	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-05	03-02/18	1 de 6

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SAC, así como con la mejora continua de su eficacia a través de los siguientes mecanismos:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política de calidad. (DOI-003)
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad. (DOI-002)
- Llevando a cabo las Revisiones de la Dirección, y (MAC 5.6.1)
- Asegurando la disponibilidad de recursos. (MAC 6.1)

La Dirección de la Facultad de Agronomía, a través de la Representante de la Dirección, comunica a toda la organización la importancia de satisfacer los requerimientos del cliente, así como los documentos legales y reglamentos a través del seguimiento de la implementación del SAC, mediante el proceso de Revisión Directiva (PG-05-001) y apoyándose en la comunicación interna con la organización a través de las reuniones regulares con el Equipo Guía que apoya a la Dirección en la toma de decisiones.

La Dirección establece la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Visión, Misión y Valores Organizacionales que rigen la operación bajo la Norma ISO 9001: 2008, los cuales se describen en el Manual de Administración de la Calidad (MAC-00 al 08), los cuales se consensan con el Equipo Guía de la Facultad de Agronomía y se publican en las instalaciones de la misma. Por otra parte, se revisa el desempeño de los mismos mediante la actividad Revisión de la Dirección, a través de la cual la Dirección se asegura del desempeño del SAC y la mejora continua del mismo, así como la disponibilidad de recursos para garantizar el cumplimiento de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la institución.

5.2 Enfoque al cliente


La Dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente a través del procedimiento de Satisfacción del Cliente (PG-08-005), en donde se documenta que a través de las encuestas de satisfacción del cliente que aplica cada departamento del SAC y del Buzón de Sugerencias se detectan sus requisitos, y a través del procedimiento de Auditorías Internas (PG-08-001) se les da seguimiento e implementan acciones para su atención.

También la Dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen mediante la aplicación de los procedimientos **Subdirección Académica (PE-07-002)**, **Escolar (PE-07-001)**, **Servicio Social y Vinculación (PE-07-003)**, **Atención Integral al Estudiante (PE-07-006)**, **Programa de Intercambio Académico (PE-07-005)**, **Compras, Selección y Evaluación de Proveedores (PE-07-008)**, **Administración de Recursos Financieros (PE-07-009)**, **Posgrado (PE-07-004)**, **Programa Institucional Desarrollo de Talentos Universitarios (PE-07-007)** y **Satisfacción de Cliente (PG-08-005)**

5.3 Política de Calidad

La Dirección se asegura que la política de calidad:

- Es adecuada al propósito de la organización. (DOI- 003)

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-05	03-02/18	2 de 6

- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SAC. (DOI- 003)
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.(DOI-002)
- d) Es comunicada, entendida dentro de la organización y que todo el personal la conozca y aplique por diferentes medios. Se mantiene publicada en diferentes áreas de la organización; de manera impresa; se difunde dentro del Curso de Inducción para los alumnos de nuevo ingreso; así como en cursos de concientización para el personal de la Facultad. La Dirección verifica la implementación de su Política de Calidad a través del procedimiento de Revisión Directiva (PG-05-001) del SAC.
- e) Es revisada para su adecuación durante las reuniones semestrales de la Revisión de la Dirección, o bien al presentarse un cambio significativo en la Facultad de Agronomía.

La Política de Calidad que define la filosofía institucional señala que: Todos los que trabajamos en la Facultad de Agronomía estamos comprometidos a satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria a través de un sistema de calidad que contempla la mejora continua de los procesos académicos y administrativos para así trascender y contribuir a la visión 2020 de la UANL

5.4 Planeación


5.4.1 Objetivos de Calidad

La Dirección determina los Objetivos de Calidad necesarios para cumplir con los requisitos del servicio y los establece en las funciones y los niveles pertinentes de la Facultad de Agronomía, y son medibles y coherentes con la Política de Calidad.

