

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	1 de 11

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planeación de la realización del servicio

La Facultad de Agronomía planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio de manera coherente con los requisitos de los otros procesos del SAC.

Durante la planeación de la realización del servicio, la Facultad de Agronomía establece:

- Los Objetivos de Calidad (DOI-002) y los requisitos del servicio (DOI-011 Lista de Procedimientos)
- La necesidad de definir procesos, documentos y recursos específicos para el servicio. (MAC 4.1 Y 6.1)
- La verificación, validación, monitoreo, actividades de inspección y pruebas específicas para el servicio y los criterios de aceptación del mismo. (DOI-011 Lista de Procedimientos)
- Los registros necesarios para contar con la evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen con los requisitos. (VER MAC 4.2.4)

La planeación de la realización del servicio que se lleva a cabo en la Facultad de Agronomía se basa en los Procedimientos Generales y Específicos relacionados con la elaboración del servicio, así como con los relacionados con la inspección a los mismos procesos, los cuales se mencionan en la tabla de procesos del punto 7.5.1 de este Manual.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

La Facultad de Agronomía declara que cuenta con procedimientos documentados para la identificación de requerimientos del cliente de manera oportuna como se especifica en los procesos de Escolar (PE-07-001), Subdirección Académica (PE-07-002), en donde se establecen los requisitos de ingreso y reglamentarios para la admisión de los estudiantes a los programas educativos, considerando:

- Los requerimientos del servicio especificados por los clientes, incluyendo los requisitos para la entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesario para el propósito previsto.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Otros requisitos adicionales que considera la Facultad de Agronomía.

Los canales de comunicación para efectos de la identificación de requerimientos de clientes externos, son a través de la Subdirección Académica y **Seguimiento de egresados**, los cuales mantiene una relación con los egresados, empleadores y la sociedad, con el fin de cumplir con los requisitos de calidad relacionados con el servicio.

7.2.2 Revisión de requisitos relacionados con el servicio.

La Facultad de Agronomía declara que cuenta con procedimientos documentados para revisar los requerimientos relacionados con el servicio. La revisión se efectúa antes de que la Facultad de Agronomía se comprometa a ofrecer los programas educativos, a través de los procedimientos de

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	2 de 11

Escolar (PE-07-001), Subdirección Académica (PE-07-002), en donde se documentan las condiciones de la oferta educativa, requisitos de admisión, de la aceptación de los estudiantes para su ingreso, del proceso de inscripciones, elaboración de horarios, y donde se asegura que:

- a) Están definidos los requisitos de servicio (admisión).
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y los expresados previamente (selección de unidades de aprendizaje y elaboración de horarios por el alumno con base en el currículo del programa educativo), y
- c) La Facultad de Agronomía tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos (planta de maestros, infraestructura, equipos de laboratorio, servicios de apoyo al estudiante, etc.).

La Dirección convoca a reuniones de trabajo a los departamentos involucrados en el proceso de prestación del servicio de los programas educativos antes de iniciar las actividades del ciclo escolar, para revisar las necesidades que hay que cubrir para cumplir con los requisitos relacionados con el servicio.

Cuando se cambian los requisitos del servicio, esto es, de los programas educativos, la Facultad de Agronomía se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente este informado de los requisitos modificados (profesores, estudiantes y personal administrativo de atención al cliente), mediante la difusión oportuna de estos cambios (oficios a los maestros, avisos publicados para los alumnos, uso de la página web de la Facultad de Agronomía, inducción al personal administrativo). La determinación de los cambios a los requisitos del servicio se documenta en el procedimiento de **Creación o Rediseño e Implementación del Plan de Estudios (IT-07-004)** para los Programas Educativos.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Facultad de Agronomía determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes (estudiantes) relativas a:

- a) La información sobre el servicio (programas educativos).
- b) Las consultas, incluyendo las modificaciones (fechas de selección de unidades de aprendizaje a cursar, fechas de elaboración de horarios, fechas de inscripciones y de pagos), y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (encuesta de satisfacción del cliente que aplica cada departamento en el SAC, buzón de sugerencias y quejas).

