

ISO-9001:2008 en los procesos educativos de la MVZ

Dr. Héctor Fimbres Durazo



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Antecedentes DAC



1999

La UANL dio inicio al proceso de certificación en la Biblioteca "Raúl Rangel Frías" siendo la primera en certificarse bajo la Norma ISO 9001:2008

2001 - 2002

Se continuó el proyecto en Facultades y Dependencias Administrativas

2004

Se incorporan las preparatorias

2005

La Universidad Autónoma de Nuevo León cuenta con 60 sistemas implementados

2009

Se tienen implementados 75 Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 bajo la nueva versión 2008

2015

Actualmente la UANL cuenta con 86 sistemas bajo la Norma ISO 9001:2008

Dr. Jimboes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Organigrama DAC



Dr. Jimboes



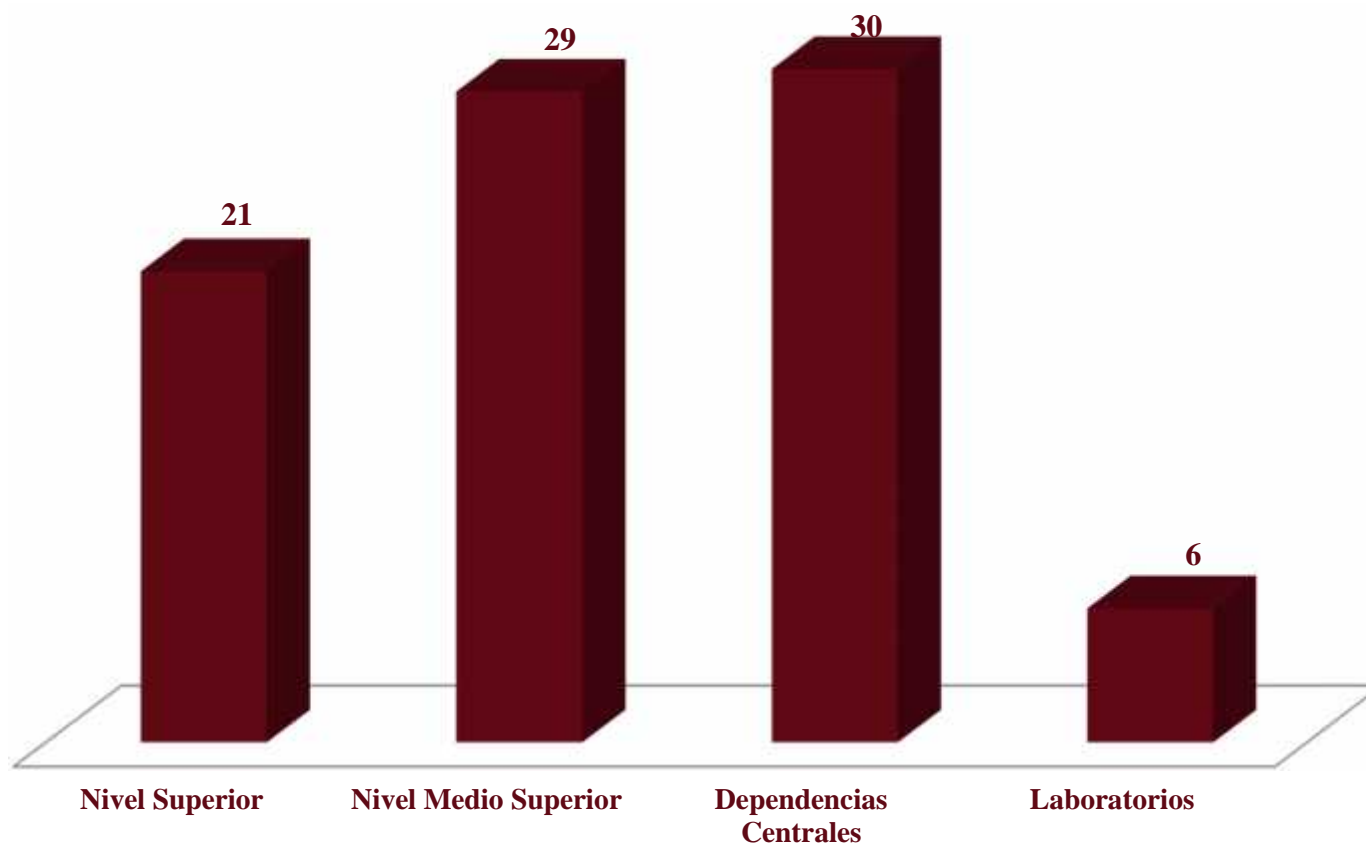
UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Antecedentes DAC



Certificaciones ISO 9001:2008



Dr. Jimboes

Objetivos del DAC



Certificar bajo la Norma ISO 9001:2008 todas las facultades y preparatorias



La continua recertificación de los SGC ISO 9001:2008 en Dependencias, Facultades y Preparatorias



Implementar las Guías ISO 26000 "Responsabilidad Social" dentro de la UANL y la migrar a la Norma ISO 9001:2015



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Antecedentes FMVZ



2001 – 2009 DAC reuniones con las administraciones de la FMVZ.

2010 – Se formaliza el inicio de certificación.

2011 - Octubre se firma el compromiso para el iniciar con el proceso de certificación.

