



Manual de Calidad

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS EXACTAS E INGENIERÍAS

GUADALAJARA, JALISCO, AGOSTO 2023

CONTENIDO

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

Objetivo

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

CAPITULO II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Reseña Histórica

Misión

Visión

Política de calidad

Objetivos de Calidad

Estructura Organizacional

Roles y responsabilidades

CAPITULO III. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS

Diagrama de Interacción de los Procesos

Descripción y Diagrama de Flujo por Procesos

CAPÍTULO IV. CONTEXTO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS EXACTAS E

INGENIERÍAS

CAPÍTULO V. PARTES INTERESADAS PERTINENTES

CAPITULO VI. REFERENCIAS NORMATIVAS

I. INTRODUCCIÓN

El Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías de la Universidad de Guadalajara, institución de educación superior que busca de manera constante el mejoramiento de la calidad en sus propuestas educativas y procesos administrativos cuenta ya con 10 años de compromiso con una gestión de calidad en sus servicios administrativos y bibliotecarios; al margen de que los servicios bibliotecarios que se encuentran certificados desde el año 2001.

Una de las prioridades del Centro Universitario es la satisfacción de las necesidades de su Comunidad y partes interesadas, por lo que estamos convencidos que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad contribuye a que nuestros esfuerzos en esta materia reditúen a los esfuerzos y recursos aplicados de forma más eficiente.

OBJETIVO.

El presente manual forma parte de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad y pretende ser un instrumento de ayuda en la integración de los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 a la gestión de los procesos dentro del alcance; asimismo, como sistema de calidad, el objetivo es proveer una herramienta útil para la gestión eficiente y eficaz del CUCEI que busca la satisfacción de las expectativas de sus partes interesadas pertinentes y una mejora continua que le permita alcanzar mayores grados de calidad en la ejecución de sus procesos dentro del alcance del Sistema y por ende impactar positivamente en el desarrollo de los procesos sustantivos de esta Institución para el logro de sus objetivos estratégicos.

ALCANCE.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del CUCEI comprende los servicios administrativos y bibliotecarios que presta a través de parte de sus dependencias, mediante la ejecución de los procesos que se describen a continuación:

1. Ejercicio P3E.
2. Ejecución de Fondos Externos.
3. Comprobación.
4. Pago de Nómina.
5. Atención alumnos, exalumnos y egresados.
6. Ingreso a licenciatura y posgrado.
7. Ingreso de personal académico.
8. Ingreso de personal administrativo.
9. Capacitación para el desarrollo de competencias.
10. Selección bibliográfica.
11. Procesamiento de la información.
12. Atención a usuarios.

Asimismo, se integran al Sistema como procesos de soporte los siguientes:

1. Adquisiciones y Suministros;
2. Recepción;
3. Encuesta de satisfacción

No es aplicable para incluir dentro del alcance de nuestro SGC la actividad de diseño de los productos y servicios (Clausula No. 8.3), ya que nuestros procesos se realizan en apego a las normatividad institucional, por tanto la incidencia sobre los elementos de diseño de los trámites y servicios recaen en aspectos de mejoras y simplificación de procesos, que se abordan en el apartado de mejora del estándar ISO 9001:2015 mediante diferentes estrategias, tocando aspectos diversos y no únicamente los asociadas al modo en que se da la realización de trámites y servicios.

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

RESEÑA HISTÓRICA.

La Universidad de Guadalajara es la segunda más grande de México y, por sus indicadores de calidad y excelencia, una de las más importantes universidades estatales.

Su historia es de más de 220 años, debido a que se inaugura el 3 de noviembre de 1792, con el nombre de Real Universidad de Guadalajara, gracias a las gestiones de Fray Antonio Alcalde y Barriga. En el siglo XIX, como consecuencia de las constantes pugnas entre gobiernos conservadores y liberales, la Universidad sufre cierres y rupturas, alternando su nombre entre Instituto de Ciencias del Estado y la Universidad de Guadalajara, según el grupo en el poder.