La oferta de programas educativos se realiza a través de la página web de la Facultad de Agronomía y folletos impresos en menor escala.

Las fechas para la selección de unidades de aprendizaje, elaboración de horarios, inscripciones y pagos se publican mediante avisos en los edificios de aulas, en ventanilla de Servicios Escolares y de Subdirección Académica.

La Subdirección Académica es el enlace entre la Facultad de Agronomía y los egresados. En el apartado de Educación Continua perteneciente al proceso Servicio Social y Vinculación (PE-07-003) se especifican los requisitos para la prestación del servicio que ofertan a egresados y comunidad en general.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	3 de 11

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Los procedimientos relacionados con la planificación del diseño y desarrollo del servicio son: **Creación o Rediseño e Implementación del Plan de Estudios (IT-07-004)**

La Facultad de Agronomía planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio (programas educativos) mediante el procedimiento **Creación o Rediseño e Implementación del Plan de Estudios (IT-07-004)**. Este procedimiento describe el método para la creación, rediseño, actualización y cancelación de los programas educativos de la Facultad de Agronomía. Aplica desde las etapas del diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación de los Programa Educativo por las autoridades competentes de la UANL y de la Facultad de Agronomía, hasta la difusión e implementación de los mismos.

En este procedimiento se determinan:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo,
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La Dirección coordina los trabajos del diseño y desarrollo de los programas educativos que se ofertan en la Facultad de Agronomía, con apoyo del Comité de Rediseño de cada uno de los Programas Educativos. La Dirección asegura la implementación del procedimiento de Rediseño de Plan de Estudios de la Facultad de Agronomía, proporcionando los recursos necesarios para llevarse a cabo. La Dirección se apoya en el Comité de Rediseño del Programa Educativo, en los Coordinadores de los Programas Educativos y en la Comisión Académica de la H. Junta Directiva para la realización de este procedimiento (responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo).

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, de los cuales se mantienen registros, son:

- Modelo Educativo de la UANL
- Modelo Académico de la Licenciatura
- Programas Educativos vigentes
- El Plan de Desarrollo de la Facultad de Agronomía.
- Recomendaciones hechas por el Comité de Ciencias Agropecuarias de los CIEES

Estos elementos de entrada cubren:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño del servicio.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios.
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo de los programas educativos se ponen a consideración de algunos de los elementos de entrada antes de aprobar su liberación. Se exponen a grupos de profesores para conocer su opinión y obtener retroalimentación, y con ello determinar si estos resultados (VER MAC 7.3.2):

- a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	4 de 11

- b) Proporcionan información apropiada para la prestación del servicio,
- c) Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) Especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

La Dirección designa un Comité de Seguimiento, cuya función se determina en el procedimiento **Creación o Rediseño e Implementación del Plan de Estudios (IT-07-004)**. En las etapas adecuadas, el Comité se reúne y realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La Dirección designa un Comité de Seguimiento, cuya función se determina en el procedimiento **Creación o Rediseño e Implementación del Plan de Estudios (IT-07-004)**. La verificación del diseño y desarrollo de los programas educativos de acuerdo con lo planificado se realiza para asegurar que los resultados cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Esto se lleva a cabo convocando a profesores, a expresar sus opiniones con respecto a los avances en la actualización de los programas educativos. Los resultados de estas reuniones se documentan y mantienen en minutas y registros visuales.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado se realiza de acuerdo a la Normativa del Modelo Académico de Licenciatura; el rediseño, adecuación o creación de los programas educativos se realiza conforme a los **Anexos 1 y 2 de la "Manual para la presentación de propuestas de creación o rediseño curricular de P.E. de Técnico Superior Universitario, Profesional Asociado y Licenciatura de la UANL (DOE – 028)**, para cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio (programa educativo).

Una vez elaborado el documento de la propuesta se entrega a las autoridades correspondientes para su revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, antes de su aprobación por la máxima autoridad universitaria, el H. Consejo Universitario.