2012 - Febrero curso de concientización a la Norma ISO 9001-2008.

Marzo curso de introducción a la Norma.

Mayo curso para formación de auditores internos.

Septiembre primer auditoria interna

Octubre Auditoria TUV SUD México

Noviembre Entrega de Diploma con certificación

ISO 9001:2008.



Dr. Jimboes

Organigrama FMVZ



Dr. Juan José Zarate Ramos
Director



Dr. Héctor Fimbres Durazo
Representante de la Dirección



Dra. Diana Elisa Ávila
Auditor líder



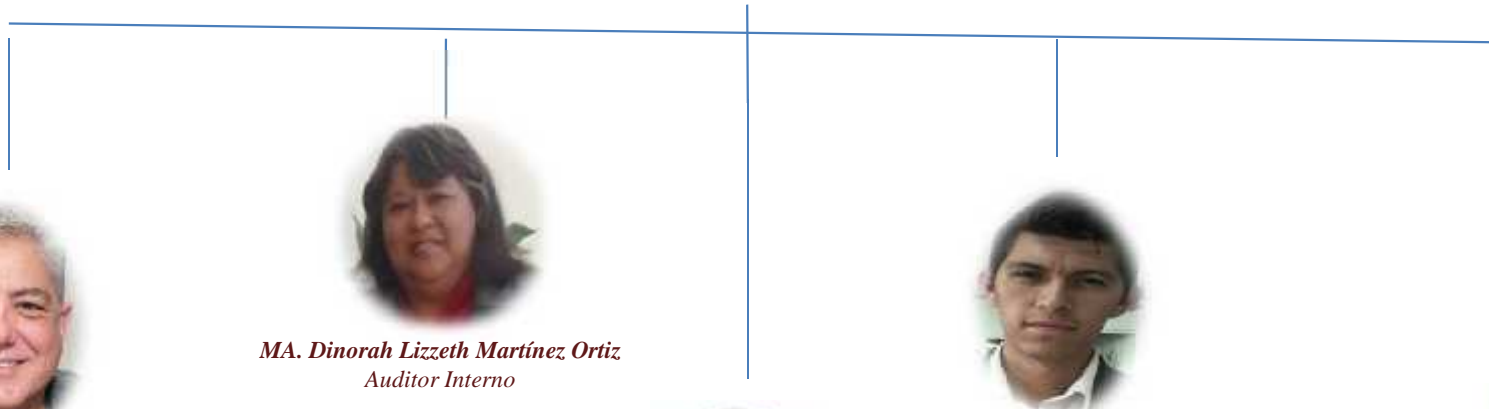
Ing. Eli Uriel Gaytán Carmona
Controlador de Documentos

Dr. Fimbres

Organigrama FMVZ



Dra. Diana Elisa Ávila
Auditor líder



Dr. Héctor Fimbres Durazo
Auditor Interno



MA. Dinorah Lizzeth Martínez Ortiz
Auditor Interno



MA. Karla Nayelli Reyes Elizondo
Auditor Interno



Ing. Eli Uriel Gaytán Carmona
Auditor Interno



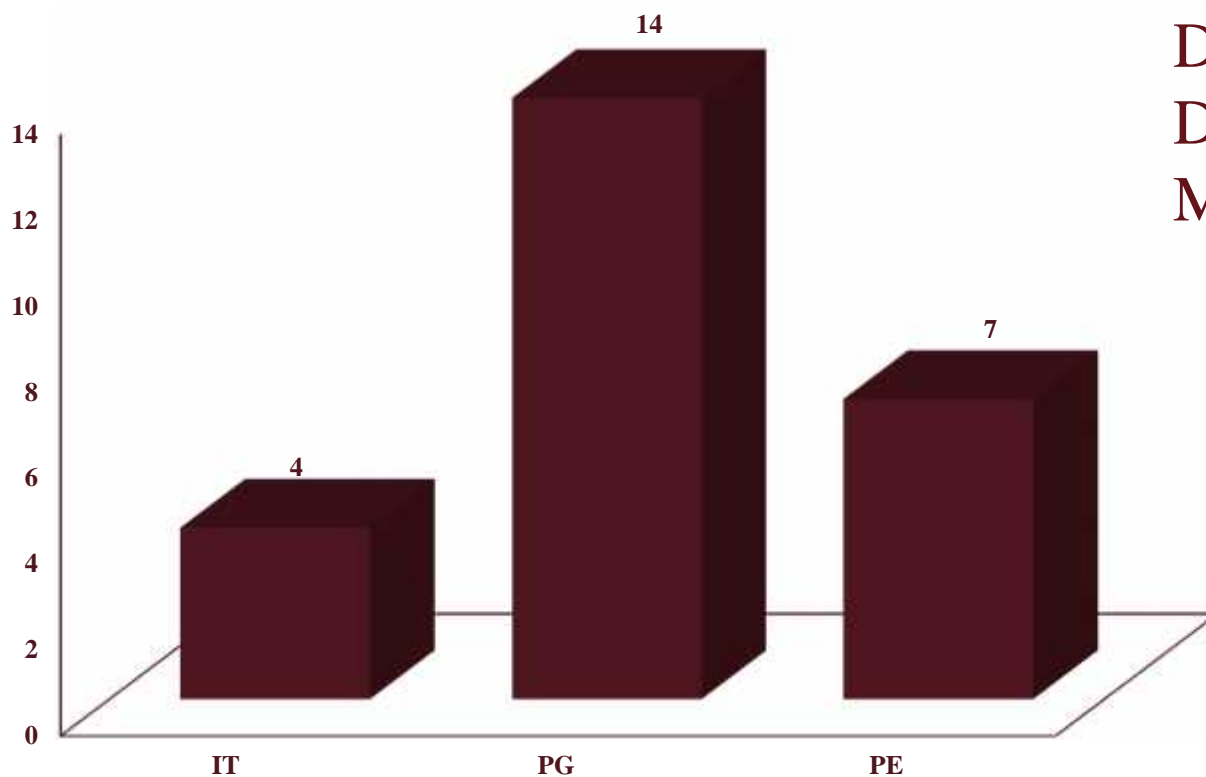
Dra. Rosa María Sánchez Casas
(Auditor Junior)

