipulación.

### V5. Lealtad

En la UNACAR la entendemos como el compromiso que se ha establecido entre personas o de una persona hacia una institución, un gobierno, una comunidad; decimos que los estudiantes son leales a la UNACAR cuando ponen de manifiesto dar lo mejor para ponerla en alto su nombre.

### V6. Legalidad

En la UNACAR lo consideramos como el marco de actuación de un individuo acorde a las leyes vigentes y no a su libre criterio o voluntad.

### V7. Objetividad

La entendemos en la UNACAR como la claridad sobre la verdad sin suponer sobre ello, manteniendo la racionalidad, controlando las emociones y pensando las acciones que lleven a tomar mejores decisiones.

### V8. Profesionalismo

Conducirse con profesionalismo en la UNACAR es asumir el trabajo como destino del hombre, que se dignifica cuando busca en su vida un desempeño de calidad, pues es condición necesaria para el desarrollo saludable de la persona y de la sociedad en que vive. Es procurar con todas nuestras potencias hacer cada vez mejor las cosas.

### V9. Rendición de cuentas

La concebimos como las acciones que llevan a informar sobre el destino de los recursos humanos, económicos y materiales que han sido depositados para su formación y transformación en la UNACAR.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 11 de 41

### V10. Responsabilidad

La entendemos como el compromiso para cumplir en la UNACAR con nuestras obligaciones y deberes, en todos los órdenes, empezando con el estudio, la enseñanza, la investigación y el trabajo, con presteza, prontitud y amabilidad; ser responsable consiste en asumir las consecuencias de nuestros actos u omisiones.

### V11. Respeto

Lo entendemos como el reconocimiento, aceptación, apreciación y valoración de las diferencias entre los individuos, comportándose en la UNACAR de forma natural y evitando las agresiones, la prepotencia o cualquier otra actitud que ofenda al prójimo.

### V12. Solidaridad

Para la comunidad universitaria se sustenta en el hecho de que el que recibe más de la sociedad, por ejemplo, a través de la educación gratuita, tiene más obligaciones respecto a quienes han recibido menos. Es una de las manifestaciones sociales de la generosidad personal, que lleva a compartir voluntaria y desinteresadamente conocimientos, cosas, situaciones y sentimientos que benefician de alguna manera a los demás.

### Dirección estratégica

Descritas en el “Marco estratégico de referencia” del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021, en el cual se enuncian los ejes, objetivos, estrategias y líneas de acción para ese período.

### Eje 1. Formación y acompañamiento del estudiante

#### Objetivos

- 1.1. Ofrecer la formación pedagógica y didáctica exigida por la normativa vigente a los profesores de los distintos niveles educativos en las modalidades: presencial y a distancia, asegurando la pertinencia y calidad de los programas educativos, así como el proceso educativo y la formación integral de los estudiantes que propicien la internacionalización.
- 1.2. Fortalecer los servicios de apoyo al estudiante a fin de asegurar su trayectoria escolar eficiente y formación integral, contribuyendo a la mejora continua de los indicadores institucionales.
- 1.3. Fortalecer los servicios de vinculación universitaria.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 12 de 41

### Eje 2. Internacionalización

#### Objetivo

- 2.1. Establecer las condiciones para internacionalizar a la UNACAR en las funciones de docencia, investigación y gestión.

### Eje 3. Fortalecimiento de la planta académica e Investigación Institucional

#### Objetivos

- 3.1. Incorporar a profesores y estudiantes en proyectos de investigación y desarrollo e innovación tecnológica.
- 3.2. Fortalecer las funciones sustantivas de la vinculación académica dentro de la reestructura intra e interinstitucional de manera horizontal para articular las funciones de docencia e investigación en su interacción con el entorno socioeconómico.
- 3.3. Fortalecer indicadores institucionales de investigación y posgrado.

### Eje 4. Extensión y difusión cultural universitaria

#### Objetivo

- 4.1. Fortalecer las actividades de extensión en educación continua, acciones culturales y deportivas en beneficio de la comunidad universitaria y la sociedad en general, para contribuir y mejorar con la educación y el conocimiento popular de las artes, las humanidades, del deporte, la ciencia y la tecnología.

### Eje 5. Infraestructura tecnológica y física socialmente responsable

#### Objetivos

- 5.1. Asegurar una infraestructura física que responda a las necesidades de los usuarios con espacios multifuncionales que conlleven a la eficiencia tecnológica y al uso responsable de los mismos.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 13 de 41

- 5.2. Asegurar una infraestructura tecnológica que responda a las necesidades de la academia y de la gestión universitaria con espacios multifuncionales y soluciones tecnológicas que coadyuven a la innovación educativa.

### Eje 6. Gobierno y gestión eficiente, eficaz y pertinente

#### Objetivos

- 6.1. Garantizar la consolidación de los Sistemas de legislación, Información y gestión Universitaria socialmente responsable a través de la transparencia y rendición de cuentas del desempeño institucional.
- 6.2. Fortalecer el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA) con módulos innovadores que apoyen la protección del medio ambiente a través de procesos automatizados de gestión administrativa y académica.