Los Objetivos de Calidad son determinados, establecidos y revisados por la Dirección para su adecuación y aprobación, siendo actualizados, si es requerido, en cada revisión semestral de la Dirección. Estos Objetivos de Calidad se determinan con base en el Programa de Fortalecimiento de la Facultad de Agronomía, el cual se establece a su vez dentro de la planeación del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) de la UANL. Para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad se determinan Metas Compromiso e Indicadores de Calidad para la Facultad de Agronomía, los cuales son establecidos por la Dirección en los niveles de la organización de acuerdo a sus funciones y procedimientos documentados en el SAC en los que aplica. Su seguimiento se realiza a través del procedimiento de Revisión Directiva (PG-05-001) y su planificación mediante el procedimiento de Planeación Estratégica (PG-05-002).

Objetivos de Calidad (DOI-002):

- ♦ Contar con una matrícula de estudiantes de licenciatura de 950 en el año 2015
- ♦ Contar con una matrícula de 30 estudiantes de posgrado en el año 2015
- ♦ Alcanzar en el año 2015 el 25 % en titulación en los programas de licenciatura evaluables con una tasa de titulación por cohorte generacional con base al 60% que piden la UANL
- ♦ Alcanzar en el año 2015 el 80% en titulación en los programas de posgrado evaluables con una tasa de titulación por cohorte generacional con base al 60% que piden la UANL
- ♦ Alcanzar el 100% en los programas evaluables de licenciatura clasificados en nivel del padrón de CIEES
- ♦ Que el 75 % de programas estén acreditados por COPAES
- ♦ % de programas de licenciatura evaluables por organismos internacionales
- ♦ Lograr que el 75% de los programas de posgrado de la FA formen parte del PNC del programa nacional de posgrado de calidad del CONACYT

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-05	03-02/18	3 de 6

- ♦ Lograr que el 75% de los programas de posgrado de la FA formen parte del PNP del CONACYT
- ♦ Contar con el 100% de los profesores de tiempo completo con posgrado en el 2015
- ♦ Alcanzar el 60% de los profesores de tiempo completo con doctorado
- ♦ Que el 65 % de los profesores de tiempo completo cuenten con el reconocimiento del perfil deseado por parte del PROMEP
- ♦ Que el 25% de los profesores de tiempo completo este adscritos al sistema nacional de investigadores
- ♦ Que el 75 % de los profesores de tiempo completo estén certificados bajo el modelo educativo y académico de la UANL
- ♦ Impulsar a que el 50% de los profesores estén certificados bajo el modelo del Programa Institucional de Tutorías de la UANL

Estos objetivos se traducen en metas compromiso, las cuales se evalúan con base en indicadores del proceso y del servicio, cada seis meses en la Revisión de la Dirección.

5.4.2 Planificación del Sistema de Administración de la Calidad

La Dirección asegura que la planificación del SAC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1 de este MAC, así como con los Objetivos de Calidad y que se mantiene la integridad del SAC cuando se planifican e implementan cambios en éste. Lo anterior se realiza según el procedimiento de Planeación Estratégica (PG-05-002).


La planeación estratégica la realiza la Dirección con su equipo de trabajo y se basa en un plan de la administración por tres años (duración de la Administración de la Dirección). En dicho plan constan políticas, objetivos, metas compromiso y estrategias a desarrollar para su cumplimiento, los cuales se documentan en el Plan de Desarrollo (PD) de la Facultad (DOI-012), el cual forma parte del **Programa de Fortalecimiento de la Calidad en las Instituciones Educativas (PROFOCIE)** de la UANL, y en él se integran los indicadores del PIFI, los indicadores de calidad de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) También se consideran en la planeación el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2020 y la Visión UANL 2020 como documentos rectores de la planeación.

Con base en este PD se desarrolla la planeación estratégica y operativa del Sistema de Calidad de la Facultad de Agronomía para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y los requisitos del SAC.

El Director se asegura que los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos sean identificados y planeados. La planeación se desarrolla para asegurar la calidad en la coordinación, supervisión y control de los procesos dentro de todas las áreas comprometidas con el SGC.

