	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-04	02-02/18	1 de 11

4. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

La Facultad de Agronomía declara que cuenta con un Sistema de Administración de la Calidad, el cual se conoce como **“Sistema de Administración de la Calidad”** y se abrevia como **“SAC”**, que está documentado e implementado y es capaz de mejorarse continuamente de acuerdo con las exigencias de la Norma Internacional de Administración de la Calidad ISO 9001: 2008.

Para implementar el SAC, la Facultad de Agronomía establece que:

- a) Determina los procesos necesarios para el SAC y su aplicación a través de la organización (Ver MAC-01).
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficientes.
- d) Debe asegurarse la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos. (Ver MAC 6.1)
- e) Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos. (Ver MAC 8.2.3 y 8.2.4)
- f) Implementa las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. (Ver MAC 5.4.2 y 8.5.1)

La Facultad de Agronomía gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Estos procesos incluyen los procesos para las actividades de la Dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

El Sistema de servicios escolares SIASE es proveído por la DTI de la UANL, la contratación de personal se realiza por parte de Recursos Humanos de la UANL y los mantenimientos preventivos y correctivos de construcción del edificio son proveídos por la Dirección de Construcción y Mantenimiento de la UANL. Para cada uno de estos procesos existen personas responsables de la realización de los mismos.



Manual de Administración de la Calidad

Clave

MAC-04

Revisión

02-02/18

Hoja

2 de 11

Clave	Interacciones Internas y Externas
Escolar (PE-07-001)	<p style="text-align: center;">Interacciones Internas</p> <p>Proceso de Administración de Recursos Financieros: Emite los Recibos de Caja (RC-F-007-001) de los pagos que hacen los alumnos.</p> <p>Proceso de Movilidad e Intercambio Estudiantil: El Depto. de Escolar registra a los alumnos que se encuentran en movilidad académica.</p> <p>Proceso de Tutoría Académica: El departamento de Escolar envía un Reporte de Sembrado de Grupos (DOE-UANL).</p> <p>Proceso de Becas: El departamento de Escolar genera el listado de estudiantes que obtienen los tres primeros lugares de cada semestre de las tres licenciaturas.</p> <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal, se hace entrega de horario personal de maestros y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo con base a los servicios de mantenimiento de computo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p> <p>Proceso de Compras: Apoyo en la solicitud de materiales necesarios para la operación del proceso.</p>
	<p style="text-align: center;">Interacciones Externas</p> <p>Escolar y Archivo de la U.A.N.L. La Jefa del Departamento de Escolar recibe y envía documentación, reportes donde se informa alumnos inscritos, bajas voluntarias, pasantes, abandonos, posibles pasantes, suspendidos por 4ta., 5ta, y 6ta. Oportunidad así como alumnos que cursan puras 5tas y 3eras oportunidades.</p> <p>Centro de Evaluación (CENEVAL). Proporciona los ROE's necesarios para el proceso de registro a primer semestre.</p>



**Manual de
Administración
de la Calidad**

Clave

MAC-04

Revisión

02-02/18

Hoja

3 de 11

Clave	Interacciones Internas y Externas
<p>Subdirección Académica (PE-07-002)</p>	<p style="text-align: center;">Interacciones Internas</p> <p>Proceso Escolar: El Subdirector Académico en coordinación con el Secretario Académico realiza la Agenda Escolar. Envía el concentrado de asignación de carga de profesores para elaboración de horarios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Academias: El Subdirector Académico recibe la propuesta de carga académica por parte de los Coordinadores de Academias• Comités de Calidad de Programas Educativos: aprobación de los PA y adecuaciones a los mismos. <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo en base a los servicios de mantenimiento de computo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p> <p>Proceso de Compras: Apoyo en la solicitud de materiales necesarios para la operación del proceso.</p>
	<p style="text-align: center;">Interacciones Externas</p> <p>Dirección de Estudios de Licenciatura de la UANL (DEL): Proporcionar información relevante sobre los Programas Educativos de Licenciatura (Ingeniero Agrónomo, Ingeniero en Industrias Alimentarias, Ingeniero en Agronegocios, Ingeniero en Biotecnología).</p> <p>Departamento Escolar Central de la UANL: Proporcionar información acerca de los planes de estudio de los Programas Educativos y sus redes de unidades de aprendizaje.</p>