7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Cuando son menores, esto es, implican una modificación a una(s) unidad(es) de aprendizaje, el Comité de Seguimiento Curricular informará a la Dirección, quien a su vez elaborará un oficio para notificar a las instancias involucradas de estos cambios (profesores, alumnos, personal administrativo).

Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. Esto lo realiza la Dirección. Cuando los cambios involucran modificaciones sustanciales al programa educativo, entonces se tiene que realizar todo el proceso que se documenta en el procedimiento de **Creación o Rediseño e Implementación del Plan de Estudios (IT-07-004)**.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	5 de 11

7.3 Diseño y desarrollo POSGRADO FA

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La Subdirección planifica, controla y apoya los procesos de la Dependencia para el diseño y desarrollo de los Programas Educativos de Posgrado (PE) mediante el procedimiento establecido en el manual de los Lineamientos para Orientar el Proceso de Reforma de los Programas Educativos de Posgrado (LOPRPEP). Este procedimiento describe el método para la creación, rediseño, actualización cambio de nomenclatura y cancelación de los Programas Educativos de Posgrado de la Subdirección. Aplica desde las etapas de propuesta, diseño y desarrollo, la revisión, verificación y validación de los PE por las autoridades competentes de la Subdirección y de la UANL, hasta la difusión e implementación de los mismos.

En este procedimiento se determinan:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo (Puntos 3, 4, 5, y 6 LOPRPEP).
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo (Puntos 4 y 5 LOPRPEP).
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo (Puntos 4 y 5 LOPRPEP).

La Subdirección coordina estas actividades y asegura la implementación del procedimiento, proporcionando los recursos necesarios para llevarse a cabo en conjunto con el Núcleo Académico del programa en cuestión, conformado por el Profesor Titular así como los Profesores del mismo y con el apoyo de los Comités de Posgrado de la Subdirección (Maestrías y Doctorados). Posteriormente se somete a revisión de la Comisión Académica de la H. Junta Directiva para su autorización, enviándose posteriormente al H. Consejo Universitario quien concede la aprobación final mediante un dictamen (responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo).

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, de los cuales se mantienen registros, son:

- Modelo Educativo de la UANL
- Modelo Académico de los Programas de Posgrado basado en los Lineamientos para Orientar el Proceso de Reforma de los Programas Educativos de Posgrado (LOPRPEP)
- El Plan de Desarrollo Institucional de la Facultad.
- El Plan de Desarrollo Institucional de la UANL

Estos elementos de entrada cubren:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño del servicio (Puntos 1, 2, y 3 LOPRPEP).
- b) Los requisitos legales y reglamentarios (Punto 4 LOPRPEP).
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo (Puntos 3, 4, 5, y 6 LOPRPEP).

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo de los programas educativos se ponen a consideración de algunos de los elementos de entrada antes de aprobar su liberación. Se exponen a grupos de profesores (Comités de Posgrado) para conocer su opinión y obtener retroalimentación los programas con cambio de nomenclatura y nueva creación, y con ello determinar si estos

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	6 de 11

resultados:

- a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo (Punto 5 LOPRPEP).
- b) Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio (Punto 5 LOPRPEP).
- c) Contienen o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto (Punto 5 LOPRPEP).
- d) Especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto (Punto 5 LOPRPEP).

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

La Subdirección de Estudios de Posgrado designa un Comité de Posgrado dependiendo el área (Maestrías o Doctorados) cuya función consiste en la verificación del diseño y desarrollo de los programas educativos de acuerdo con lo planificado, para asegurar que los resultados cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Esto se lleva a cabo convocando a profesores, quienes posterior a la evaluación expresar sus opiniones con respecto a los avances en la actualización de los programas. Los resultados de estas reuniones se documentan y mantienen en minutas y registros visuales. Posteriormente se turna a la Comisión Académica de la H. Junta Directiva.