#### Análisis del contexto de la UNACAR

Este análisis se lleva a cabo en mesas de trabajo con los factores PESTLE, en donde se examina de acuerdo al procedimiento **GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (PE-CP-DGC-09)**, los riesgos y oportunidades, en su caso, así como las acciones para abordarlos.

### COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En cada uno de los procesos, se determina, debido a su efecto potencial en la capacidad de la UNACAR de proporcionar regularmente los productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al SGC en el formato **IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS (FO-CP-DGC-39)**. El seguimiento y la revisión de la información sobre esas partes interesadas y sus requisitos correspondientes son realizadas por los responsables de los procesos en el momento en que estos sean reconocidos, las partes interesadas son fuente de identificación de riesgos y oportunidades lo cual se realiza al determinar lo correspondiente en cada proceso apoyados en el procedimiento **GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (PE-CP-DGC-09)**.





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 14 de 41

### DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la Institución se determinó los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, su secuencia e interacción y su aplicación a través de la UNACAR.

#### Alcance.

- Acompañamiento del estudiante, considerando las etapas de admisión, permanencia incluyendo el control escolar, los servicios bibliotecarios, la movilidad estudiantil, el servicio social, las becas, las prácticas profesionales, el servicio psicopedagógico y las tutorías para lograr su titulación, brindando además el seguimiento de los egresados de los programas educativos.
- Gestión de los programas educativos de nivel superior para alcanzar los estándares de calidad pertinentes.
- Gestión de programas de posgrado de calidad a partir de la propuesta del programa educativo hasta el egreso del estudiante.
- Servicios externos de vinculación que ofrece el personal de la universidad Autónoma del Carmen desde la propuesta técnica-económica al cliente externo hasta el cierre del proyecto o convenio.

#### Sitios considerados en el alcance.

PROCESOS	SITIO
Administración	Calle 56 N°4, Esquina Av. Concordia, Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio de Rectoría</b>
Capital Humano	Calle 31 Núm. 222 cruzamientos con calles 42 "E" y prolongación 56, Colonia Benito Juárez, CP. 24180 <b>(Primera planta)</b>
Contraloría General	Calle 31 Núm. 222 cruzamientos con calles 42 "E" y prolongación 56, Colonia Benito Juárez, CP. 24180 <b>(Tercera planta)</b>
Diseño y Construcción de infraestructura física	Calle 56 N° 4, Esquina Av. Concordia, Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio J</b>
Docencia	Av. Concordia No. 74 Esq. con calle 62, Colonia Sierra, CP. 24180



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 15 de 41

Evaluación fiscal y contable	Calle 56 N°4, Esquina Av. Concordia, Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio de Rectoría</b>
Planeación	Calle 56 N°4, Esquina Av. Concordia, Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio de Rectoría</b>
Servicios al Estudiante	Calle 56 N° 4, Esquina Av. Concordia Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio Plaza Cultural, Aula 202 y 205</b> Calle 56 N°4, Esquina Av. Concordia, Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio de Rectoría</b>
Posgrado	Av. Concordia No. 74 Esq. con calle 62, Colonia Sierra, CP. 24180
Tecnologías de la Información y la Comunicación	Calle 56 N°4, Esquina Av. Concordia, Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio de Rectoría</b>
Tesorería	Calle 56 N°4, Esquina Av. Concordia, Colonia Benito Juárez, C.P. 24180. <b>Edificio de Rectoría</b>
Vinculación	Calle 31 Núm. 222 cruzamientos con calles 42 "E" y prolongación 56, Colonia Benito Juárez, CP. 24180 <b>(Segunda planta)</b>

El Sistema de Gestión de Calidad de la UNACAR está conformado por:

**PROCESOS ESTRATÉGICOS.** Los procesos de la UNACAR destinados a definir y controlar las metas de la institución.

**PROCESOS CLAVE.** Los procesos de la UNACAR que permiten generar el producto o servicio que se entrega al “CLIENTE”.

**PROCESOS DE APOYO.** Los procesos de la UNACAR que abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los Procesos Clave.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 16 de 41



**NOTA:** El Proceso Educativo no entra en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que este proceso cuenta ya con las evaluaciones por los CIEES y las acreditaciones por el COPAES.

**NOTA:** la UNACAR tiene instalaciones en varios lugares, y las actividades ahí realizadas, pertenecen al Proceso Educativo, y tampoco forman parte de este SGC, los lugares de estas otras instalaciones son:

- Campus I (Calle 56 Número 4 Esquina Avenida Concordia, Colonia Benito Juárez, CP: 24180)
- Campus II (Av. de los Deportes por Av. Concordia y Av. Corregidora Colonia Sta. Rosalía, C.P. 24180)
- Campus III (Av. central S/N esq. Con Fraccionamiento Mundo Maya, C.P. 24115)
- Campus Sabancuy (Prolongación Calle Hidalgo S/N, Col. Nueva Emiliano Zapata, C.P. 24300, Villa de Sabancuy Carmen, Campeche)





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 17 de 41

### REQUISITOS NO APLICABLES DE LA NORMA ISO 9001:2015

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición. Esta cláusula se excluye, porque no se requiere utilizar equipos de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de que los productos y/o servicios de los procesos del SGC, cumplen con los requisitos especificados. Se tienen laboratorios en las facultades para aprendizaje y prácticas del alumnado, sin embargo, el proceso Educativo queda fuera del alcance de este SGC.