Dr. Fimbres

Equipo Guía

- 1. Dr. Juan José Zarate Ramos*
- 2. Dr. Héctor Fimbres Durazo*
- 3. Dra. Diana E. Zamora Ávila*
- 4. Lic. Karla Nayelly Reyes Elizondo*
- 5. Lic. Dinorah Lizzeth Martínez Ortiz*
- 6. MC. José Luis Lazcano Villarreal*
- 7. Sria. Janeth Castro Covarrubias*
- 8. MC. Arnoldo Aguirre Ramos*
- 9. MC. Juan Carlos Michel Gallegos*
- 10. MSc. Alicia Magdalena Nevares Garza*
- 11. Ing. Eli Uriel Gaytán Carmona*
- 12. Ph. D. Gustavo Hernández Vidal*
- 13. MC. Aimé Jazmín Garza Arredondo*

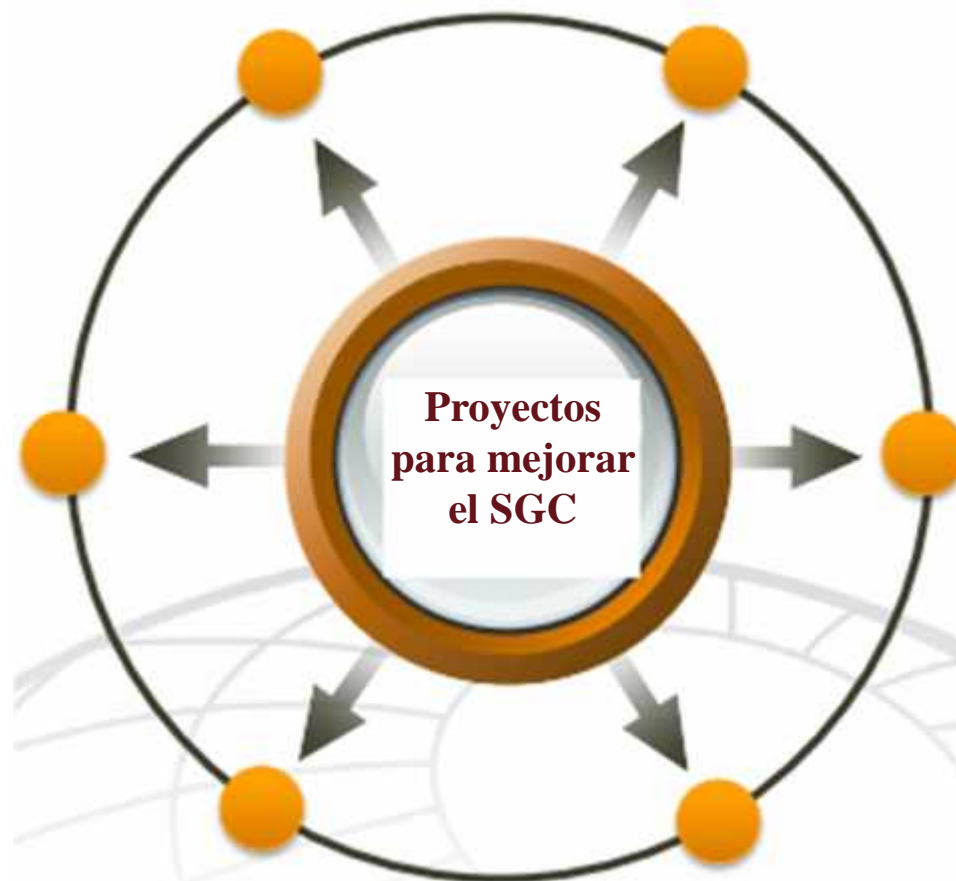
El sistema ISO 9001:2008 se compone de 25 procesos



RC = 108
DOI = 110
DOE = 47
MAC = 8 secciones

Capacitación del personal en el Sistema Electrónico de Calidad (KAIZEN)

Certificar a Controlador de Documentos y Representante de la Dirección.



