



Manual de la Calidad del Sistema de Gestión de los Posgrados CUCEA

18 de febrero del 2013
Fecha de aprobación



Contenido

Generalidades.....	3
Historia.....	3
Posgrados CUCEA.....	4
Atribución	4
Misión	4
Visión	4
Valores.....	4
Política de la Calidad.....	5
Objetivo de la Calidad.....	5
Alcance	5
Exclusiones	6
Referencias Normativas	6
Términos y Definiciones.....	6
Estructura Funcional	7
Datos generales de la Dependencia	8
Nuestros procesos y su interacción	9
Responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad	10
Anexo 1	13



Generalidades

El objetivo de la Coordinación de Posgrado del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) es satisfacer los requisitos de nuestros usuarios-Alumnos a través del establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), apegado a la Norma ISO 9001:2008. Una parte sustantiva del sistema es este manual, que da a conocer las actividades que se realizan en los programas de posgrado.

Historia

La Coordinación de Investigación y Posgrado del CUCEA se creó en el año 1990, como parte de la Secretaría General Académica. En 1993 culminó el proceso de la reforma universitaria, que actualizó el modelo académico de la Universidad de Guadalajara y reestructuró las escuelas y facultades en campus temáticos y regionales (llamados centros universitarios) conformando así la Red Universitaria. Como parte de esa reforma, las coordinaciones de investigación y posgrado se descentralizaron hacia la Secretaría Académica de su correspondiente centro universitario. Sin embargo, por su tamaño y cantidad de trabajo, la Coordinación de Investigación y Posgrado del CUCEA, como en otros centros universitarios, se dividió en Coordinación de Posgrado y Coordinación de Investigación.

El primer posgrado que se tiene registrado es la Maestría en Administración, creado en 1983, incorporado a la Escuela de Graduados. En 1990 se creó la Maestría en Economía, como parte del Departamento de Estudios Regionales (INESER).

Para el año 2003 y con nuestro compromiso de proveer valor a los *usuarios-alumnos* a través del servicio de formación, se concibe la Reforma Integral de los Posgrados, con el objetivo de revisar y actualizar los programas. Esta reforma posteriormente sería aplicada a toda la Red Universitaria, a la fecha el CUCEA ofrece dieciséis programas¹: cuatro doctorados y doce maestrías. Diez de ellos acreditados en el Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

Dichos programas permiten ofrecer posgrados de calidad bajo dos vertientes: a) Calidad en sus procesos académicos, asegurada a través de la acreditación ante el CONACYT, y b) Calidad en su administración. En este aspecto, conscientes de la necesidad de mejorar nuestros procesos y la calidad de nuestros servicios, a partir de septiembre de 2010 la Alta Dirección² del CUCEA decidió desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, a través de un Comité para la Calidad.

¹Numeralía institucional 2011

² Integrada por el Rector del Centro Universitario, el Secretario Académico, el Secretario Administrativo y el Coordinador de Posgrado.



Posgrados CUCEA

Atribución

Los Posgrados CUCEA tienen entre sus atribuciones:

- Ofrecer programas de posgrado en los niveles educativos de Especialización, Maestría y Doctorado.
- Realizar actividades de difusión.
- Proponer al Consejo General Universitario la creación o modificación de planes de estudio.
- Gestionar y respaldar a los programas de posgrado en su enlace con las entidades del CUCEA y dependencias externas involucradas en el área de posgrado.

Misión

Formar profesionales de alto nivel, capaces de generar conocimiento en las áreas económico administrativas y de aplicarlo; de vincularse con los sectores, público, privado y social; que se comprometan con el desarrollo sustentable y el bienestar social. Mantener una oferta académica que se distingue por su pertinencia, la flexibilidad de su currícula y la gestión eficiente de sus recursos, que respaldan su prestigio regional, nacional e internacional.

Visión

Que nuestros egresados destaquen por su pensamiento crítico y sean capaces de anticiparse a los problemas de su ámbito profesional, de innovar y generar conocimientos para la construcción de propuestas de solución que impulsen el desarrollo sustentable; y los programas son reconocidos por su calidad, tanto en México como Internacionalmente.