8.5.1. (f) Validación y revalidación de los procesos de producción y de prestación del servicio. Esta cláusula se excluye, ya que todos los productos y/o servicios de los procesos del SGC, pueden verificarse, mediante seguimiento o medición, antes de su liberación para la entrega a los clientes, que cumplen los requisitos acordados.

### Registro de Modificaciones y Control del Manual y los documentos generales:

LA UNACAR establece y mantiene un Manual de Calidad que incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

Además de los documentos generales:

- b) Los procedimientos documentados establecidos para el SGC de la UNACAR, o la referencia a los mismos.
- c) El **PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD**, en donde se define la medición de los objetivos de calidad, así como los responsables del mismo.
- d) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC el cual se muestra en los anexos del presente manual denominado **MATRIZ DE INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**.
- e) El **MAPA DE PROCESO** de cada uno de los procesos, en los cuales se muestra el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), además de los Recursos, Marco regulativo interno, los Materiales y servicios, infraestructura y el ambiente para la operación.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 18 de 41

- f) **MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**, el cual contiene los indicadores de cada uno de los procesos.
- g) **IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**, documento en el que se describen las partes interesadas pertinentes al SGC en cada proceso.
- h) **MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA**, en la que se establece

Todas las modificaciones a este Manual deben ser aprobadas por el Representante de la Dirección y, Autorizada por el Rector.

Cada modificación al Manual es una revisión nueva que sustituye a la anterior y debe quedar registrada en el histórico de revisiones, de acuerdo a la siguiente información: No. de revisión, Fecha de Modificación, Descripción de la Modificación, Iniciales de quien efectuó la modificación.

La emisión de este manual se lleva a cabo de acuerdo al procedimiento para la **ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA (PE-CP-DGC-01)**. La emisión del manual corresponde a la fecha en que éste entra en vigor.

Cualquier documento relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad puede ser descargado de la página de internet de la UNACAR, los documentos que no sean consultados en la página son considerados como copia no controlada y no será considerado como documento vigente.

**Distribución.** El Responsable del SGC debe mantener actualizado este Manual y la distribución es realizada a todo el personal que tenga acceso a una computadora de la Institución.

### Referencias normativas del SGC

Las normas de referencias aplicables para el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad son:

- NMX-CC-9000-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario”.
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”.





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 19 de 41

### Referencias legales y técnicas

De forma enunciativa más no limitativa se enlistan las que aplican de forma general a toda la Institución; cada proceso de forma particular, describe en los procedimientos o en el mapa de proceso los que aplican en cada uno de ellos.

- Ley Constitutiva de la Universidad Autónoma del Carmen.
- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Carmen.
- Estatuto General de la Universidad Autónoma del Carmen.
- Reforma al Estatuto General
- Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021.

### Términos y definiciones

#### Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones de la norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario. Siendo las más usuales las siguientes:

<b>Alta Dirección</b>	La alta Dirección para el SGC de la UNACAR está representada por el Rector
<b>Calidad</b>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
<b>Capacidad</b>	Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un proyecto que cumpla los requisitos establecidos.
<b>Competencia</b>	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
<b>Control de la Calidad</b>	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
<b>Contexto de la organización</b>	Documento que especifica los factores internos y externos pertinentes a la UNACAR.



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 20 de 41

<b>Documento</b>	Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos, llamada en esta nueva versión de la norma ISO 9001:2015 como información documentada o <b>“mantener información documentada”</b> .
<b>Diseño y Desarrollo</b>	Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
<b>Eficacia</b>	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
<b>Eficiencia</b>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
<b>Especificación</b>	Documento que establece requisitos.
<b>Evidencia Objetiva</b>	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
<b>Gestión de la Calidad</b>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
<b>Liberación</b>	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
<b>Oportunidad</b>	Efecto de la incertidumbre, es una posible desviación positiva de lo esperado.
<b>Parte interesada</b>	Persona u organización que pueden afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
<b>Política de Calidad</b>	Intención global y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
<b>Procedimiento</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
<b>Producto o Servicio</b>	Resultado de un Proceso.
<b>Registro</b>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, llamada en esta nueva versión de la norma ISO 9001:2015 como <b>“conservar la información documentada”</b>
<b>Requisito</b>	Necesidad escrita o establecida, generalmente implícita u obligatoria