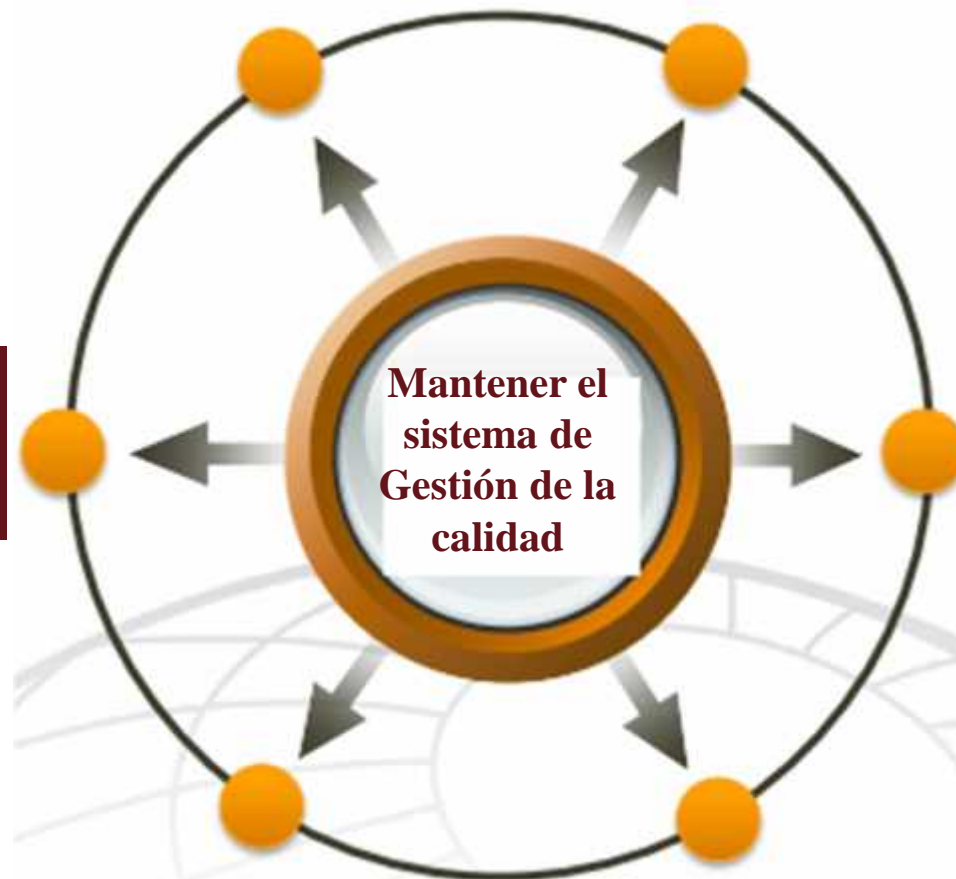
Capacitación de Auditores a nivel internacional

Cursos de introducción a la Norma al personal de nuevo ingreso

Estrategias

**Migrar de ISO 9001:2008 a
ISO 9001:2015**

**Formación y
actualización de
auditores internos**



**Capacitar a los
responsables de
procesos**

**Incluir a Posgrado, clínicas y
Unidad de Producción**



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



INICIO DE SESIÓN

Usuario:

Contraseña:

Bienvenido | [Cerrar sesión](#)

Kaizen Sistema de administración de la calidad

UANL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

[Nuevo documento](#) [Cambiar versión](#) [Trabaja Copia](#) [Imprimir listado](#)

Documentos **Historial** **Ayuda**

MANUAL DE CALIDAD

Busqueda por nombre, clave o ambos

Numero	Clave	Versión	Fecha de Emisión	Estado	Referencias	Imprimir
INTRODUCCION	MAC-00	0	SV	Activo	0	
OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACION	MAC-01	1	SV	Activo	0	
Referencias Normativas	MAC-02	0	SV	Activo	0	
TERMINOS Y DEFINICIONES	MAC-03	0	SV	Activo	0	
SISTEMA DE ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	MAC-04	1	SV	Activo	0	
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	MAC-05	0	SV	Activo	0	
ADMINISTRACION DE RECURSOS	MAC-06	0	SV	Activo	0	
REALIZACION DEL SERVICIO	MAC-07	0	SV	Activo	0	
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	MAC-08	0	SV	Activo	0	
INTERACCIONES	MAC-Anexo I	0	SV	Activo	0	

- Control de documentos
- Manual de Calidad
- Manual Organizacional
- Manual de Procedimientos
- Instructivos de Trabajo
- Formatos de Registros
- Documentos
- Otros Documentos
- Indicadores
- Solicitud de Cambio
- Autorizar Documentos
- Calidad**
- Auditorías
- Producto no Conforme
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Mejora Continua
- Planeación Estratégica ▶
- Revisiones Directivas
- Comunicación**
- Quejas y Sugerencias
- Recepción de Correos
- Ayuda

Dr. Jimbas



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Fundamentos de Calidad



Visión

En el año 2020 la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UANL, será un referente nacional e internacional en la formación de profesionistas comprometidos con la sociedad y el cuidado al medio ambiente y altamente capacitados para solucionar problemas que afectan la producción y salud animal.

Dr. Jimboes

MISIÓN

Formar profesionistas en el área de la Medicina Veterinaria y Zootecnia que tengan como premisa el mejoramiento de la calidad y el desarrollo humano, con espíritu ético, científico y humanístico al realizar su actividad profesional dentro del marco legal y con las competencias para desempeñarse en funciones relacionadas con la producción sustentable, salud pública y animal e inocuidad alimentaria preservando el medio ambiente y los recursos naturales garantizando el bienestar animal.