Manual de Administración de la Calidad

Clave

MAC-04

Revisión

02-02/18

Hoja

4 de 11

Clave	Interacciones Internas y Externas
Servicio Social y Vinculación (PE-07-003)	<p style="text-align: center;">Interacciones Internas</p> <p>Proceso de Escolar: Escolar genera información de créditos de las licenciaturas y planes de estudio para activar a los alumnos a realizar el Servicio Social.</p> <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal, se hace entrega de horario personal de maestros y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo en base a los servicios de mantenimiento de computo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p> <p>Proceso de Compras: Apoyo en la solicitud de materiales necesarios para la operación del proceso.</p>
	<p style="text-align: center;">Interacciones Externas</p> <p>Escolar y Archivo, UANL Solicitar número de créditos por carrera y plan de estudios.</p> <p>Dirección de Servicio Social Y Prácticas Profesionales, UANL Recepción de Calendario de Procedimiento de Servicio Social (ROE-UANL) Consulta y depuración en el SIASE del Informe de Alumnos Registrados y Aceptados (DOE-UANL) Se acude a sesión para autorización de programas por período correspondiente Mención del número de candidatos a Servicio Social Revisión del Informe de Alumnos Registrados y Aceptados (DOE-UANL) Recepción de Certificación de Liberación (ROE-UANL) para ser entregada al interesado.</p>



**Manual de
Administración
de la Calidad**

Clave

MAC-04

Revisión

02-02/18

Hoja

5 de 11

Clave	Interacciones Internas y Externas
Posgrado (PE-07-004)	<p style="text-align: center;">Interacciones Internas</p> <p>Proceso Escolar: El Subdirector de Posgrado en coordinación con el Secretario de Posgrado realiza la Agenda Escolar. Envía el concentrado de asignación de carga de profesores para elaboración de horarios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Academias: El Subdirector de Posgrado recibe la propuesta de carga académica por parte de los Coordinadores de Academias• Comités de Calidad de Programas Educativos: aprobación de los PA y adecuaciones a los mismos. <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo en base a los servicios de mantenimiento de cómputo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p> <p>Proceso de Compras: Apoyo en la solicitud de materiales necesarios para la operación del proceso.</p>
	<p style="text-align: center;">Interacciones Externas</p> <p>Dirección de Posgrado: Proporcionar información relevante sobre los Programas Educativos de para el diseño y rediseño de los posgrados de la FA</p> <p>Departamento Escolar Central de la UANL: Proporcionar información acerca de los planes de estudio de los Programas Educativos y sus redes de unidades de aprendizaje.</p>



**Manual de
Administración
de la Calidad**

Clave

MAC-04

Revisión

02-02/18

Hoja

6 de 11

Clave	Interacciones Internas y Externas
<p>Programa de Intercambio Académico (PE-07-005)</p>	<p align="center">Interacciones Internas</p> <p>Proceso Escolar: el responsable de movilidad e intercambio académico en coordinación con el Secretario de Académico y Posgrado analizan los alumnos que cumplan con los requisitos para poder cumplir con el intercambio, así como los convenios con las universidades</p> <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo en base a los servicios de mantenimiento de cómputo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p> <p>Proceso de Compras: Apoyo en la solicitud de materiales necesarios para la operación del proceso.</p>
	<p align="center">Interacciones Externas</p> <p>Dirección de Intercambio Académico de la UANL: Solicitud de Datos telefónicos de alumnos que ya han realizado intercambios académicos.</p>

Clave	Interacciones Internas y Externas
<p>Atención Integral al Estudiante (PE-07-006)</p>	<p align="center">Interacciones Internas</p> <p>Proceso de Escolar : Entrega un Reporte de Sembrado de Grupos (DOE-UANL)</p> <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal, se hace entrega de horario personal de maestros y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo en base a los servicios de mantenimiento de cómputo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p>
	<p align="center">Interacciones Externas</p> <p>N.A.</p>