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 21 de 41

<b>Responsable del SGC</b>	Persona responsable de: Revisar, aprobar o rechazar acciones para abordar riesgos y oportunidades acciones correctivas Auditorías internas Revisión por la Dirección Así como administrar la actualización del SGC
<b>Revisión</b>	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.
<b>Riesgo</b>	Efecto de la incertidumbre, es una potencial desviación negativa de lo esperado.
<b>Satisfacción del Cliente</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Conjunto de procesos y subprocesos que interactúan entre sí y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados esperados para las partes interesadas pertinentes.
<b>Trazabilidad</b>	Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto al considerar productos o servicios puede estar relacionado con entradas y salidas, materiales y partes, origen y destino del producto o servicio después de la entrega.
<b>Validación</b>	Confirmación mediante aportación de evidencia objetivo de que se ha cumplido con los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
<b>Verificación</b>	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Además, estas otras definiciones aplican para la UNACAR:

<b>Aprobó</b>	Una autoridad expresa su aprobación para que los recursos y personas bajo su autoridad, realicen las actividades planeadas en el documento, y con eso se logren los resultados ahí planeados.
<b>Autorizó</b>	Persona designada por el Rector para vigilar la conformidad de los procesos y que estos, proporcionen las salidas previstas, asegurando la integridad del SGC



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 22 de 41

<b>Comité de Calidad</b>	<p>Está conformada por la Alta Dirección y su Representante, además del titular de la:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Secretaría Académica</li><li>• Secretaría Administrativa</li><li>• Coordinación de Planeación</li><li>• Tesorería</li><li>• Contraloría General</li><li>• Coordinación de Evaluación fiscal y contable</li><li>• Responsable del SGC</li></ul> <p>Los titulares de las secretarías asumen la responsabilidad y el compromiso de verificar y realizar las acciones necesarias para que los procesos de los cuales son supervisores, de acuerdo a la estructura orgánica de la UNACAR, proporcionen las salidas de los productos y servicios conformes.</p>
<b>Elaboró</b>	<p>Acción que realiza el responsable de un subproceso en un documento; persona que conoce bien lo que documenta, es quien tiene la responsabilidad de probar y asegurar que apegándose a lo escrito se logran los resultados planeados de forma eficaz.</p>
<b>Unidad Responsable</b>	<p>Área en la institución a cargo de ejercer un presupuesto</p>
<b>Revisó</b>	<p>Persona que tiene bajo su responsabilidad el SGC, quien debe vigilar que la integridad del SGC se conserve.</p>

**Abreviaturas:**

**UNACAR:** Universidad Autónoma del Carmen.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**UR:** Unidad Responsable.

**RD:** Representante de la Dirección.

**RSGC:** Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

**NMX-CC-9001-IMNC-2015:** Norma mexicana equivalente a la norma ISO-9001:2015.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 23 de 41

### 5. LIDERAZGO

La alta dirección y los responsables de los procesos demuestran su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurando que se establezcan para el sistema de gestión de la calidad la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UNACAR;
- c) Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la UNACAR;
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

En la UNACAR, la calidad no es solo obtener un documento o un nivel que lo acredite, se pretende más bien, que esto sea una cultura permanente, es por eso, que, entre otras consideraciones, para mantener la calidad de los programas educativos y de la administración en particular, en el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 se observa entre otras la estrategia 6.1.1. **Aseguramiento de una administración de calidad**, documento en el que se describe la línea de acción 6.1.1.1. **Evaluar y asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad**; aprobado por el Honorable Consejo Universitario.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 24 de 41

### POLÍTICA

#### Establecimiento de la política da calidad

La alta dirección para el SGC de la UNACAR se asegura que la política de calidad se establece, implementa y mantiene y que esta:

- Es apropiada al propósito y contexto de la UNACAR y apoya la dirección estratégica;
- Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables;
- Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Es revisada durante la Revisión de la Dirección para su continua adecuación.

#### POLITICA DE CALIDAD

En la Universidad Autónoma del Carmen, todo el personal tiene el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables para proporcionar servicios a la Comunidad Universitaria, las organizaciones sociales y productivas con las que tenemos relación, de forma eficaz, eficiente, pertinente y transparente. Mediante el fortalecimiento y la mejora continua de los procesos que conforman nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, logrando satisfacer y superar sus requisitos y expectativas para ser una de las mejores universidades del sur del país con programas educativos de doble titulación y que atiendan la internacionalización.

Dr. José Antonio Ruz Hernández

#### Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad en la UNACAR:

- Se encuentra disponible y se mantiene como información documentada;
- Es comunicada en todas las instalaciones de la UNACAR, desde que una persona se contrata para ocupar por primera vez un puesto a través de la Inducción; a través de herramientas de difusión informativa visible para todo el personal de la UNACAR, y por medio de eventos específicos para reforzar su entendimiento y aplicación que realizan los responsables de los procesos y el responsable del SGC.
- Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 25 de 41

### ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA UNACAR

La alta Dirección del SGC se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan en los documentos aplicables a los procesos del SGC, se comunican y están disponibles para su lectura pública y se entienden en la UNACAR.