En 1925, por iniciativa del gobernador José Guadalupe Zuno Hernández, se reestablece la Universidad de Guadalajara, siendo su primer rector el licenciado Enrique Díaz de León. El 12 de octubre de 1925, se reconoce como la fecha de la fundación de nuestra casa de estudios.

En el año 1989 se inicia el proceso de reforma universitaria que actualiza el modelo académico y culmina con la reestructuración de las escuelas y facultades, para fundar, a partir de entonces, centros universitarios temáticos y regionales, conformando la Red Universitaria del Estado de Jalisco, de la que forma parte el Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingeniería (CUCEI).

Actualmente el CUCEI es uno de los 15 centros de la Red Universitaria de Jalisco el cual fue creado en 1994, con base en las antiguas facultades de Ciencias, Ciencias Químicas, Informática y Computación e Ingenierías; además de los Institutos de Madera, Celulosa y Papel; Astronomía y Meteorología (IAM) y la Dirección de Vinculación y Transferencia de Tecnología. A 26 años de la creación de la Red Universitaria, el CUCEI es un referente en la formación de profesionales, de investigación, de extensión y vinculación, en el campo de las Ciencias Exactas e Ingenierías en el occidente del país, representado por indicadores

tanto de cobertura como de calidad. En la actualidad ocupamos el tercer lugar como centro universitario de la red con mayor población.

MISIÓN

La Benemérita Universidad de Guadalajara es una institución pública, laica y autónoma que atiende las necesidades de educación media superior y superior en Jalisco. Se conforma por una comunidad líder, diversa y creativa que piensa y trabaja para coadyuvar al desarrollo sostenible. Como la Red Universitaria de Jalisco se apoya en las ciencias y las humanidades para confirmar su valor público a través de la formación integral y pertinente de sus estudiantes, la innovación, la investigación y transferencia tecnológica, la vinculación, la extensión y la difusión de la cultura, mientras asegura una adecuada gobernanza, transparencia y rendición de cuentas a la sociedad.

VISIÓN

La Universidad de Guadalajara es un referente global por su alta calidad y compromiso con la sociedad, garante, flexible e innovadora de la formación científica y profesional. Es un actor clave en la configuración de la agenda pública local y nacional. Constituye el bastión para la consecución de propósitos educativos, profesionales y humanos a lo largo de la vida, así como para resolver en comunidad los desafíos del desarrollo sostenible.

POLÍTICA DE CALIDAD.

El Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías, perteneciente a la Universidad de Guadalajara, está comprometido con una gestión eficiente, eficaz y responsable de sus servicios administrativos y bibliotecarios, soporte de la Comunidad Universitaria en la ejecución de sus funciones sustantivas encausadas a contribuir en el desarrollo social, tecnológico, económico y sustentable de nuestro entorno.

Conducimos nuestro actuar con transparencia, legalidad y pertinencia en la prestación de nuestros servicios a aspirantes, clientes y proveedores; asimismo impulsamos el desarrollo de nuestro personal para una gestión competente, respetuosa y de trato humano, con enfoque de mejora continua.

OBJETIVOS DE CALIDAD.

1. Incrementar la eficiencia en la provisión de servicios administrativos y bibliotecarios a fin de apoyar de forma confiable y oportuna a la Comunidad Universitaria.
2. Implementar mecanismos de mejora continua para la satisfacción de las expectativas de calidad de clientes y partes interesadas, que contribuyan al desarrollo de las funciones sustantivas del CU.

3. Impulsar el desarrollo del personal y sus competencias, así como un ambiente laboral propicio para el desempeño satisfactorio y eficaz de los servicios administrativos y bibliotecarios, con trato humano, respetuoso y ajustados a la normatividad inherente y el estándar ISO 9001:2015.

OBJETIVOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS.

Servicios Bibliotecarios:

- Gestionar eficientemente el acervo necesario y adecuado a los programas académicos, a fin de incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.