Manual de Administración de la Calidad

Clave

MAC-04

Revisión


02-02/18

Hoja

7 de 11

Clave	Interacciones Internas
<p>Programa Institucional Desarrollo de Talentos Universitarios (PE-07-007)</p>	<p>Proceso de Escolar : Entrega un Reporte de Sembrado de Grupos (DOE-UANL)</p> <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal, se hace entrega de horario personal de maestros y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo en base a los servicios de mantenimiento de cómputo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p> <p>Proceso de Compras: Apoyo en la solicitud de materiales necesarios para la operación del proceso</p>
	<p style="text-align: center;">Interacciones Externas</p> <p>Dirección de Intercambio Académico de la UANL: Solicitud de Datos telefónicos de alumnos que ya han realizado intercambios académicos.</p>

Clave	Interacciones Internas
<p>Compras, Selección y Evaluación de proveedores (PE-07-008)</p>	<p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal, se hace entrega de horario personal de maestros y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo en base a los servicios de mantenimiento de cómputo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p>
	<p style="text-align: center;">Interacciones Externas</p> <p>Dirección de Intercambio Académico de la UANL: Solicitud de Datos telefónicos de alumnos que ya han realizado intercambios académicos.</p>

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-04	02-02/18	8 de 11

Clave	Interacciones Internas y Externas
Administración de Recursos Financieros (PE-07-009)	<p style="text-align: center;">Interacciones Internas</p> <p>Proceso de Gestión de Calidad: Apoyarse en los procedimientos mandatorios como Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas, Producto No Conforme, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.</p> <p>Proceso de Recursos Humanos: Apoyo en requisición de personal, se hace entrega de horario personal de maestros y lo referente a capacitaciones.</p> <p>Proceso de Infraestructura: Apoyo con base a los servicios de mantenimiento de cómputo software, hardware, climas e instalaciones, así como asegurar el ambiente de trabajo.</p>
	<p style="text-align: center;">Interacciones Externas</p> <p>Departamento de Informática de la UANL: El Auxiliar Administrativo se encuentra con el enlace del sistema de Contabilidad por Fondos, el sistema Cheques y Pagarés y el sistema de Tesorería.</p> <p>Departamento de Auditoría de la UANL: El Auxiliar Administrativo se encarga de los cierres mensuales, así este departamento obtiene los informes financieros por medio de dichos Sistemas.</p> <p>Departamento de Contabilidad de la UANL: El Auxiliar Administrativo se encarga de los cierres</p>

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La Facultad de Agronomía declara que cuenta con un SAC que incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad. (DOI-003 y DOI-002)
- b) Un manual de calidad.(MAC-00 al 08)
- c) Procedimientos documentados requeridos en la Norma ISO 9001:2008. (MAC-02 y DOI-011)
- d) Los documentos, incluidos los registros necesarios para que la Facultad de Agronomía asegure la eficaz planificación, operación y control de los procesos. (DOI-010 y DOI-011)

Nota: El S. A. C. incluye los procedimientos establecidos, documentados, implementados y mantenidos que son requeridos en la Norma Internacional ISO 9001: 2008, donde se describe la secuencia e interacción de los procesos asegurando la efectiva operación y control de los mismos, a su vez, se documenta de acuerdo al tamaño y tipo de nuestra organización, la complejidad e interacción de los procesos y la capacidad del personal. Estos procedimientos documentados se manejan impresos y en medios electrónicos, como se especifica en los procedimientos de este Manual.