La **ALTA DIRECCIÓN**, cuya responsabilidad es:

- Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC.
- Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.
- Establecer y mantener una política de calidad.
- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes al SGC se asignen, comuniquen y se entiendan en la UNACAR.

Con autoridad para:

- Designar a la persona que representa la Dirección.
- Solicitar y realizar los cambios que considere permitan la mejora de los procesos.
- Autorizar el calendario anual de reuniones para la revisión por la dirección y auditorías.
- Convocar y mantener comunicación directa, por sí mismo o a través del RD, con el Comité de Calidad, responsables de procesos y responsables de análisis de riesgos.

El **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**, cuya responsabilidad es:

- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015,
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la UNACAR;
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Proponer los cambios que permitan la mejora en los procesos.
- Mantener comunicación directa con los responsables de los procesos.
- Mantener comunicación con el auditor líder y el cuerpo de auditores internos.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 26 de 41

Con autoridad para:

- Coordinar la elaboración, revisión y autorización de la información documentada, procedimientos específicos, formatos, etc.
- Solicitar información a fin de evaluar la implementación y mantenimiento de los procesos.
- Establecer los mecanismos de comunicación interna con los integrantes del comité de calidad y responsables de procesos.
- Convocar a reunión a los responsables de procesos o al Comité de Calidad.
- Convocar a reunión a los integrantes del análisis PESTLE en el CONTEXTO de la UNACAR y dar seguimiento a las acciones para verificar las acciones planeadas.
- Convocar a reunión a los responsables de procesos.
- Definir las acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su implementación y cumplimiento.
- Solicitar el cumplimiento de los procedimientos específicos.
- Proponer y definir la oportunidad de mejora en los procedimientos específicos.
- Gestionar la auditoría externa al SGC.
- Conducir la reunión de la Revisión por la Dirección.
- Evaluar en representación del Rector, la operación, seguimiento e implementación del SGC.
- Todas aquellas que le sean autorizadas a realizar por el Rector o la ALTA DIRECCIÓN.

El Representante de la Dirección nombra a la persona **RESPONSABLE DEL SGC**, cuya responsabilidad y autoridad es:

- Dar seguimiento y Vigilancia para que el sistema de gestión de la calidad sea conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015;
- Revisar y actualizar los documentos vigentes del SGC en la UNACAR.
- Integrar y actualizar las carpetas electrónicas de los archivos con la información documentada del SGC para su publicación en el portal.
- Verificar la eficacia de las acciones tomadas para la atención de NO conformidades o incumplimiento a requisitos en los procesos;
- Integrar la información de los procesos y realizar la presentación para la revisión por la Dirección,
- Verificar en las áreas el uso correcto de los documentos; que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 27 de 41

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del SGC establecidos en el PLAN ESTRATÉGICO DEL SGC.
- Actualizar la lista de la información documentada interna y externa
- Vigilar las acciones tomadas a fin de eludir, transferir, reducir, el riesgo en los procesos, partes interesadas o el contexto.
- Mantener la comunicación directa con los responsables de los procesos.
- Mantener comunicación con el auditor interno y el cuerpo de auditores internos.

Con autoridad para:

- Autorizar la impresión de la información controlada del SGC.
- Solicitar información para evaluar la implementación y mantenimiento del SGC.
- Analizar la eficacia de las acciones tomadas para atender las no conformidades o productos no conformes.
- Analizar y determinar en representación del RD las oportunidades de mejora a los procesos del SGC.
- Convocar a reunión en representación del RD al Comité de Calidad, Responsables de procesos, auditor líder y/o cuerpo de auditores internos.
- Realizar observaciones y proponer acciones de mejora en los procedimientos específicos.

Los **RESPONSABLES DE LOS PROCESOS**, tienen el compromiso de:

- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en sus subprocesos.
- Asegurarse de que los cambios en sus procesos se comunican, planifican e implementan de forma oportuna, permitiendo que la integridad del sistema no se interrumpa.
- Mantener una comunicación efectiva con los responsables de los subprocesos.
- Trabajar en equipo para lograr que los procesos produzcan los productos y/o servicios descritos en los documentos.
- Dar seguimiento puntual y tomar acciones necesarias a fin de dar cumplimiento a los objetivos particulares del SGC.
- Vigilar que los productos y/o servicios de los subprocesos sean conformes con los requisitos.
- Asegurarse de que la información vigente este publicada en el portal de la UNACAR.
- Asegurarse de que las listas de control de la información documentada, se mantiene actualizada con la información correspondiente a su proceso, además de que se informa al RSGC.
- Asegurarse de que las **NO CONFORMIDADES** se atienden mediante el **PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS (FO-CP-DGC-07)**, estableciendo de forma oportuna las acciones que corrigen la no conformidad o el incumplimiento a requisito, así



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 28 de 41

como sus efectos; y las acciones para eliminar la causa de la no conformidad o el incumplimiento a requisito y evitar que se repita.

