

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Índice

1. Introducción:	3
2. Misión de la UAEH:	4
3. Visión de la UAEH 2011-2017:	4
4. Política de Calidad:	4
5. Objetivo de Calidad:.....	4
7. Lineamientos para la Gestión del Manual de Calidad:	5
8. Descripción de los Macroprocesos (procesos institucionales) que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la UAEH:.....	6
9. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:	7
10. Documentos que conforman al Sistema de Gestión de la Calidad:	10
11. Procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad:	11
12. Procedimientos de contratación de servicios externos	11
13. Descripción de Interacción de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad:	12
14. Anexos:.....	13

1. Introducción:

Para dar respuesta a los retos del futuro se adopta un enfoque de sistemas que permita establecer una mejor articulación de la estructura organizacional académico administrativa de UAEH, que vincula los productos de las funciones sustantivas con el entorno local, regional, nacional e internacional; la UAEH, fortalece su desarrollo con sistemas que apoyan las funciones de las escuelas preparatorias, institutos, escuelas superiores y dependencias universitarias, con el objeto de armonizar y consolidar sus planes de desarrollo en los que la participación de toda la comunidad universitaria garanticen la eficacia y eficiencia en el quehacer universitario y asegurar que las evaluaciones sean parte de un proceso de aprendizaje y mejora permanente.

El fortalecimiento de las políticas procesos y procedimientos para mejorar el aprovechamiento de los recursos y eficientar la operación, garantizando la rendición de cuentas a la sociedad con oportunidad y transparencia promueve una mayor calidad del trabajo académico, administrativo y de servicios, que responda a las expectativas y demandas de la comunidad universitaria y su entorno.

El cumplimiento de los objetivos institucionales se sustenta en el compromiso de todas las personas y dependencias que integran la institución para impulsar y promover la eficiencia de los macroprocesos (también llamados procesos institucionales) de Docencia, Investigación, Extensión, Vinculación y Gestión.

Asumir la gestión de la calidad como un proceso continuo y de compromiso de los universitarios tendente a promover una cultura institucional basada en procesos, su estructura organizacional, servicios y recursos, son el reto para facilitar la implantación del modelo educativo de la UAEH. Los compromisos institucionales establecidos en el plan de Desarrollo Institucional, orientan los retos que la UAEH afronta o afrontará para el periodo 2011-2017.

El sistema de gestión de la calidad es un instrumento metodológico, para realizar los macroprocesos (procesos institucionales): Docencia, Investigación, Extensión, Vinculación y Gestión.

El Manual de Gestión de la Calidad, describe la misión y visión de la UAEH, la política y objetivos de calidad, el alcance, los procedimientos documentados, los documentos empleados por las diferentes dependencias, departamentos y áreas que conforman la UAEH, la estructura y la descripción gráfica de la interacción entre los macroprocesos del sistema de gestión de la calidad.

2. Misión de la UAEH:

Impartir educación media superior, profesional media y superior; realizar investigación; crear y difundir la cultura, el deporte, la ciencia y la tecnología; vincular las funciones sustantivas al interior y con el entorno social y productivo, mediante programas educativos acreditados y asociados a proyectos de investigación que impulsan el desarrollo regional, nacional e internacional; en donde la formación integral, el espíritu emprendedor y el compromiso del estudiante con la sociedad son la prioridad.

3. Visión de la UAEH 2011-2017:

La UAEH es una universidad visible internacionalmente y aceptada como una institución educativa que trabaja con parámetros básicos de calidad académica y administrativa.

4. Política de Calidad:

En el cumplimiento de nuestra misión, se manifiesta el compromiso del mejoramiento continuo de los procesos institucionales que permitan satisfacer las necesidades de alumnos, empleadores, padres de familia y sociedad en general.

5. Objetivo de Calidad:

Mejorar continuamente los procesos de la universidad mediante el compromiso de los miembros que la conforman para alcanzar los resultados planificados con apego a las disposiciones legales y considerando las necesidades de las partes interesadas.

6. Objetivo del Manual:

Describir el alcance, estructura e interacción del Sistema de Gestión de la Calidad de la UAEH.

7. Lineamientos para la Gestión del Manual de Calidad:

Este Manual está disponible para su consulta por cualquier miembro de la UAEH, usuarios del sistema, auditorías internas y externas de calidad por organismos de certificación, conforme a lo establecido en la normatividad universitaria.