Valores

Nuestros valores son los pilares de los Posgrados CUCEA, por lo cual nuestro personal debe estar comprometido con:

El Respeto: Al desarrollar todas las actividades en un marco de legalidad, igualdad, cordialidad y apego a las políticas institucionales

La Calidad: Al ofrecer nuestros servicios con responsabilidad, profesionalismo y con actitud propositiva para atender satisfactoriamente a los usuarios y partes involucradas.

La Excelencia: Al realizar el trabajo con eficiencia y eficacia en el que se aprovechan al máximo los recursos disponibles y se busca la mejora continua de nuestros procesos.



La Cooperación: Al fomentar la comunicación asertiva, la colaboración, el liderazgo y el trabajo en equipo entre los miembros de la organización, a través de un ambiente de armonía, respeto, confianza, reconocimiento e igualdad.

La Integridad Personal: Al hacer lo correcto según el propio juicio y que no afecte los intereses de los demás, trabajando con disposición, honestidad moral e intelectual, coherente y consecuente.

La Responsabilidad Social y el Compromiso: Al orientar nuestro liderazgo y conducta de tal forma que nuestros procedimientos institucionales y actitudes procuren el bienestar de la sociedad y el desarrollo sustentable.

Política de la Calidad

En Posgrados CUCEA nos comprometemos a generar valor para nuestros usuarios y lograr su satisfacción con el proceso administrativo y su formación académica, mediante programas académicos reconocidos y de **proveer** servicios de calidad. Para ello, implementamos el SGC con el que buscamos mejorar continuamente.

Objetivos de la Calidad

1. Incrementar el nivel cumplimiento en 5 puntos porcentuales la satisfacción de los servicios proporcionados a nuestros usuarios.
2. Completar la competencia del personal, a través del plan de capacitación y plan del desarrollo humano.

Las metas específicas que darán cumplimiento a nuestros objetivos de la calidad se encuentran definidos en la Matriz de Indicadores (SGC-Doc-001).

Alcance

Proceso administrativo de formación de alumnos de posgrado, que comprende el ingreso, permanencia, el egreso y titulación.



Exclusiones

Los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 que no aplican a la naturaleza de nuestra operación son los siguientes:

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
7.3 Diseño y desarrollo	En virtud de que la Coordinación de Posgrado está sujeta a la normatividad institucional, que asigna la generación de nuevos programas de posgrado a otras instancias universitarias.
7.4.3 Verificación de productos comprados	Se excluye en el segundo párrafo, porque ningún producto que se requiere para la realización del servicio se verifica en las instalaciones del proveedor para ser liberado.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Todos los procesos dentro del alcance pueden ser verificados durante la prestación del servicio antes de que lleguen al usuario.

Referencias Normativas

El Sistema de Gestión de la Calidad de los Posgrados CUCEA está regido por la siguiente normatividad universitaria:

- Ley Orgánica.
- Estatuto General.
- Estatuto del Personal Académico.
- Estatuto Orgánico del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas.
- Reglamento General de Posgrados.
- Reglamento General de Ingreso de Alumnos.
- Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos.
- Reglamento de Revalidaciones, Establecimiento de Equivalencias y Acreditación de Estudios.
- Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico.
- Reglamento de Ingresos Extraordinarios.
- Norma ISO 9001:2008 Requerimientos.
- Norma ISO 9004:2009 Guía para la mejora del desempeño.
- Norma ISO 19011:2011 Directrices para auditar.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario.