La planificación de calidad de la Facultad de Agronomía incluye:

- Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los recursos necesarios (ver 5.1).
- El mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad. (VER MAC 8.5.1)
- La distribución y control de documentos de calidad. (VER PG-04-001)
- El establecimiento de sistemas de medición del servicio y satisfacción del usuario.(VER MAC 8.2.1)
- El establecimiento del Programa de Auditoría Interna para asegurar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-05	03-02/18	4 de 6

- El establecimiento de Programas de Capacitación adecuados para el personal que lleva a cabo actividades que afecten la calidad del servicio prestado.(VER MAC 6.2.2)
- Control de los Registros de Calidad que están disponibles para demostración del trabajo realizado, por ejemplo minutas de juntas del Equipo Guía, encuestas de satisfacción del cliente, informes de resultados de evaluación, y demás documentos que proporcionen evidencia de un resultado. (VER PG-04-002)
- Conclusión de no-conformidades y acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, incluyendo documentación. (VER MAC 8.2.2,8.5.2, 8.5.3)
- Realizar la Revisión Directiva. (VER MAC 5.6.1)
- Establecimiento de Objetivos de Calidad (VER MAC 5.4.1)
- Evaluación de los datos de desempeño de los servicios y procesos. (VER MAC 8.2.3 Y 8.2.4)

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y sean comunicadas dentro de la organización a través del procedimiento de Competencia formación y toma de decisiones (Manual Organizacional: perfil, organigrama y descripciones de puestos) (PG-06-001), donde se documentan las descripciones de puesto, según categoría y nivel en la organización que tienen impacto en el SAC. Esto aplica para los Subdirectores, Secretarios, Jefes de Departamento, Coordinadores de Programas Educativos. Este procedimiento es administrado por la Secretaría Administrativa.

En la Facultad de Agronomía se cuenta con un Reglamento Interno (DOI-013) y un Reglamento del Personal Docente de la UANL, los cuales son comunicados al personal administrativo y académico al ser contratados por la Secretaría Administrativa, de quien depende Recursos Humanos.


Los responsables del desarrollo del Sistema de Administración de la Calidad ISO 9001:2008 de la Facultad de Agronomía son el Director y el Equipo Guía, conformado por la Subdirección Académica, la Secretaría Administrativa, la Secretaria Académica, el Jefe de Informática, Coordinación de Educación Continua, Coordinación de Tutorías, Responsable del Departamento de Recursos Humanos, Responsable de Compras, Subdirección de Vinculación y Servicio Social.

Cada semestre, al finalizar el ciclo escolar, el Director y el Equipo Guía se reúnen con los jefes de departamento del SAC para revisar los avances en el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y las Metas Compromiso (Revisión de la Dirección). La asistencia y acuerdos se documentan en la Minuta de Reunión de Revisión del SAC para su seguimiento (RC-05-001).

Las responsabilidades con el Sistema de Administración de la Calidad son:

Director:

- Promover los fundamentos de calidad de la Facultad de Agronomía, Visión, Misión, Valores, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.
- Desarrollar, implementar y mantener el Sistema de Administración de la Calidad ISO 9001:2008.
- Proveer los recursos necesarios para mantener el Sistema de Administración de la Calidad.
- Evaluar la efectividad del sistema mediante las Revisiones de la Dirección con apoyo del Equipo Guía.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-05	03-02/18	5 de 6

- Nombrar a su Representante para asegurar la implementación y mantenimiento del Sistema de Administración de la Calidad.
- Mantener comunicación continua con el personal para garantizar una respuesta oportuna ante cualquier variación o incumplimiento en los requerimientos especificados del servicio.
- Dar seguimiento a las quejas de los clientes.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos del cliente.
- Ser responsable del desarrollo y planeación de servicios y recursos necesarios para lograr la satisfacción del cliente.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos contraídos con los clientes.
- Supervisar y coordinar los procesos relacionados con el cliente.
- Llevar a cabo las Revisiones de la Dirección.