- Asegurarse que las SALIDAS NO CONFORMES, se atienden mediante el **CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME (FO-CP-DGC-29)** hasta su corrección u acciones.
- Enviar al responsable del SGC la información sobre el desempeño y la eficacia de sus procesos de manera trimestral, así como las tendencias relativas a:
  - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - Los resultados de seguimiento y medición.
  - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
  - Las oportunidades de mejora.
- Analizar y considerar los cambios en las cuestiones externas e internas que afectan en los subprocesos.
- Enviar y/o proporcionar la información solicitada por la alta dirección, el Representante de la Dirección o por el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, en tiempo y forma.

Con autoridad para:

- Solicitar a los responsables de subprocesos el cumplimiento de los procedimientos específicos.
- Validar y autorizar la información documentada de los procesos.

## 6. PLANIFICACIÓN

En la UNACAR se ha considerado el establecimiento del procedimiento **GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (PE-CP-DGC-09)** cuya finalidad es que se determinen los riesgos y oportunidades que son necesarios atender en el CONTEXTO de la UNACAR, las partes interesadas y los procesos, para:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora

Se han establecido:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 29 de 41

- b) La manera de:
- 1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;
  - 2) Evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

La UNACAR establece el objetivo general del Sistema de Gestión de la Calidad, integrando como los objetivos particulares de la calidad los considerados en el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 y que de forma directa son atendidos por los procesos del SGC, logrando con esto encaminar los esfuerzos hacia un mismo objetivo institucional, los cuales:

- a) Son coherentes con la política de la calidad;
- b) Son medibles;
- c) Tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente,
- e) Son objeto de seguimiento,
- f) Son comunicados
- g) Se revisan, para su actualización, en su caso.

El Rector establece los siguientes Objetivos de la Calidad:

#### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad para ofrecer una educación de calidad.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 30 de 41

### OBJETIVOS PARTICULARES

Asegurar la pertinencia y calidad de los programas educativos.

Fortalecer los servicios de apoyo al estudiante a fin de asegurar su trayectoria escolar eficiente y formación integral, contribuyendo a la mejora continua de los indicadores institucionales.

Fortalecer los servicios de vinculación universitaria.

Establecer las condiciones para internacionalizar a la UNACAR en las funciones de docencia, investigación y gestión.

Fortalecer indicadores institucionales de investigación y posgrado.

Fortalecer el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA) con módulos innovadores que apoyen la protección del medio ambiente a través de procesos automatizados de gestión administrativa y académica.

En la UNACAR se ha diseñado el **PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD**, documento en el que se especifica la medición de los objetivos particulares; también, en cada proceso se han definido indicadores que permiten evaluar el desempeño de los procesos.

### PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

En la UNACAR con el objetivo de mantener la integridad del SGC, se ha determinado el procedimiento **GESTIÓN DE CAMBIO (PE-CP-DGC-10)**, cuyo propósito es identificar el objetivo de los cambios, el análisis del impacto del cambio, la planificación de acciones, los responsables, los entregables, así como determinar los plazos.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 31 de 41

### 7. APOYO

#### AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La UNACAR ha establecido la aplicación del **INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL** de acuerdo al calendario anual para su aplicación, con la finalidad de establecer acciones con relación a los resultados, el área responsable de su aplicación y control es la Coordinación General de Recursos Humanos.

También se ha establecido una unidad específica, en la que toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la UNACAR, los estudiantes y el público en general tengan fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar quejas o denuncias por incumplimiento de las obligaciones; ubicado en la Contraloría General y para el caso que este fuera de su ámbito de competencia (académicos) es remitido al TRIBUNAL DE HONOR Y JUSTICIA.

#### CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Una forma de identificar y retener el conocimiento en los procesos de la UNACAR se da a través de los **procedimientos documentados**, representando de forma secuencial las actividades y el responsable de ejecutarlas para lograr el fin esperado.

La otra forma declarada; es el conocimiento adquirido en los talleres, cursos, congresos, por lo que el responsable del proceso se asegura que se realiza de acuerdo al procedimiento **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (PE-CP-DGC-11)**.

#### COMPETENCIA

En la UNACAR se:

- a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC;
- b) Asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 32 de 41

- d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Los expedientes del personal que realiza, bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño del SGC, así como los documentos que avalan la educación, formación o experiencia se encuentra en el archivo de la Coordinación General de Recursos Humanos.

Siendo también responsabilidad de la Coordinación General de Recursos Humanos la implementación de la herramienta para evaluar la eficacia de las acciones tomadas, en su caso, para adquirir la competencia necesaria.

### TOMA DE CONCIENCIA

Los responsables de procesos deben permear la toma de conciencia en cuanto a la contribución a la eficacia del SGC, con el personal a su cargo, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC; así como comunicar y explicar la política y los objetivos de la calidad pertinentes.

### COMUNICACIÓN

Los responsables de procesos se aseguran que en los procedimientos quede establecido la comunicación interna y externa, que además incluya:

- a) Qué comunicar;
- b) Cuándo comunicar
- c) A quién comunicar;
- d) Cómo comunicar;
- e) Quién comunica.