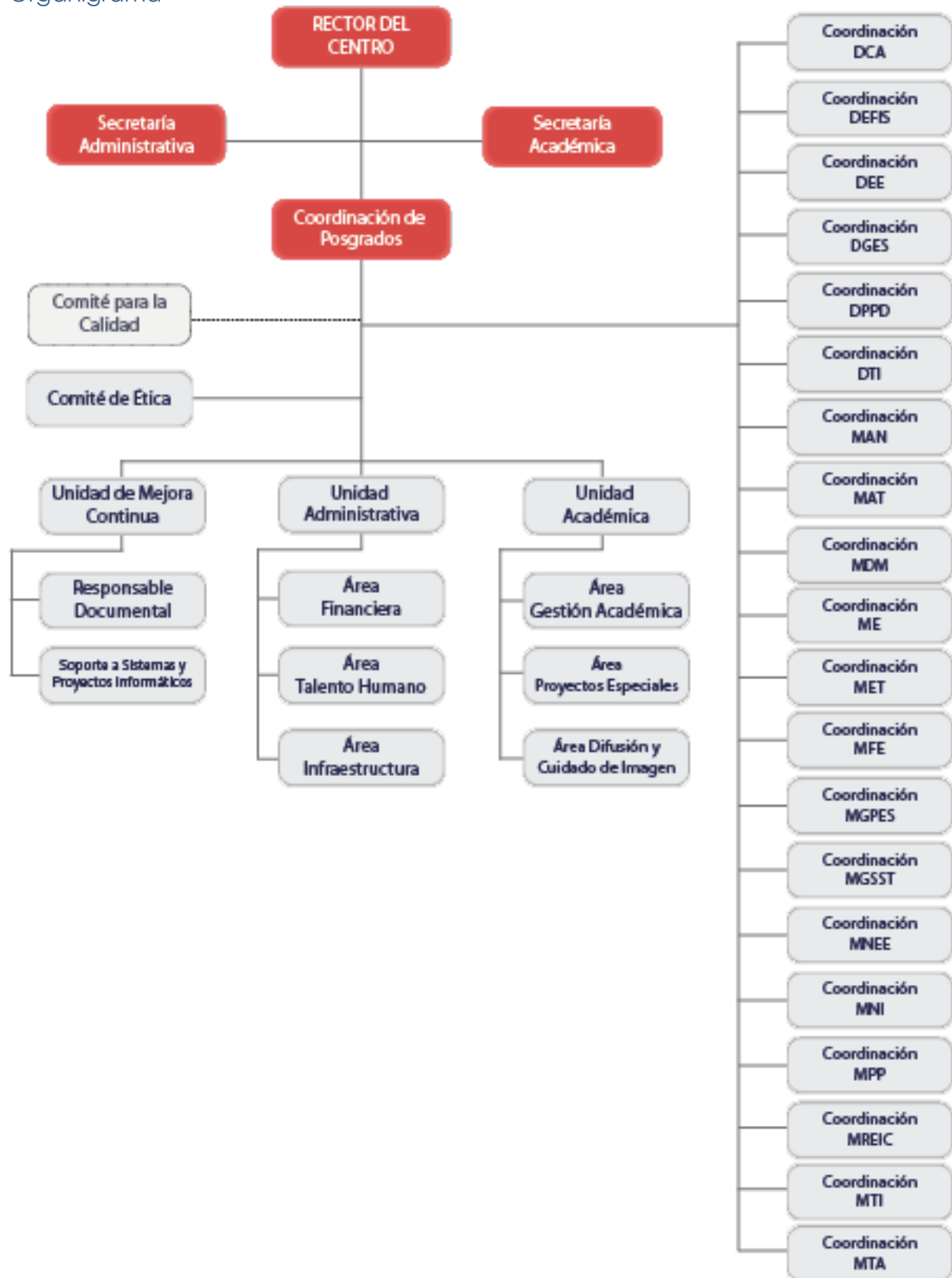
Términos y Definiciones

TÉRMINO	DEFINICIÓN
CUCEA	Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
CP	Coordinación de Posgrados
CPP	Coordinación de Programa de Posgrado
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
P3E	Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación



Estructura Funcional

Organigrama



La versión vigente de este documento se encuentra en el Sistema de Control Documental de los Posgrados CUCEA.
Toda copia en papel es un documento "NO CONTROLADO"



Datos generales de la Dependencia

Oficina de la Coordinación de Posgrado

Dirección: Periférico Norte 799, Núcleo Universitario los Belenes, Módulo P y Q,
C.P. 45100, Zapopan, Jalisco, México

Teléfonos: (33) 3770 3440, conmutador 3770 3300, ext. 25295

Página web: <http://posgrados.cucea.udg.mx>

Nuestros procesos y su interacción

La operación del saber hacer de Posgrados CUCEA en todas las actividades forma la base de una inteligencia colectiva, por lo que el sistema de calidad basa su quehacer en un "enfoque a procesos". Los procesos están definidos de la siguiente manera:

Procesos de Dirección y Planeación: Son los que agrupan todas las actividades que afectan la eficacia del SGC, con la responsabilidad de la dirección y los responsables del proceso.