Además serán capaces de aplicar con habilidad y destreza el método científico para la resolución de los problemas de la sociedad en el campo profesional.

POLITICA DE CALIDAD

Todos los que trabajamos en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia estamos comprometidos a satisfacer las necesidades de la comunidad de la dependencia 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.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1. Impulsar el desarrollo y **prestigio académico** de la Facultad a través de la mejora en los indicadores de calidad de los docentes y de los procesos de enseñanza-aprendizaje.*
- 2. Ofrecer una **oferta académica integral** acorde con las necesidades de los alumnos.*
- 3. Garantizar la **calidad de las funciones administrativas** facilitando los recursos que permitan satisfacer las necesidades para el buen funcionamiento de la Facultad.*

OBJETIVOS DE CALIDAD

- 4. Mantener y consolidar la efectividad del sistema de administración de la **Calidad** a través de los procesos de acreditación y certificación por organismos evaluadores nacionales y al alcance de la acreditación internacional.*
- 5. Aumentar las Satisfacción del cliente en los servicios académicos y administrativos de la facultad.*



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

POLITICA DE CALIDAD



MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Todos los que trabajamos en la FMVZ 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

1. Impulsar el desarrollo y prestigio académico de la Facultad a través de la mejora en los indicadores de calidad de los docentes y de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- a. Recursos Humanos
- b. Prefectura
- c. Educación continua
- d. Subdirección Académica
- e. Tutorías

2. Ofrecer una oferta académica integral acorde con las necesidades de los alumnos

- a. Escolar
- b. Subdirección Académica
- c. RIPE
- d. Servicio Social
- e. Práctica Docente
- f. Tutorías
- g. Deportes

Dr. Jimboes

Todos los que trabajamos en la FMVZ 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



3. Garantizar la calidad de las funciones administrativas facilitando los recursos que permitan satisfacer las necesidades para el buen funcionamiento de la Facultad.



- a. Clima Laboral
- b. Informática
- c. Admón. Recursos Financieros
- d. Compras
- e. Mtto. preventivo y correctivo



4. Mantener y consolidar la efectividad del SAC a través de los procesos de acreditación y certificación por organismos evaluadores nacionales y al alcance de la acreditación internacional.



a.Todos



5. Aumentar las Satisfacción del cliente en los servicios académicos y administrativos



a.Todos



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Indicadores de SAC



*Punto de
la Norma*

6 Gestión de Recursos (3)

1. Recursos Humanos:

- *El 100% de los PTC son evaluados respecto de su labor docente.*
- *El 50% de los PTC reciben cursos de formación docente al año.*
- *Al menos el 70% del personal administrativo recibe un curso de capacitación al semestre.*

2. Clima Laboral:

- *Mantener el clima laboral en un nivel alto (70-89 puntos) como resultado de la encuesta de clima laboral y análisis FODA.*

3. Informática:

- *Realizar un mantenimiento preventivo semestral a todo el equipo de cómputo.*
- *Cumplir con el 90% de Solicitudes de Soporte Técnico resueltas satisfactoriamente .*

Dr. Jimboes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Indicadores de SAC



*Punto de
la Norma*

7 Realización del Producto (10)

1. Escolar:

- *Satisfacción del cliente en un 85%,*
- *Cumplir con el 100% de los Kárdex y Constancias solicitadas.*

2. Subdirección Académica:

- *80% de satisfacción del cliente en servicios académicos*
- *Mantener los procesos de titulación de 60 estudiantes por año*
- *Al menos que 5 estudiantes de nuestra Facultad, realicen movilidad estudiantil (intercambio académico nacional o internacional ó estancias cortas), y recibir 2 estudiantes de intercambio nacional ó internacional, por semestre.*
- *Mantener el índice de eficiencia terminal en 60%.*
- *Mantener un 70% de promedio por semestre*
- *Mantener en un 2% de deserción al semestre*

3. Servicio Social:

- *Lograr el 85 % de satisfacción del cliente en las encuestas de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales.*

Dr. Jimboes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Indicadores de SAC



*Punto de
la Norma*

7 Realización del Producto

4. Administración de Recursos Financieros

- Informes financieros (estado de resultados, estado de situación financiera, balanza) que empate al 100% con los datos reales de acuerdo a las conciliaciones bancarias.

5. Educación continua:

- Asistencia de al menos 10 participantes por cada Curso y/o Diplomado para el público en general.
- Asistencia de al menos de 5 participantes por cada Curso y/o Diplomado solicitado por Instituciones.
- Satisfacción del cliente de un 95% con base en la Evaluación de Cursos y/o Diplomados.

6. Deportes:

- Que al menos el 18% de la comunidad estudiantil pertenezca a algún equipo deportivo representativo.