El Manual de Gestión de la Calidad, es un documento controlado por la Dirección de Gestión de la Calidad y apegado al procedimiento de control de documentos del sistema descrito en este manual, las revisiones y modificaciones son competencia exclusiva de esa dirección, las revisiones al Manual de Gestión de la Calidad se realizan cuando se presente alguna modificación a la norma ISO-9001:2008, se emitan procedimientos nuevos, se adopten herramientas o controles al Sistema, procesos o servicios, o como consecuencia de la implantación del proceso de mejora continua.

El Representante de la Dirección es responsable de plantear las propuestas de actualización necesarias ante el Rector.

8. Descripción de los Macroprocesos (procesos institucionales) que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la UAEH:

- A. Docencia:** coordinar las acciones docentes que permitan asegurar y elevar la calidad y la pertinencia del proceso de enseñanza-aprendizaje en sus niveles medio superior, medio superior terminal y licenciatura.
- B. Investigación:** impulsar, fomentar, fortalecer y coordinar la investigación y el posgrado con cuerpos académicos y líneas de generación y aplicación innovadora del conocimiento.
- C. Extensión:** coadyuvar a la formación integral de los universitarios y al desarrollo cultural de la sociedad.
- D. Vinculación:** la articulación de las funciones de Docencia, Investigación y Extensión para su interacción con el entorno social y productivo en los ámbitos nacional e internacional.
- E. Gestión:** coordinar las actividades administrativas y financieras que se realicen en la Universidad, para el apoyo de las funciones sustantivas de la UAEH.

9. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad lo conforman las dependencias que se encuentran certificadas bajo la norma ISO 9001:2008.

No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
1	Docencia	Coordinación de la División de Docencia
2		Dirección Universitaria de Idiomas
3		Dirección de Educación Superior
4		Dirección de Superación Académica
5		Dirección de Educación Media Superior y Terminal
6		Dirección General de Servicios Académicos
7		Dirección de Bibliotecas y Centros de Información
8		Dirección de Laboratorios y Talleres
9		Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas
10		Dirección del Centro de Cómputo Académico
11		Dirección de Tutorías
12		Dirección de Becas y Apoyo Académico
13		Dirección del Sistema de Universidad Virtual
14		Escuela Preparatoria No. 1
15		Escuela Preparatoria No. 2
16		Escuela Preparatoria No. 3
17		Escuela Preparatoria No. 4
18		Escuela Superior de Apán
19		Escuela Superior de Atotonilco de Tula
20		Escuela Superior de Ciudad Sahagún
21		Escuela Superior de Huejutla
22		Escuela Superior de Tepeji del Río
23		Escuela Superior de Tizayuca
24		Escuela Superior de Tlahuelilpán
25		Escuela Superior de Zimapán
26		Instituto de Artes
27		Instituto de Ciencias Agropecuarias
28		Instituto de Ciencia Básicas e Ingenierías
29		Instituto de Ciencias de la Salud
30		Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades

No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
31	Investigación	Coordinación de la División de Investigación y Posgrado
32		Dirección de Investigación
33		Dirección de Estudios de Posgrado
34		Dirección de Mercadeo de la Ciencia
35		Dirección de Apoyo a PROMEP
36		Dirección del Parque Científico y Tecnológico