- a) Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos (Punto 5 LOPRPEP).
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias (Punto 5 LOPRPEP).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La Subdirección de Posgrado designa un Comité de Posgrado dependiendo el área (, Maestrías o Doctorados) cuya función consiste en la verificación del diseño y desarrollo de los programas educativos de acuerdo con lo planificado, para asegurar que los resultados cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Esto se lleva a cabo convocando a profesores, quienes posterior a la evaluación expresar sus opiniones con respecto a los avances en la actualización de los programas. Los resultados de estas reuniones se documentan y mantienen en minutas y registros visuales. Posteriormente se turna a la Comisión Académica de la H. Junta Directiva (Punto 5 LOPRPEP).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado se realiza de acuerdo a la Normativa del Lineamientos para Orientar el Proceso de Reforma de los Programas Educativos de Posgrado (LOPRPEP) para el rediseño, adecuación, creación, cambio de nombre o cancelación de los Programas Académicos de Posgrado, para cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto (Programa Educativo).

Una vez elaborado el documento de la propuesta se entrega a las autoridades correspondientes para su revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, antes de su aprobación por la máxima autoridad universitaria, el H. Consejo Universitario (Puntos 3, 4 y 5 LOPRPEP).

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	7 de 11

7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Cuando son menores, esto es, implican una modificación a una(s) unidad(es) de aprendizaje, la Subdirección autorizará los mismos y elaborará un oficio para notificar a las instancias involucradas de estos cambios (profesores, alumnos, personal administrativo).

Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. Esto lo realiza la Subdirección de Estudios de Posgrado con las autoridades competentes. Cuando los cambios involucran modificaciones sustanciales al PE, entonces se tiene que realizar todo el proceso que se documenta en el LOPRPEP.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

Las adquisiciones de la Facultad de Agronomía se controlan de forma tal que se asegura que los insumos o suministros y servicios adquiridos, están conformes a los requisitos especificados. Para tal fin se cuenta con el procedimiento documentado de “**Compras, Selección y Evaluación de proveedores**” (PE-07-008).

La Facultad de Agronomía selecciona y evalúa a sus proveedores con base en la habilidad que estos tienen para cumplir con los requisitos de la organización incluyendo los del SAC y cualquier requisito específico de aseguramiento de calidad. Define el tipo y alcance del control que se ejerce sobre los proveedores, de acuerdo con el producto o servicio que suministran éstos, además de su historial de desempeño.

La Secretaría Administrativa de la Facultad de Agronomía, realiza semestralmente la evaluación (RC-CO-07-006) a los proveedores de productos o servicios. Los criterios que se consideran son: calidad en el producto, calidad en el servicio proporcionado y tiempo de entrega en el suministro del producto y del servicio.

Todos los pasos a seguir para efectuar una compra está documentado en el Procedimiento **Compras, Selección y Evaluación de proveedores** (PE-07-008).

La Secretaría Administrativa se encarga de la Administración para contratar servicios externos que se encarguen de: fumigaciones, reparación de copiadoras, así como cualquier tipo de servicio necesario para la realización de la actividad del departamento.

7.4.2 Información de las compras

En la Facultad de Agronomía se revisan y aprueban todos los documentos de compra para adecuar los requisitos especificados antes de autorizar la adquisición. Secretaría Administrativa cuida que los documentos de compra contengan, cuando aplique, los siguientes elementos:

- a) El tipo, clase, grado o identificación precisa del insumo, suministro o servicios solicitados.
- b) Título, identificación o la edición aplicable de las especificaciones, dibujos en caso necesario, requisitos de proceso, instrucciones de inspección y otros datos técnicos relevantes, incluyendo los requisitos para aprobación del suministro o insumo, con el fin de asegurar la calidad del insumo o suministro.
- c) Identificar los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	8 de 11

En la Facultad de Agronomía se asegura la adecuación de los documentos de compra antes de la autorización y antes de la emisión, para evitar el continuar con una adquisición que no cumple con las expectativas de los clientes.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La Secretaría Administrativa realiza la inspección de compra a todos los suministros e insumos que ingresan a la Facultad de Agronomía para asegurar que cumplen con los requisitos establecidos en los documentos de compra. Al entregarlos se firma de recibido en la requisición de compra si el departamento que lo solicitó esta de acuerdo con el producto comprado

La revisión que se realiza se documenta en el procedimiento de “**Compras, Selección y Evaluación de proveedores** (PE-07-008)”