Dr. Jimbores



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Indicadores de SAC



Punto de la Norma

7 Realización del Producto

7. Compras:

- *El 85% de las compras en FMVZ se realizan a proveedores autorizados por la Universidad por medio del padrón de proveedores, el resto corresponde a proveedores grandes (descritos con anterioridad en las excepciones).*
- *Todas las compras realizadas llevan el formato de requisición de compra con las firmas de autorización del Director y Secretario Administrativo de nuestra facultad..*
- *Se cuenta con un archivo de copias de alta de proveedores de la Universidad con los que actualmente nos manejamos.*

8. Prefectura:

- *Cumplir con al menos el 85% de Asistencia del personal Docente.*

9. Docencia:

- *Elaboración del Plan analítico de las asignaturas vigentes.*

10. Tutorías:

- *Cubrir el 85% de asistencia a la sesión grupal general con alumnos de que están dentro del Programa de tutoría.*
- *Que el 85% de asistencia a la sesión individual general con alumnos que estén dentro del Programa de Tutorías*
- *Asignar al 100% a cada alumno, un tutor que maneje los programas de Tutoría Académica en la Modalidad Individual y Grupal*

Dr. Jimbores

VALORES ORGANIZACIONALES

- ✓ *Compromiso*
- ✓ *Orden*
- ✓ *Justicia*
- ✓ *Honestidad*
- ✓ *Responsabilidad*
- ✓ *Lealtad*
- ✓ *Respeto*
- ✓ *Paz*

CONEVET

A todos

ISO 9001:2008

Acreditación Internacional

1. - Personal Académico (21)

2.-Estudiantes (13)

- Satisfacción del cliente
- Acciones correctivas y preventivas y
- Revisión Directiva

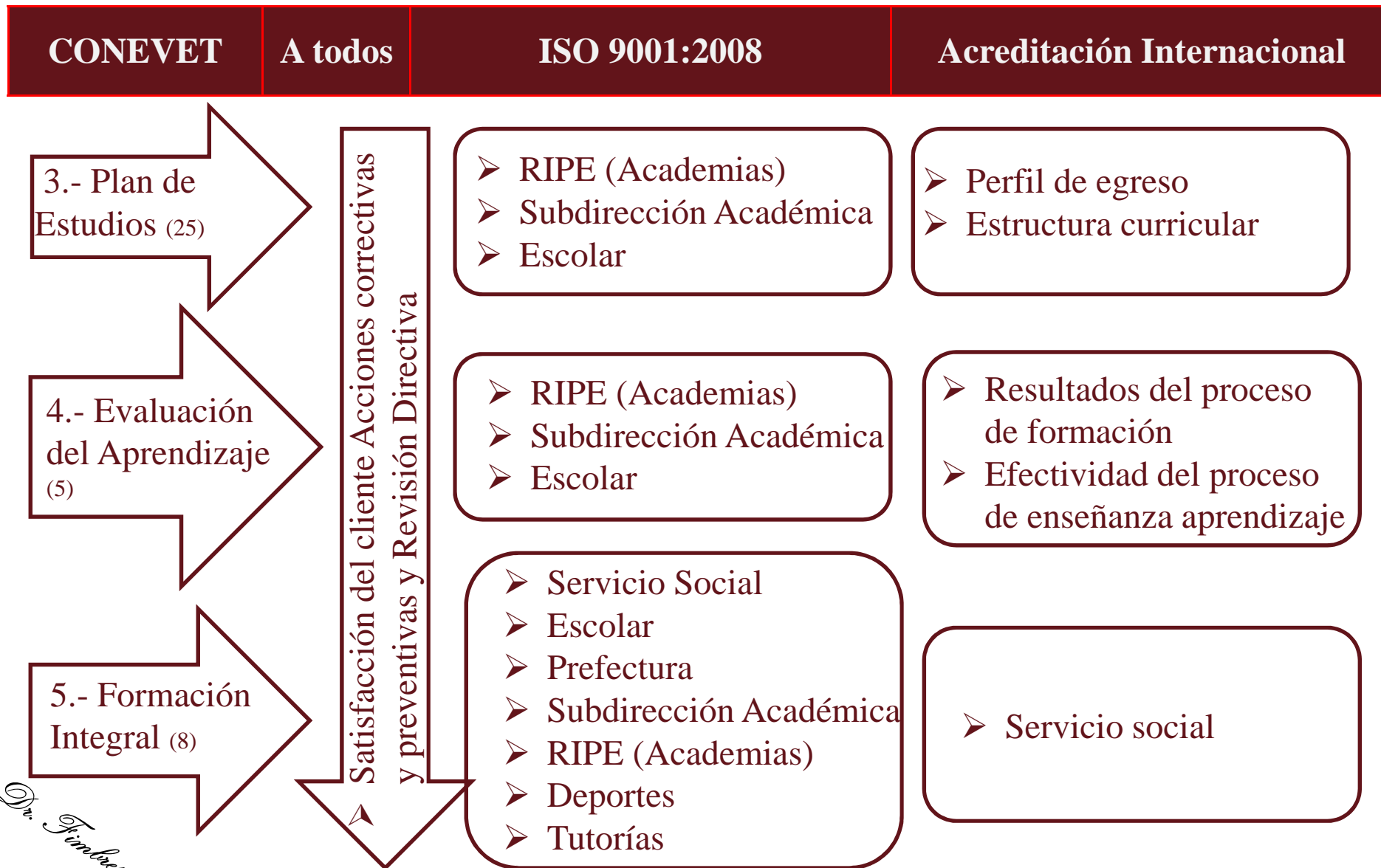
- Prefectura,
- MO (Descripción de puestos).
- Subdirección Académica,
- RIPE (academias),
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Recursos Humanos

- Recursos humanos
- Descripción de puestos
- Dimensión del perfil de egreso y resultados de formación