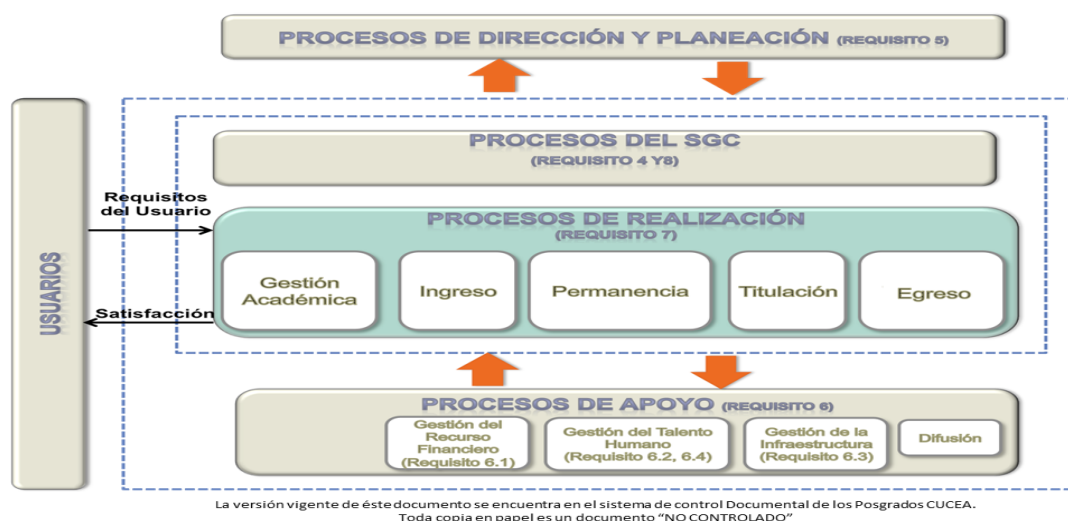
Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad: Son aquellos que lograrán la calidad de los servicios que se ofrecen al usuario, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos que influyen en satisfacción del usuario y en el logro de los resultados deseados por los Posgrados.

Procesos de Realización: Corresponden a las fases del ciclo interno de la calidad del servicio administrativo, involucradas directamente en la formación académica de nuestros usuarios.

Procesos de Apoyo: Son necesarios para el desempeño de las actividades de los Posgrados CUCEA.

Procesos Externos: Son aquellas actividades que en los Posgrados CUCEA se decidió que fuera llevada a cabo por una instancia externa, asociada a la realización del servicio administrativo de formación. Actualmente, contamos con dos procesos externos; uno se refiere a la contratación de profesores externos y el otro compete a las Coordinaciones de los programas de posgrado reconocidos en el Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del CONACYT, y está abocado a las actividades, formatos, lineamientos y requerimientos de este organismo.

Procesos Outsourcing: Son aquellos procesos subcontratados, los cuales interactúan con los procesos del SGC de los Posgrados CUCEA. Actualmente los posgrados cuentan con un Proceso Outsourcing, que se relaciona con la aplicación del Examen Nacional de Ingreso al Posgrado (EXANI-III), que es un instrumento de evaluación externa aplicado por el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL).



GTH-Doc-005

La versión vigente de este documento se encuentra en el Sistema de Control Documental de los Posgrados CUCEA.
Toda copia en papel es un documento "NO CONTROLADO"



Por lo anterior, a continuación se muestra nuestros procesos y su interacción:

Cabe mencionar que la interacción de los procesos y los procedimientos obligatorios están referenciados en el portal web del sistema de calidad y en cada ficha de proceso.

Responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad

Nombre	Rol	Responsabilidad dentro del SGC	Atribuciones
Mtro. José Alberto Castellanos Gutiérrez Dr. José Alberto Becerra Santiago Mtro. César Omar Mora Pérez	Alta Dirección ³	Alta Dirección y cumplir con lo que marca su función y la Norma ISO 9001:2008	Decide sobre los cambios y necesidades externas para cumplir los requisitos del SGC.
Dra. Tania Marcela Hernández Rodríguez	Coordinador de Posgrado	Representante de la Dirección y cumplir con lo que marca su función y la Norma ISO 9001:2008	Todas las decisiones de cambios internos del SGC. Ver anexo 1
Pendiente	Jefe de Unidad Administrativa	Responsable de los procesos académicos y administrativos de los Posgrados CUCEA y cumplir con lo que marca su función y la Norma ISO 9001:2008.	Toma las decisiones junto con los responsables de procesos de apoyo. Asigna las funciones que cumple el equipo de la Unidad Administrativa y Académica, así como la constante comunicación con el Representante de la Dirección.
Mtro. Andrés Jerson Millán López	Jefe de Unidad de Asesoría para la Investigación	Dar orientación a los estudiantes acerca de los bancos de información de fuentes secundarias existentes que conforman los sistemas nacionales de información estadística y geográfica del país, así como de instituciones generadoras de datos otros países. Ofrecer capacitación en explotación de información estadística con el uso de sistemas de consulta en línea y la aplicación de paquetes estadísticos.	Dar orientación a los estudiantes acerca de los bancos de información de fuentes secundarias existentes que conforman los sistemas nacionales de información estadística y geográfica del país, así como de instituciones generadoras de datos otros países. Ofrecer capacitación en explotación de información estadística con el uso de sistemas de consulta en línea y la aplicación de paquetes estadísticos.

³ Las competencias y habilidades del rol de la Alta dirección están definidas en la Ley Orgánica y Estatuto General
<http://www.secgral.udg.mx/sites/archivos/normatividad/general/Leyorganica.pdf>
<http://www.secgral.udg.mx/sites/archivos/normatividad/general/EstatutoGen.pdf>



Nombre	Rol	Responsabilidad dentro del SGC	Atribuciones
Lic. Jesús Moisés Cardoso Islas	Jefe de Unidad Académica	Líder del proceso de gestión académica y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	Toma las decisiones de los cambios en su respectivo proceso y procedimientos. Así como levanta PNC y lleva a cabo la medición de sus indicadores
Lic. Jesús Moisés Cardoso Islas	Jefe de Unidad Académica	Líder del proceso de ingreso y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	
Dr. Sergio Roberto Dávalos García	Coordinadora de la Maestría en Tecnologías para el Aprendizaje	Líder del proceso de permanencia y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	
Dra. Lourdes Nayeli Quevedo Huerta	Coordinadora del Doctorado en Gestión de la Educación Superior	Líder del proceso de egreso y cumplir con lo que marca su función y la Norma ISO 9001:2008.	
Mtro. Hiram Abel Ángel Lara	Coordinador de la Maestría en Políticas Públicas y Desarrollo	Líder del proceso de titulación y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	
Lic. María Esther Guizar Navarrete	Jefe del Área Financiera	Líder de los procedimientos de Gestión Financiera y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	
Gabriela Camacho Martínez	Jefe del Área de Talento Humano	Líder de los procedimientos de Gestión del Talento Humano y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	
Lic. Liliana Arellano Cortés	Jefe del Área de Infraestructura	Líder de los procedimientos de Gestión de Infraestructura y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	
Lic. Georgina Gabriela Sánchez Angulo	Responsable Difusión y Cuidado de Imagen	Líder del procedimiento de Difusión y cumplir con lo que marca su función de acuerdo a su contrato, rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008.	
Mtra. María del Rosario Pérez Morales	Responsable del equipo de Calidad y cumplir con lo que marca su rol dentro del SGC y la Norma ISO 9001:2008. Desarrollo e Implementación del SGC. Auditor Interno	Asigna las funciones que cumple el equipo de mejora continua, así como la constante comunicación con el Representante del SGC. Realizar la programación anual del; SGC (SGC-Doc-004), de las auditorías internas y seleccionar al equipo auditor. Dar seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora para el SGC	