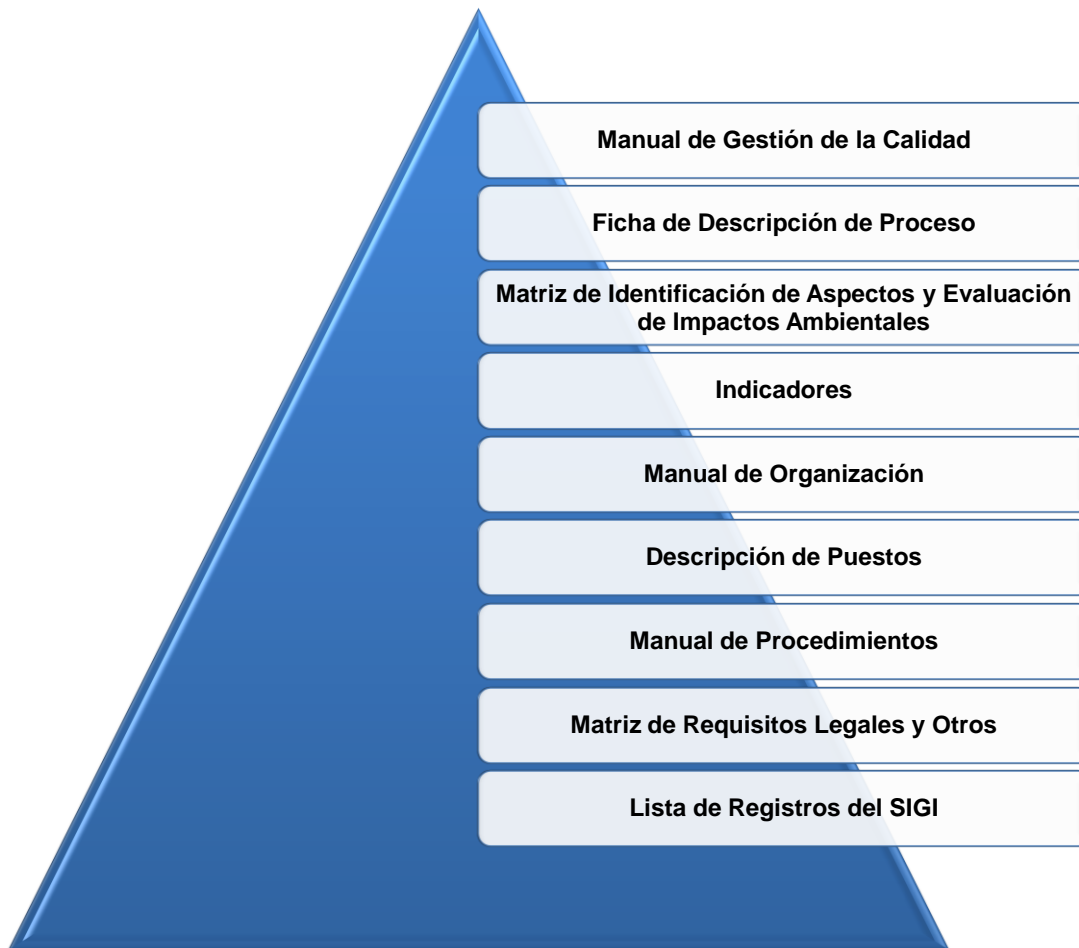
No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
37	Extensión	Coordinación de la División de Extensión de la Cultura
38		Dirección de Ediciones y Publicaciones
39		Dirección de Promoción Cultural
40		Dirección de Educación y Promoción Deportiva
41		Feria Universitaria del Libro
42		Dirección de Fomento a la Lectura

No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
43	Vinculación	Coordinación de la División de Vinculación
44		Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales
45		Dirección de Educación Continúa
46		Dirección de Vinculación con los Sectores Social y Productivo

No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
47	Gestión	Honorable Consejo Universitario
48		Rectoría
49		Secretaría Privada de Rectoría
50		Secretaría Particular de Rectoría
51		Coordinador de Asesores
52		Dirección de Servicio Médico Universitario
53		Defensor Universitario
54		Dirección de Enlace Institucional
55		Dirección de Imagen y Diseño Institucional
56		Secretaría General
57		Dirección de Archivo General
58		Dirección de Identidad y Eventos Especiales
59		Dirección de Administración Escolar
60		Dirección de Protección Civil
61		Administración de las Torres de Rectoría

No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
62	Gestión	Administración de Ciudad del Conocimiento
63		Administración del Centro Cultural la Garza
64		Dirección General de Evaluación
65		Contraloría General
66		Dirección General Jurídica
67		Dirección de Relaciones Interinstitucionales
68		Dirección de Relaciones Internacionales
69		Dirección General de Planeación
70		Dirección de Estudios Estratégicos y Desarrollo Institucional
71		Dirección de Gestión de la Calidad
72		Dirección de Información y Sistemas
73		Dirección de Proyectos y Obras
74		Coordinación de la División de Administración y Finanzas
75		Dirección de Administración de Personal
76		Dirección de Recursos Materiales
77		Dirección de Recursos Financieros
78		Dirección de Servicios Generales
79		Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas
80		Dirección de Relaciones Públicas
81		Dirección de Comunicación Social
82		Dirección de Radio Universidad
83		Dirección de Desarrollo Empresarial
84		Editorial Universitaria
85		Administración de Seminarios y Hotel Universitario
86		Administración de Villa Deportiva

10. Documentos que conforman al Sistema de Gestión de la Calidad:



El manual de gestión de la calidad lo elabora y/o actualiza solamente la Dirección de Gestión de la Calidad. La ficha de descripción de proceso (lo elaboran y/o actualizan las dependencias que cuenta con por lo menos un proceso), la matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales, indicadores, manual de organización, manual de procedimientos, descripción de puestos, matriz de requisitos legales y otros, y la lista de registros del sistema integral de gestión institucional, los elaboran y/o actualizan cada una de las dependencias que se encuentran dentro del alcance de certificación del sistema de gestión de la calidad y del sistema de gestión ambiental.

11. Procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad:

- A. [Procedimiento Control de Documentos](#) (situado en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad);
- B. [Procedimiento de Control de Registros](#) (situado en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad);
- C. [Procedimiento de Auditoría Interna](#) (situado en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad);
- D. [Procedimiento de Control de Producto No Conforme](#) (situado en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad);
- E. [Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora](#) (situado en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad);
- F. [Procedimiento de Control de Documentos Externos](#) (situado en el micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad).

Los procedimientos arriba mencionados también aplican para el Sistema de Gestión Ambiental y para el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

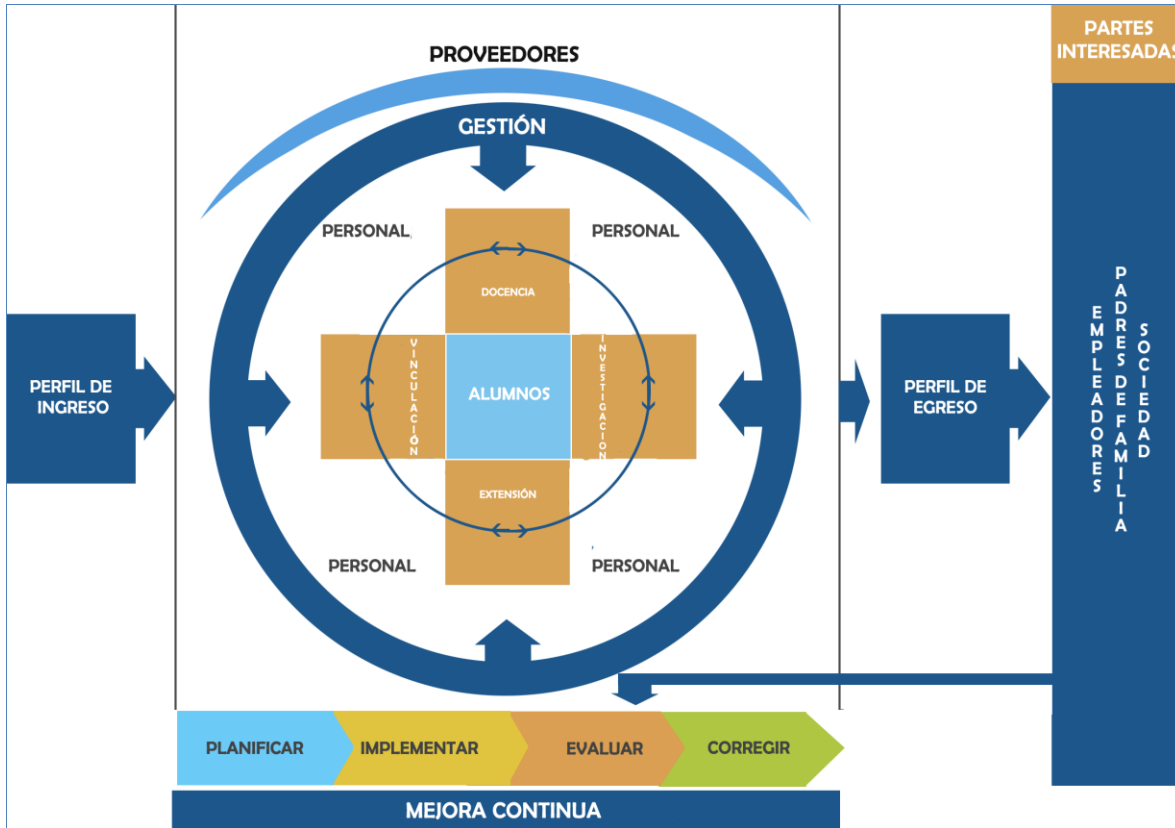
12. Procedimientos de contratación de servicios externos

Se han identificado tres procedimientos que implica la contratación de personal o servicios externos que afectan la conformidad del producto con los requisitos, en las siguientes dependencias:

- Dirección de Proyectos y Obras;
- Dirección de Administración de Personal;
- Dirección de Recursos Materiales.

Dichos procedimientos se encuentran descritos en sus respectivos manuales de procedimientos.

13. Descripción de Interacción de Macroprocesos del Sistema de Gestión de la Calidad:



La interacción de los procesos se observa más a detalle en las fichas de descripción de procesos y manuales de procedimientos de las dependencias que conforman a los macroprocesos.

14. Anexos:

Este documento así como los documentos de referencia mencionados en él se encuentran ubicados en:

Micrositio de la Dirección de Gestión de la Calidad

<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/>

Micrositio del Sistema de Gestión de la Calidad (SIGEC)

<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/calidad.html>

Micrositio del Sistema de Gestión Ambiental (SIGA)

<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/ambiente.html>

Micrositio del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SIGERS)

<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/responsabilidad.html>