- Escolar
- Subdirección Académica,
- RIPE (Academias)
- Prefectura
- Educación continua

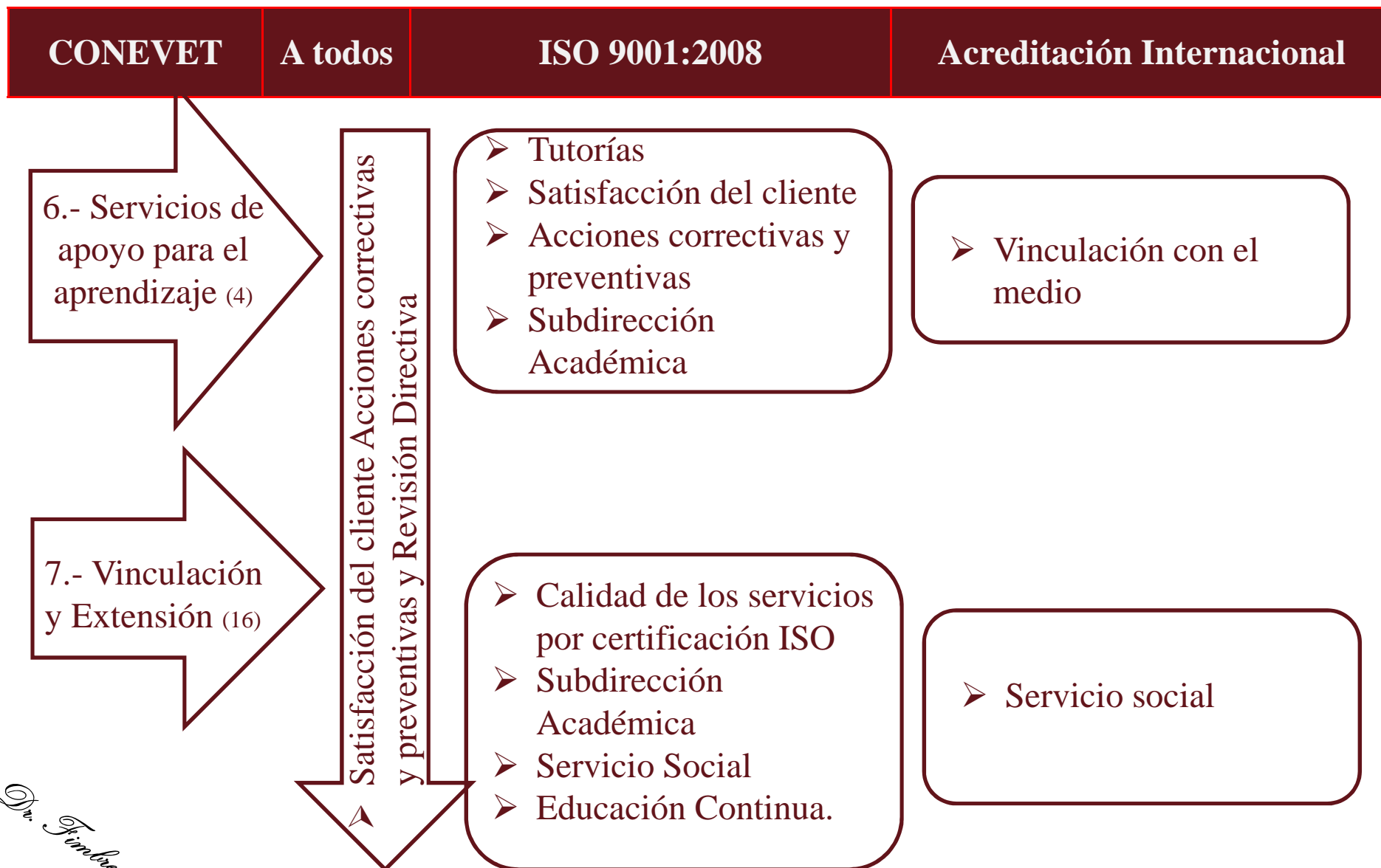
- Estructura curricular
- Dimensión del perfil de egreso y resultados de formación