Nombre	Rol	Responsabilidad dentro del SGC	Atribuciones
Margarita Araiza Torres	Apoyo del SGC y Responsable del Control de documentos	Controlador de documentos y cumplir con lo que marca su función y la Norma ISO 9001:2008. Desarrollo e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Secretario del Comité para la Calidad	Ejecutar e informar a los involucrados los cambios a los documentos, y plasmarlos tanto en el Portal de Calidad y en la Web. Cumplir con las acciones encomendadas de mejora. Llevar la logística de las reuniones del comité.
José Rodolfo Torres Ruelas	Soporte a Sistemas y Proyectos informáticos	Diseñar y desarrollar en Web o en ambientes multidisciplinarios materiales que apoyen, automaticen y fortalezcan de manera simple las actividades sustantivas de información del Sistema de Gestión de la Calidad, obtener los diferentes estadísticos del SGC, llevar el control documental en el portal, dar seguimiento al buzón y cumplir con lo que marca su contrato, rol y la Norma ISO 9001:2008.	Ejecutar los cambios al Portal de Calidad en la Web. Dar mantenimiento al Portal del SGC y a la información vinculada. Tomar decisiones respecto a las nuevas aplicaciones y desarrollos a incorporar en la página web y el portal del SGC de los Posgrados CUCEA
Colaborador de los Posgrados	Todos los definidos en el catálogo de roles	Trabajar con lo establecido en los procesos y procedimiento y cumplir de acuerdo a su contrato, rol y la Norma ISO 9001:2008.	Contribuir en la mejora continua del SGC.



Anexo 1

Representante de la Dirección

1. Asegurar, establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
 - a) Mantener vigilado el Manual de Calidad (Portal web) con el fin de verificar que se están realizando las actualizaciones obligadas en el sistema, como los indicadores, minutas, acciones correctivas y preventivas y proyectos de mejora.
2. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
 - a) Realizar reuniones periódicas de revisión por la dirección (cuando menos dos por año), donde participen los miembros del Comité Para la Calidad.
 - b) Asegurar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 respecto a las Reuniones Directivas, en las que se deben de tratar como mínimo y de forma obligatoria los siguientes puntos:
 - Resultados de auditorías.
 - Retroalimentación del cliente (incluyendo las quejas).
 - Desempeño de los procesos (indicadores de proceso) y conformidad del servicio (encuestas).
 - Estado de las acciones correctivas y preventivas.
 - Acciones de seguimiento previas de revisiones por la dirección.
 - Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.
 - Recomendaciones para la mejora.
3. Presentar los informes del desempeño del Sistema a la Alta Dirección.
4. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de los Posgrados.
 - a) Una vez establecidos los requisitos del usuario, aplicar las medidas necesarias para que se ejecute el servicio, de acuerdo a los mismos.
5. Asegurar que se lleven a cabo las auditorías internas que muestren de manera efectiva el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad
6. Aprobar y asegurar que se lleve a cabo el programa anual del SGC (SGC-Doc-004)
7. En caso de ausencia temporal o definitiva del jefe de la unidad de mejora continua, nombrar un encargado del SGC.

Comité para la Calidad

1. Promover el desarrollo de una nueva cultura de calidad en la Coordinación de Posgrados.
2. Ejercer un liderazgo efectivo y participativo del personal de Posgrados en las actividades de mejora.
3. Generar ideas y propuestas de mejora al sistema de calidad, así como dar cumplimiento a los acuerdos que sean de su competencia.
4. Mantener actualizado en el Manual de Calidad, los registros, mapeo, y todos aquellos documentos relacionados, como lo marca la Norma ISO 9001:2008.
 - a) El Manual de Calidad (Portal) debe estar al alcance de todos los participantes del Sistema de Gestión de Calidad de los Posgrados, así como contar con un diseño para su mejor comprensión y fácil acceso.
 - b) Revisar de manera anual el Manual (Portal) y, en caso necesario, realizar cambios.
5. Recopilar la información que generen los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
 - a) Revisar las mediciones de indicadores de acuerdo al período acordado por cada proceso.
 - b) Comunicar las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
 - c) Subir al sistema documental los informes de los resultados de las Auditorías.
6. Mantener actualizados en el sistema documental los requisitos del usuario, así como la retroalimentación con el mismo, la interacción de los procesos, minutas, entre otra información.
7. Realizar reuniones periódicas para revisar si los requisitos del usuario son comprendidos y tratados de acuerdo a lo que marca la Norma ISO 9001:2008 así como los requisitos que marcan los procedimientos.
8. Diseñar el programa de auditorías, implementarlo y verificar su cumplimiento.