Manual de Administración de la Calidad

Clave

MAC-04

Revisión


02-02/18

Hoja

9 de 11

Registros Requeridos por el ISO 9001:2008

Clausula		Registro de calidad/documentos	
5.6.1.	Revisión por la dirección	DOI-007	Revisión de la Dirección
6.2.2. (e)	Educación, entrenamiento, habilidades y experiencia.	DOI-014	Compromiso e Involucramiento con el SAC
		RC-06-002	Descripción de Puestos
		RC-06-010	Registro de Asistencia
		RC-06-014	Ficha de capacitación
		RC-06-011	Evaluación del Desempeño del Personal
		RC-06-012	Evidencia de Conocimiento, Habilidades y experiencia
		RC-06-009	Competencia, Formación y Toma de Conciencia
7.2.2.	Resultados de la revisión, los requisitos relacionados con el producto y acciones que surjan de la revisión.	Listas de Registros Sección 7	PE-07-001 Escolar PE-07-002 Secretaría Académica PE-07-003 Servicio Social y Vinculación PE-07-004 Posgrado PE-07-005 - Programa de Intercambio Académico PE-07-006 Atención Integral al Estudiante. PE-07-007 - Programa Institucional Desarrollo de Talentos Universitarios PE-07-009 Compras, Selección y Evaluación de Proveedores PE-07-010 Administración de Recursos Financieros
			PE-07-003 Servicio Social PE-07-005 - Programa de Intercambio Académico PE-07-001 Escolar
7.5.2. (d)	Demostración de validación de procesos cuando la salida resultante no se pueda verificar mediante actividades de seguimiento y medición.	Listas de Registros Sección 7 / y documentos	PE-07-003 Servicio Social PE-07-005 - Programa de Intercambio Académico PE-07-001 Escolar
7.5.3.	Identificación única del producto.	N/A	En los procesos específicos se identifican los productos
7.5.4.	Propiedad del cliente, pérdida, deterioro o Inapropiada para su uso.	N/A	Ver MAC 7.5.4
8.2.2	Reporte de Auditoría y Revisión Documental	RC-08-006	Reporte de Auditoría y Revisión
8.2.4.	Indicación de la persona(s) que autorizan la liberación del producto.	Indicadores de cada procesos Lista de Procesos	En los procesos específicos se identifican
8.3.	Producto No Conforme	RC-08-006	Registro de producto no conforme

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-04	02-02/18	10 de 11

8.5.2/8.5.3	Resultado de acciones correctivas/preventivas	RC-08-006	Reporte de No Conformidad/Acción Correctiva/No Conformidad Potencial/Acción Preventiva
-------------	---	-----------	--

4.2.2 Manual de Calidad

En la Facultad de Agronomía se establece, implementa y mantiene un Sistema de Administración de la Calidad basado en los requerimientos del ISO 9001:2008, para las actividades desarrolladas en toda la organización basados en los Procesos claves para el cumplimiento de la Política de Calidad (DOI-003).

El contenido de este manual podrá ser modificado en función del resultado de las auditorías internas o externas y cuando existan cambios significativos en el proceso o en las directrices de la Facultad.

El Director y el Equipo Guía, tienen la responsabilidad de revisar el presente manual y la autoridad para aprobar y realizar cambios al mismo. El Manual de Administración de la Calidad es un documento controlado de acuerdo al procedimiento (PG-04-001) Control de Documentos y distribuido de acuerdo a la tabla de contenido del MAC.

El Manual de Calidad documentado e implementado incluye:


- a) El alcance y las exclusiones de la Norma ISO 9001:2008 (ver MAC-01).
- b) Referencias hacia los procedimientos y Registros de Calidad, documentados para el cumplimiento del Sistema (MAC-02, DOI-010 y DOI-011 listas de procedimientos)
- c) La descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

“Control de Documentos” (PG-04-001) y “Control de Registros” (PG-04-002) son el punto de enlace para controlar el Manual de Calidad de la Facultad de Agronomía.

4.2.3 Control de los Documentos

En la Facultad de Agronomía se controlan los documentos requeridos por el SAC mediante el procedimiento documentado “Control de Documentos” (PG-04-001), en el cual se definen los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando es necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-04	02-02/18	11 de 11

- f) Asegurar que los documentos de origen externo, que la Facultad de Agronomía determina que son necesarios para la planificación y la operación del SAC, se identifican y se controla su distribución.
- g) Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos y se aplica una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de Registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SAC se controlan a través del procedimiento “Control de Registros” (PG-04-002). Éste es un procedimiento documentado donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

El procedimiento establece, también, que todos los registros de calidad son legibles, fácilmente identificables, almacenados y conservados para su fácil recuperación en condiciones que previenen daño o deterioro. Los registros de calidad pueden encontrarse en medios electrónicos y en papel.

“Control de Documentos” (PG-04-001) y “Control de Registros” (PG-04-002) son el punto de enlace con todas las áreas que generan y mantienen Registros de Calidad. Todas las áreas de la Facultad de Agronomía que pertenecen al SAC mantienen una estrecha relación y generan Registros de Calidad que deben ser mantenidos apropiadamente por éstas de acuerdo con estos procedimientos.