Servicios de Control Escolar:

- Incrementar la percepción de calidad de los servicios de control escolar, a partir de una operación eficiente, confiable, con trato humano y respetuoso, apego normativo y atendiendo a los tiempos de entrega, requisitos y cupos establecidos institucionalmente.

Servicios Financieros:

- Cumplir en tiempo y forma la comprobación financiera, con apego a las políticas y normas del presupuesto.
- Incrementar la eficiencia en la aplicación y ejercicio de los diferentes fondos presupuestales del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías.

Servicios de Personal:

- Gestionar acciones para el desarrollo de las competencias de personal administrativo a fin de incidir en el incremento a la eficiencia en la prestación de los servicios administrativos y bibliotecarios dentro del alcance.

Asimismo, puede identificarse en la descripción de cada proceso el propósito de éstos.

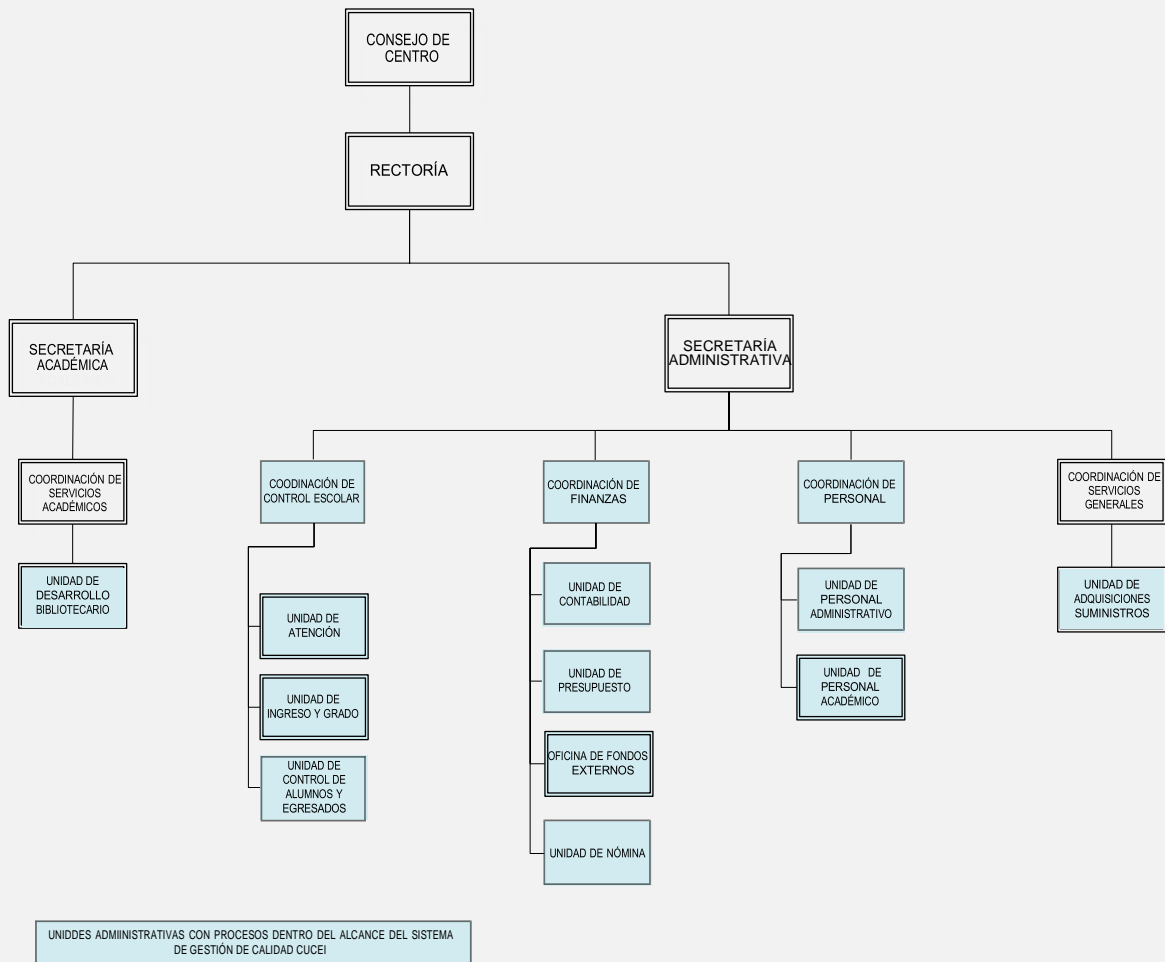
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional del CUCEI puede ser visualizada en los enlaces siguientes:

<http://www.cucei.udg.mx/es/acerca-de/organizacion/secretaria-administrativa>

<http://www.cucei.udg.mx/es/acerca-de/organizacion/secretaria-academica>

A fin de ayudar a la identificación de las unidades administrativas que cuentan con procesos dentro del alcance del SGC se presenta el organigrama siguiente:



ROLES Y RESPONSABILIDADES

La Alta Dirección del SGC CUCEI está conformada por:

- Rector del Centro
- Secretario Académico
- Secretario Administrativo
- Coordinador de Control Escolar
- Coordinador de Finanzas
- Coordinador de Personal
- Coordinador de Servicios Académicos
- Coordinador de Servicios Generales

La Alta Dirección tiene como su representante a la Secretario Administrativa.

Son responsabilidades de la Alta Dirección las siguientes:

- Las descritas en el apartado 5. Liderazgo de la normativa ISO 9001:2015.
- Conocer y evaluar el contexto de la organización para la evaluación de riesgos y detección de oportunidades del SGC.

- Llevar a cabo las revisiones del SGC del CUCEI para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica del Centro.

Son responsabilidades del representante de la alta dirección las siguientes:

- Dar seguimiento e informar a la Alta Dirección de la ejecución de las acciones correctivas que se establezcan en los procesos como resultado de las auditorías a los procesos dentro del alcance del SGC.
- Convocar a reuniones de trabajo a equipo de Alta Dirección y Comité de Calidad conforme a programación o cuando se requiera para un seguimiento adecuado al SGC.
- Informar a la Alta Dirección de las acciones de mejora implementadas y sus resultados.
- Coordinar las acciones de administración de información documentada del SGC.

Comité de Calidad.

Para dar seguimiento a la operatividad y resultados del Sistema de Gestión de Calidad se creó el Comité de Calidad, el cual está compuesto por:

Coordinadores de dependencia;

Dueños de Procesos;

Jefe de Unidad de Servicios Bibliotecarios; y

Jefe de Unidad de Adquisiciones y Suministros

Son responsabilidades el Comité de Calidad las siguientes:

- Someter a revisión en el Comité de Calidad, los avances y logros en los procesos del SGC.
- Analizar y proponer acciones que contribuyan a la interacción de procesos más eficiente y que contribuya al logro de los objetivos de calidad.
- Presentar a la Alta Dirección los resultados de la evaluación del SGC y proponer acciones y mejoras que requieran su aprobación
- Apoyar la colaboración interdependiente de las unidades administrativas para la mejora continua del SGC.
- El seguimiento y atención a instrucciones y acuerdos emanados de la Alta Dirección.

Son responsabilidades de los Coordinadores de dependencia y del Jefe de Unidad de Desarrollo Bibliotecario:

- Asegurar el buen desempeño de los procesos bajo su responsabilidad.
- Atender y resolver situaciones que afecten el desempeño de procesos y que por su alcance jerárquico no pueda ser resuelto por los dueños de proceso.
- Conocer y tomar medidas pertinentes respecto los resultados de las mediciones de indicadores de los procesos de su adscripción.
- Comunicar y asegurar la comprensión y concientización del personal de su dependencia, de la política de calidad, objetivos de calidad y contribución a la eficacia del sistema.
- Analizar el contexto y valoración de riesgos y oportunidades que impactan en los procesos de su adscripción y para el logro de sus objetivos de calidad.
- Demostrar liderazgo y compromiso.
- Promover el enfoque al cliente y la mejora de los procesos a su adscripción.