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La Facultad de Agronomía declara que planifica los diferentes procesos para proporcionar los servicios que se llevan a cabo en condiciones controladas a través de:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio a proporcionar.
 - b) La disponibilidad de las instrucciones de trabajo.
 - c) Procedimientos documentados que definen la manera de operar y dar servicio.
 - d) El uso del equipo apropiado.
 - e) La implementación del seguimiento y de la medición.
 - f) La implementación de actividades de liberación y entrega.
- i. La Dirección, en coordinación con las Subdirecciones, Secretarías, Jefaturas de Departamento y Coordinaciones, es la responsable de determinar las condiciones descritas para la producción y prestación del servicio.
 - ii. Así la Facultad de Agronomía cuenta con procesos, procedimientos, documentos de origen interno e instructivos de trabajo para la realización del servicio.
 - iii. La Subdirección Académica, es la responsable de informar de las características del servicio, la manera de operarlo y solicitar el equipo apropiado para llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, así como su implementación, seguimiento y medición (impartición de los programas educativos y evaluaciones de los docentes). En esto se apoya también en el procedimiento de “Rediseño e implementación del Plan de Estudios” (IT-07-004), responsabilidad del Comité de Rediseño Curricular, quien le suministra el producto para su liberación y entrega al cliente (profesores y estudiantes).
 - iv. La operación y prestación del servicio de los Programas Educativos de Licenciatura se realizan a través de: (Ver PE-07-001 e IT-07-004)
 - Planeación del curso inductivo para los alumnos de primer ingreso.
 - La elaboración de horarios de clase, tanto de maestros como de alumnos, para el próximo ciclo escolar.
 - El ejercicio docente.
 - La programación de exámenes ordinarios y extraordinarios.
 - Evaluación del desempeño magisterial.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	9 de 11

- v. También la Subdirección Académica vigila la implementación del seguimiento y de la medición de la prestación del servicio mediante la supervisión de las evaluaciones que aplican los profesores a los estudiantes para medir el aprendizaje (exámenes, trabajos, actividades, etc.). Las formas de evaluación de las unidades de aprendizaje se documentan en las cartas descriptivas de las mismas.
- vi. La Subdirección Académica y la Secretaria Administrativa son el enlace con otros departamentos cuyos procesos están relacionados con la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Los procesos del SAC relacionados con la producción y prestación del servicio son:

- Revisión Directiva (PG-05-001)
- Planeación Estratégica (PG-05-002)
- Clima Laboral (PG-06-003)
- Informática (PG-06-006)
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo (PG-06-007)
- Escolar (PE-07-001)
- Subdirección Académica (PE-07-002)
- Servicio Social y Vinculación (PE-07-003)
- Administración de Recursos Financieros (PE-07-009)
- Atención Integral al Estudiante (PE-07-006)
- Compras, Selección y Evaluación de proveedores (PE-07-008)
- Deportes (IT-07-003)
- Creación o Rediseño e Implementación del Plan de Estudios (IT-07-004)
- Auditoria Interna (PG-08-001)
- Acciones Correctivas (PG-08-002)
- Acciones Preventivas (PG-08-003)
- Satisfacción al Cliente (PG-08-005)

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La Facultad de Agronomía establece que cuenta con procedimientos documentados y difundidos que le permiten asegurar la capacidad del proceso para cumplir con los requerimientos del cliente y con esto la calidad de los servicios, para lo cual considera lo siguiente:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de las actividades del servicio educativo establecidos en los procesos
- b) La calificación del personal.
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos.
- d) Los requisitos de los registros, y
- e) La revalidación.

Los procesos relacionados con la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio son: en el nivel de Licenciatura, "Subdirección Académica (Titulación)" (PE-07-002)

En la Licenciatura, los estudiantes deben realizar el servicio social como parte de su currículo y a través de este departamento se les brinda información sobre oportunidades de trabajo, tal como se documenta en el procedimiento de "Servicio Social y Vinculación" (PE-07-003)

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	10 de 11

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Facultad de Agronomía cuenta con un procedimiento documentado que identifica el producto por medios adecuados, a través de la realización del producto; identifica el estado del producto / servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto / servicio; y mantiene los registros de la trazabilidad, en el procedimiento de “Escolar” (PE-07-001).