Se tiene documentado en la **MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA**, la forma en que se aborda y considera la comunicación en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada del SGC de la UNACAR incluye:

- a) La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 33 de 41

- b) La información documentada que la UNACAR ha determinado como necesaria para la eficacia del SGC:

DEL SGC	DE LOS PROCESOS
Manual de Calidad	Los procedimientos
<b>Documentos generales:</b>	Anexos
Plan Estratégico de los Objetivos de calidad	Formatos
Mapas de proceso	Instructivos
Matriz de interacciones de procesos	Identificación de partes interesadas
Matriz de indicadores de desempeño	
Matriz de comunicación interna	
Procedimientos del SGC	
Formatos del SGC	

### PUNTOS DE LA NORMA QUE SE ATIENDEN CON LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS	NORMA ISO 9001:2015
PE-CP-DGC-01 Elaboración, Codificación y control de la información documentada	Punto 7.5
PE-CP-DGC-03 Auditorías de calidad	Punto 9.2
PE-CP-DGC-04 Correcciones y acciones correctivas	Punto 8.7
PE-CP-DGC-06 Producto No conforme	Punto 8.7
PE-CP-DGC-07 Revisión por la Dirección	Punto 9.3
PE-CP-DGC-09 Gestión de riesgos y oportunidades	Punto 6.1 y 4.4
PE-CP-DGC-10 Gestión del cambio	Punto 6.3 y 4.4
PE-CP-DGC-11 Gestión del conocimiento	Punto 7.1.6



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 34 de 41

### 8. OPERACIÓN

#### PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

En la UNACAR se planifica, implementa y controlan los procesos determinados en el apartado “**DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**” así como los requisitos que son necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas para abordar riesgos y oportunidades.

Por lo que los responsables de procesos han definido de acuerdo al procedimiento **ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (PE-CP-DGC-01)**, los procedimientos que conforman el SGC, así como los registros necesarios para evidenciar la conformidad de los mismos.

#### REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

##### Comunicación con el cliente.

Los Responsables de los procesos determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes (los puestos, medios, frecuencia, y registros aplicables, según sea necesario), relativas a:

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

##### Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Los Responsables de los procesos determinan y registran en los mapas de proceso:

- a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  - 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  - 2) Aquellos considerados necesarios por la UNACAR;
- b) La UNACAR puede cumplir las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 35 de 41

### Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

Previo al compromiso de proporcionar un producto y/o servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes, los Responsables de los procesos revisan los requisitos relacionados con los productos y/o servicios, asegurándose que:

- 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 por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) Los requisitos especificados por la UNACAR;
- d) Los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.

Los puestos asignados en los procedimientos del área, mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando un cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos de los productos y/o servicios, los puestos asignados en los procedimientos del área documentan los requisitos del cliente, y antes de aceptarlos, los confirman con el cliente. Cuando se modifiquen los requisitos de los productos y/o servicios, los puestos o titulares asignados en los procedimientos del área se aseguran de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea informado y sea consciente de los requisitos modificados.

## DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Responsables de los Procesos en la Coordinación General de Tecnologías de la Información y la Comunicación, y en la Coordinación General de Obras, planifican y controlan los servicios, donde aplica el diseño y desarrollo. Para lo cual determinan en sus procedimientos:

- a) Las etapas de la planificación del diseño y desarrollo;
- b) Las entradas para el diseño y desarrollo,
- c) Los controles del diseño y desarrollo;
- d) Las salidas del diseño y desarrollo; y
- e) Los cambios del diseño y desarrollo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 36 de 41

### CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Los Responsables de los procesos se aseguran que los productos y/o servicios adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados.

El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios evalúa y selecciona a los proveedores para el desarrollo de los procesos en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios que cumplan los requisitos solicitados. Se lleva control sólo de los proveedores que surten productos y/o servicios que afecten o puedan afectar las actividades para realizar el producto y/o servicio, y/o sobre el producto y/o servicio final.

El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios establece los criterios para la selección, la evaluación y re-evaluación en el procedimiento **ADQUISICIÓN DE MATERIALES, EQUIPOS Y SERVICIOS (PE-CGA-RMS-01)**. Y mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas, según lo establecido en el procedimiento anterior.

En la UNACAR se tiene la necesidad de contratar procesos externos para la realización del servicio referente a: Desarrollo de proyectos arquitectónicos, ingenierías y construcción controlado desde el proceso "Diseño y Construcción de infraestructura física" así como el Suministro de Internet, Red Administrada y Garantías, controlado desde el proceso de "Tecnologías de la información y la comunicación". En ambos casos afecta indudablemente la conformidad del servicio prestado y se encuentran documentadas dentro de los procedimientos que aplique para cada caso.

### PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Los Responsables de los procesos planifican y llevan a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas establecidas en los contratos y acuerdos con clientes, las especificaciones, procedimientos, métodos de trabajo, formatos, registros, etc. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

“Por la Grandeza de México”

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 37 de 41

- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.

### IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los Responsables de los procesos, según sea apropiado, identifican el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del mismo, incluyendo el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda su realización. Cuando la trazabilidad sea un requisito, los Responsables de los procesos controlan la identificación única del producto y mantienen los registros.

### PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Los Responsables de los Procesos identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Debe asegurar el cuidado de estos bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o mientras los utilizan. Deben mantener los registros respectivos.

Los Responsables de los procesos identifican, verifican, protegen y salvaguardan los datos de las organizaciones o personales y que son propiedad del cliente.

Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, deben debe informar de ello al cliente y mantener los registros.

### PRESERVACIÓN

Los Responsables de los Procesos preservan el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, para mantener el cumplimiento de los requisitos. Según sea aplicable, la preservación incluye la identificación, su manejo, el empaque y embalaje, el almacenamiento y la protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto. Los controles para realizar estas actividades se encuentran en los documentos de cada proceso.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 38 de 41

### CONTROL DE CAMBIOS Y LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Responsables de los Procesos llevan a cabo la medición y seguimiento de las características de los productos y/o servicios de sus procesos, para verificar que cumplan con los requisitos establecidos. Esto se lleva a cabo en las etapas apropiadas del proceso de realización los productos y/o servicios, de acuerdo con las disposiciones planificadas indicadas en el Mapa de su proceso y documentos en él descritos.

Se mantiene evidencia del cumplimiento con los criterios de aceptación conforme a los procedimientos establecidos de cada proceso. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto y/o servicio al cliente.

La liberación del producto y el servicio para su entrega al cliente, se hace sólo hasta que las disposiciones planificadas se hayan completado satisfactoriamente; a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

### CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Los responsables de los procesos se aseguran de que el producto que no cumpla con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionada, aplicando el procedimiento vigente **SALIDAS NO CONFORMES (PE-CP-DGC-06)** y **CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVA (PE-CP-DGC-04)**

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En cada proceso se han determinado los indicadores que miden el desempeño de los mismos, describiendo la meta para su seguimiento y evaluación en la **MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO**.

Los responsables de los procesos determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su proceso y del SGC, y para evaluar dónde puede





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 39 de 41

realizarse la mejora continua del mismo. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición establecidos en los procesos.

El análisis de los datos anteriormente indicados debe utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;
- g) La necesidad de mejoras en el SGC.

### AUDITORÍA INTERNA

Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con los requisitos propios de la UNACAR para el SGC;
- b) Los requisitos de la norma ISO 9001:2015
- c) Se implementa y mantiene eficazmente.

El responsable del SGC establece un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, basándose en el procedimiento vigente **AUDITORÍAS DE CALIDAD (PE-CGP-DGC-03)** que define las responsabilidades y requisitos para la planificación y la ejecución de auditorías, estableciendo los registros correspondientes y reportando los resultados.

### REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta Dirección para el SGC de la UNACAR lleva a cabo cuando menos, dos revisiones del SGC al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el propio SGC, incluyendo la política y los objetivos de calidad.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 40 de 41

Se realizan de acuerdo al procedimiento **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (PE-CGP-GC-07)**, y los registros de las Revisiones de la Dirección al SGC los mantiene el Responsable del SGC.

### ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para dar atención a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la alta Dirección ha definido llevar a cabo en dos reuniones en el año, las consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) Los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) Los resultados de auditorías;
  - 7) El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) Las oportunidades de mejora.

Por lo tanto, se definirá en el Programa de auditorías los puntos a tratar en cada una de ellas.

De considerarse pueden existir auditorías extraordinarias para tratar algún punto en específico.

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones y acciones que deben quedar plasmadas en la minuta y firmada por los participantes de la misma, debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Oportunidades de mejora;





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

"Por la Grandeza de México"

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MC-CP-DGC-01

Emisión: 20/08/2018

Revisión: 06

Página 41 de 41

- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC;
- c) Las necesidades de recursos.

### 10. MEJORA

Los responsables de los procesos deben mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

Se debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

CONTROL DE REVISIONES			
No. de Revisión	Fecha de Modificación	Descripción de la modificación	Iniciales de quien efectuó la modificación.
06	20/08/2018	Alcance del sistema de gestión de calidad. Cambio de nombre del procedimiento a <b>SALIDAS NO CONFORMES</b> . Se incluye la <b>MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA</b> y la <b>IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS</b> . Se incluye en el punto 7, el instrumento para la medición del clima laboral y el buzón de quejas y denuncias.	DCR
05	22/06/2018	Se actualiza el manual para considerar los aspectos de la norma ISO 9001:2015. Reestructuración del SGC, en cuanto a los procesos que lo conforman. Actualización de mapa de procesos, matriz de interacción y matriz de indicadores. Se incluye el plan estratégico de calidad.	DCR
04	12/09/2016	Se actualiza el manual por integrarse nuevos procesos.	EOVM
03	08/01/2016	Se actualiza la matriz de indicadores e interacción entre procesos.	EOVM