Son responsabilidades de los dueños de proceso las siguientes:

- Coordinar y supervisar el desempeño eficiente de los procesos bajo su responsabilidad.
- Evaluar el proceso a partir de indicadores de desempeño y control de riesgos.
- Detectar oportunamente desviaciones en las acciones para el logro de objetivo de su proceso y contribución al logro de objetivos de calidad.
- Coordinar las actividades para la identificación de áreas de oportunidad y mejoras a sus procesos.
- Implementar acciones correctivas y de mejora pertinentes, en su caso proponerlas al coordinador de dependencia o jefe de desarrollo bibliotecario según corresponda, para su aprobación o gestión antes las autoridades competentes.
- Llevar control y resguardo de los registros emanados de sus procesos.
- Conocer y estar comprometido con la política de calidad.
- Implementar acciones que propicien en su personal la toma de conciencia referida en el apartado 7.5 del estándar ISO 9001:2015.
- Identificar necesidades de cambios o modificaciones en su proceso o documentación emanada de éste y proponerla a su coordinador de dependencia o jefe de desarrollo bibliotecario, según corresponda.
- Promover en su personal el pensamiento basado en riesgos, el enfoque de procesos y el enfoque al cliente.
- Demostrar liderazgo y compromiso.

Son responsabilidades del personal operativo de los procesos:

- Conocer su proceso, así como las normas, políticas y lineamientos que lo rigen.
- Desempeñar sus funciones apegado a proceso y normativa aplicable.
- Participar en la identificación de áreas de oportunidad y mejoras de sus procesos, así como en la identificación de riesgos.

- Participar en las capacitaciones, evaluaciones y demás actividades que sean implementadas para asegurar la eficiencia del y el logro de los objetivos de su proceso y los de calidad.
- Comunicar al dueño de proceso correspondiente, las áreas de oportunidad y mejora que identifique.

El representante de la alta dirección, para llevar a cabo la coordinación del control de la información documentada del SGC se apoyará en un Administrador de Información Documentada, quien tendrá las responsabilidades siguientes:

- Concentrar la información documentada en un medio electrónico accesible a las dependencias con procesos dentro del alcance del SGC.
- Mantener actualizada la información documentada de acuerdo con los requerimientos de dueños de proceso a autoridades pertinentes del SGC.
- Mantener actualizada la información sobre los registros emanados del SGC.

III. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS

Diagrama de Interacción de los Procesos

En el Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías se consideran 3 tipos de proceso dentro de su mapa de interacción: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

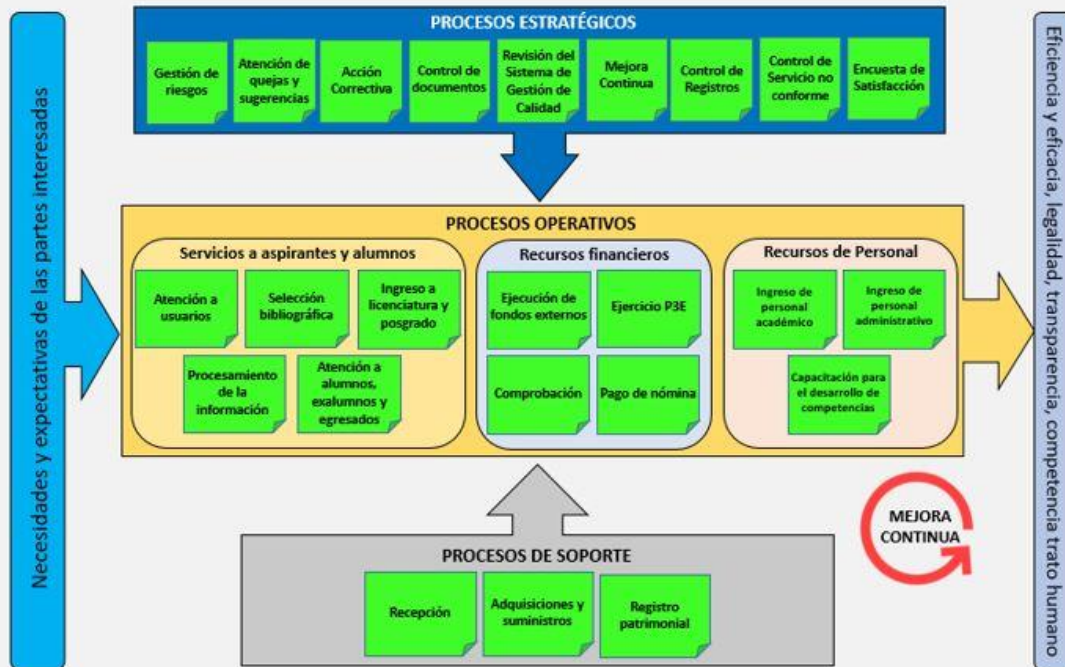
Los procesos estratégicos dentro del CUCEI son aquellos involucrados en la definición de las políticas, metas y objetivos estratégicos internos y en garantizar su cumplimiento.