Mediante este procedimiento se identifica la trayectoria de los estudiantes, desde su ingreso hasta su egreso, pasando por los trámites de selección, pre-inscripción, inscripción, horarios de clase, bajas con derecho, calificaciones, regularizaciones, modificaciones de calificaciones y/o revisión de exámenes. El alumno puede consultar su trayectoria académica en el SIASE, en el kárdex que es el documento donde se registran sus calificaciones y donde puede identificar su estatus como alumno. El documento está accesible de manera electrónica en la página web de la UANL, a la que el alumno ingresa con una clave confidencial que se le asigna.

7.5.4 Propiedad del cliente

En la Facultad de Agronomía se resguarda el kárdex de calificaciones, cuya información es considerada propiedad del cliente. Actualmente esta información es resguardada electrónicamente en el SIASE (Sistema Integral para la Administración de Servicios Educativos) cuyas bases de datos son administradas por la Dirección General de Informática de la UANL. Sin embargo, los kárdex generados previamente a la existencia del SIASE son identificados (matrícula), verificados, protegidos y salvaguardados por la Facultad de Agronomía.

Cuando el cliente lo requiera, se le entrega una copia sellada y firmada. Cualquier kárdex que se pierda, deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso deberá ser registrado y comunicado al cliente cuando lo solicite.

El alumno en el momento de inscribirse en Facultad de Agronomía llena formatos con información personal complementaria y esta es considerada como propiedad del cliente, por lo tanto es de uso exclusivo de la Facultad de Agronomía y no se podrá proporcionar información a ninguna persona física o moral, fuera de la UANL, sin autorización previa del mismo alumno.

Las tesis elaboradas por los alumnos y que se quedan en la Facultad de Agronomía para ser consultadas son consideradas como propiedad intelectual y por lo tanto son propiedad del cliente, son resguardadas en la Biblioteca para consulta, se identifican con el título de la tesis y con el nombre del alumno que la elaboró.

Además, en la Facultad de Agronomía se identifica también como propiedad del cliente el kárdex y el acta de nacimiento, trámites de servicio social, prácticas o información confidencial de tutoría, los cuales son controlados, verificados, protegidos y salvaguardados en el expediente especial del cliente. Si alguno de estos documentos se deteriora ó se pierde, se registra y se comunica al cliente.

7.5.5 Preservación del producto

En la Facultad de Agronomía se debe de preservar la documentación de los servicios proporcionados para mantener la conformidad con los requisitos, además de almacenar,

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-07	02-02/18	11 de 11

conservar y proteger las evidencias de los servicios proporcionados de cada proceso e información y se previene que éstas sufran algún daño o deterioro, utilizando para este fin archiveros, gavetas y base de datos.

Los responsables de cada área de la Facultad de Agronomía son los responsables del manejo, almacenamiento, conservación y protección de los documentos, con el fin de evitar daños o deterioros y mantener la evidencia de los servicios específicos de su proceso e información actualizada y en óptimas condiciones; para evidenciar la conformidad con los requisitos del servicio proporcionado.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La Facultad de Agronomía cuenta con Laboratorios en donde se desarrollan las prácticas de laboratorio planteadas en las Unidades de Aprendizaje de los Planes de Estudios de la Facultad de Agronomía.

Cada Laboratorio cuenta con un responsable y un encargado y además con un Manual de Procedimientos y un Manual de Primeros Auxilios y emergencias.

Los equipos de los laboratorios están identificados y cuentan con registros de bitácora de uso, bitácora de mantenimiento y en el caso de los equipos con temperatura, con una bitácora donde se registran los cambios en la misma. En el caso del mantenimiento, una empresa contratada externamente realiza el mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos según la programación.

Si aplica al laboratorio, se cuenta con la señalización y disposición para residuos biopeligrosos y una empresa contratada externamente se encarga de la recolección de los mismos en la Facultad y la disposición final acorde a la normatividad.