El personal implicado en los procedimientos establecidos en el SAC de la Facultad de Agronomía tiene la autoridad para:

- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el servicio, proceso o Sistema de Calidad.
- Iniciar acciones para prevenir la recurrencia de las no conformidades relativas al servicio, al proceso o al SAC.
- Iniciar, recomendar y proveer soluciones a través de los canales establecidos.
- Verificar la implementación de soluciones.
- Controlar las no conformidades hasta que las deficiencias hayan sido corregidas.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección designa a un miembro de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad como Representante de la Dirección, quien reporta directamente al Director en su función, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

La responsabilidad y autoridad de la Representante de la Dirección incluye:

- a) Asegurar que se establece, implementa y mantienen los procesos necesarios para el SAC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008. (VER MAC 8.2.2 y 5.6.1)
- b) Informar a la Dirección sobre el desempeño del SAC y de cualquier necesidad de mejora, elaborando el reporte para la Revisión de la Dirección (VER MAC 5.6.1)
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. (RC-06-009)


La Representante de la Dirección es responsable de asegurar que se difunda, defina, implemente y se dé continuidad al SAC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 (referencia a 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad). Asimismo, informa cada seis meses a la Dirección del desempeño del SAC para la toma de acciones correctivas y preventivas en la Revisión Directiva (PG-05-001).

La responsabilidad de la Representante de la Dirección incluye relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el SAC, como la Dirección General de Calidad de la UANL.

5.5.3 Comunicación Interna

El Director se asegura de que la comunicación interna relacionada con los procesos del SAC sea efectiva entre los distintos niveles y funciones de la Facultad de Agronomía, a través de los siguientes mecanismos según el alcance de dicha comunicación:

- Comunicación oficial (circulares, oficios internos, memos internos y órdenes de trabajo).
- Reuniones de equipo y juntas.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-05	03-02/18	6 de 6

- Tableros informativos.
- Medios electrónicos.

5.6 Revisión de la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Revisión Directiva, (ver PG-05-001) de acuerdo al ISO 9001:2008, se lleva a cabo cada seis meses mediante una junta entre el Director y el Equipo Guía, con el fin de asegurar la efectividad del SAC y su continua adecuación y mejora. Estas revisiones incluyen todos los elementos y requerimientos determinados por el Sistema de Calidad ISO 9001:2008.

El registro derivado de la Revisión de la Dirección se documenta en la Minuta de Junta (RC-05-001) son mantenidos por el Representante de la Dirección.

5.6.2 Información para la Revisión

La Facultad de Agronomía define que para la revisión realizada por la Dirección, conforme al procedimiento de Revisión Directiva (PG-05-001), las entradas al proceso de revisión incluyen el desempeño actual y oportunidades de mejora relativas a:

- a) Resultados de Auditorías
- b) Retroalimentación de Clientes
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- d) Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
- e) El seguimiento de las revisiones previas de la Dirección
- f) Cambios que afectan al SAC
- g) Recomendaciones para la mejora del SAC.

El Representante de la Dirección recaba la información requerida para la elaboración de la Minuta de Juntas (RC-05-001), la cual indica el orden que debe seguirse al presentar las diferentes fuentes de información relacionadas con la ejecución del SAC de la Facultad de Agronomía

Análisis de Datos

Los Subdirectores, Secretarios, Jefes de Departamento, Coordinadores de Programas Educativos y responsables de procedimientos documentados en el SAC, envían la información correspondiente de sus indicadores al Representante de la Dirección de la Facultad para el análisis de datos, en el registro "Indicadores de Calidad de la Facultad de Agronomía" (RC-05-004). La Representante de la Dirección elabora y entrega un concentrado de los indicadores de proceso y de producto más relevantes a la Dirección para su análisis y aprobación, como informe previo a Revisión de la Dirección.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Como resultado del procedimiento de "Revisión Directiva" (PG-05-001) se incluyen decisiones y acciones encaminadas a la mejora del SAC y sus procesos, a través de:

- a) Las mejoras de la eficiencia del SAC
- b) Las mejoras al servicio conforme a los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de soporte y recursos para operar el sistema.

Estas decisiones y acciones se documentan en la Minuta de Juntas (RC-05-001).