Por su parte, los procesos operativos son los considerados en la producción de los servicios en la cadena de valor y corresponde a la función de contenido del Centro Universitario.

Finalmente, se consideran los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos y estratégicos del CUCEI.

SGC Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías

Mapa de interacción de los procesos



Descripción y Diagrama de Flujo por Procesos

El total de procesos del Sistema de Gestión de Calidad, pueden consultarse en el apartado de “Procesos” de la página calidad.cucei.udg.mx

IV. CONTEXTO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS EXACTAS E INGENIERÍAS.

El contexto del Centro Universitario puede visualizarse en el análisis FODA del Plan de Desarrollo Institucional 2019 – 2025, con visión a 2030, en el enlace siguiente: <http://www.cucei.udg.mx/es/acerca-de/documentos-basicos/plan-de-desarrollo-institucional-pdi>

Asimismo, el específico de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, en <https://calidad.cucei.udg.mx/contenido/4>

<http://www.cucei.>

V. PARTES INTERESADAS PERTINENTES:

El CUCEI reconoce como partes interesadas pertinente y medio para la comunicación y retroalimentación de dichas partes, tal como describen en la tabla siguiente

PARTES INTERESADAS	LA COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN MEDIANTE
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none">• Informe de Rector del CU.• Cuenta pública, comprobación, auditorías y acreditaciones.• Encuestas de satisfacción.• Respuesta a sugerencias recabadas en encuesta desatisfacción de usuarios del CID.• Transparencia.
AUTORIDADES	
USUARIOS / CLIENTES	
Comunidad Universitaria	
Aspirantes Padres de familia	
PROVEEDORES	

VI. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DE CONSULTA.

Normatividad Institucional.

<http://www.cucei.udg.mx/es/acerca-de/normatividad>

Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos. ISO 9001:2015.

Sistema de Gestión de Calidad – Fundamento y vocabulario. ISO 9000:2015.

<http://www.udg.mx/es/historia> Historia de la Universidad de Guadalajara.

La representación de la Alta Dirección ha revisado y aprobado este manual para su aplicación en las áreas que integran el Sistema de Gestión de Calidad.

Dr. Marco Antonio Pérez Cisneros

Revisó y aprobó
Rector del Centro

Dr. Humberto Gutiérrez Pulido

Revisó y aprobó
Secretario Académico

Mtra. Claudia Castillo Cruz

Revisó y aprobó
Secretaria Administrativo y representante de la Alta Dirección

Lic. Martha Alejandra Romo Lizaola

Revisó y aprobó
Resp. Servicios Financieros

Mtro. Sergio Miguel Trinidad Haro

Revisó y aprobó
Resp. Control Escolar

Mtro. Guillermo Cerpa Ceja

Revisó y aprobó
Resp. de Servicios de Personal

Mtra. Cecilia Garibay López

Revisó y aprobó
Coordinadora de Servicios Académicos

Arq. Luis Alberto Razo García

Revisó y aprobó
Coordinador de Servicios Generales