Equivalencias entre procesos



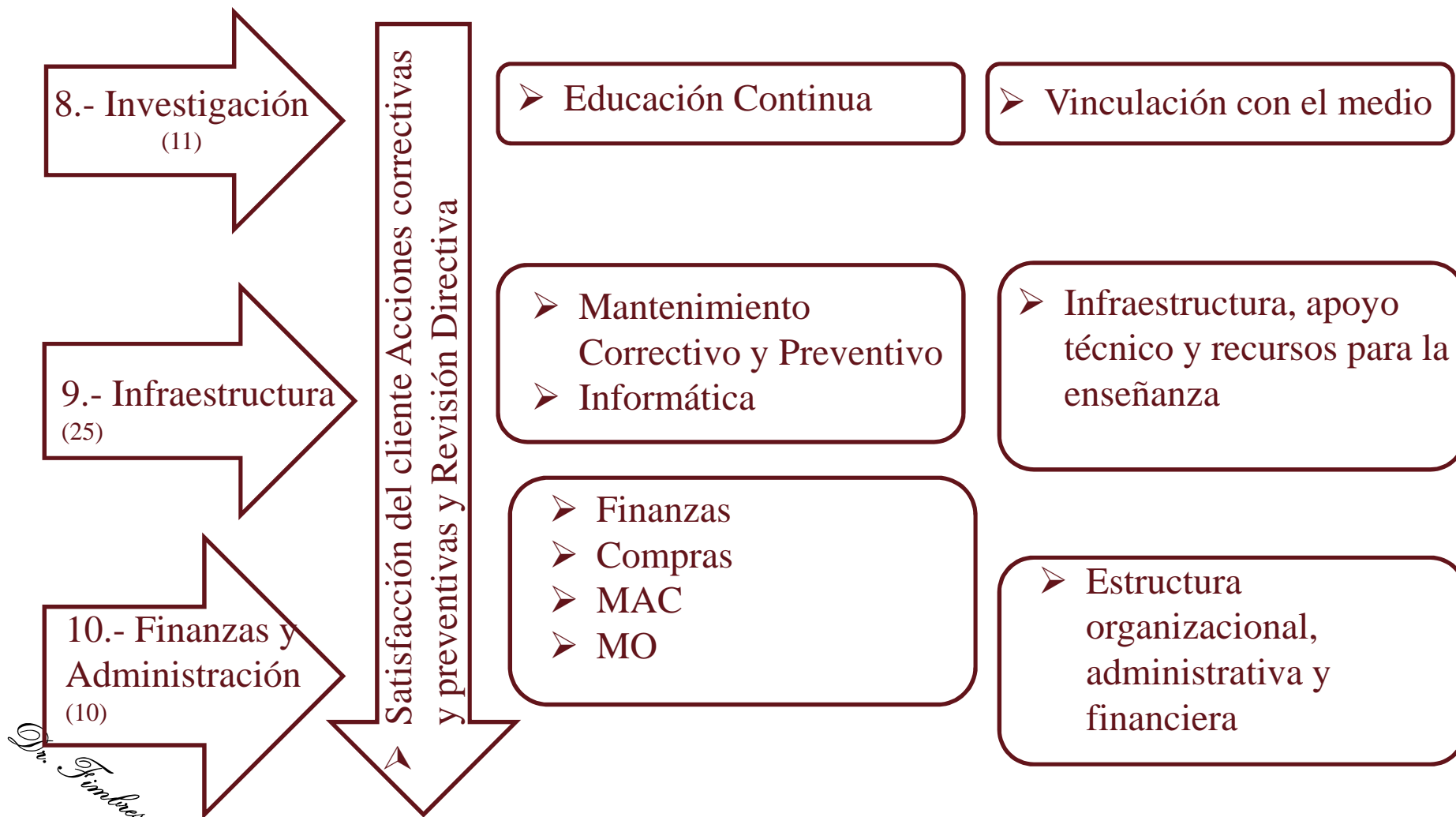
Dr. Jimbaes

Equivalencias entre procesos



Equivalencias entre procesos

CONEVET	A todos	ISO 9001:2008	Acreditación Internacional
---------	---------	---------------	----------------------------





UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



ZERTIFIKAT • CERTIFICATE • 證書 • CERTIFICADO • CERTIFICAT



CERTIFICADO

El Organismo de Certificación
TUV SUD América de México, S.A. de C.V.
con operaciones en
Monterrey, Nuevo León, México

certifica que la Organización



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
Francisco Villa SN, Colonia Ex Hacienda El Caracá,
Campañes Ciencias Agropecuarias
General Escobedo, Nuevo León, México. CP. 66 050

ha implementado y aplica un Sistema de Gestión de la Calidad
con el siguiente alcance:

Proceso de Gestión Administrativa, Tutorías, Diseño e Implementación del
Plan de Estudios de Medicina Veterinaria Zootécnica, Servicio Social,
Formación Integral del Estudiante y el Sistema de Administración de la Calidad.

Los certificados fueron otorgados por el alcance de este certificado y la aplicación de los requerimientos
de la norma ISO 9001:2008 en su totalidad a la organización.

Mediante la auditoría realizada con no. de informe MX 950 22 1223 se verificó el
cumplimiento de los requerimientos establecidos en la normativa internacional

ISO 9001:2008 con diseño
y su norma mexicana
NMX-CC-9991-INNC-2008 con diseño



No. de registro del certificado: 10 505 412
Fecha de emisión del certificado: 2013-11-25
Este certificado es válido hasta: 2015-11-24
Fecha de revisión del certificado: 2013-11-25
Due Date: Octubre 12

Luis M. J. Calderón Torres
Certificador



No. de acreditación de: 0008, otorgada a partir de 2009 (12-05)

Transmisión de la propiedad de los certificados otorgados a través de Internet a través de la plataforma eTUV. El organismo emisor y por el auditor, a través de Internet, se puede realizar el proceso de renovación de los certificados y de la emisión de nuevos certificados, siempre y cuando se cumplan los requisitos de renovación de los certificados.

TUV SUD América de México, S.A. de C.V. • 1. Carretera León No. 952 Colonia Nueva Alitas • Monterrey, Nuevo León, México.

Dr. Jimboes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



Gracias

Dr. Jimboes



Dr. Jimboes



Dr. Jimboes



Dr. Jimboes



Dr. Jimboes



Dr. Jimboes



Dr. Jimboes



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Antecedentes DAC



- La UANL inicia en 1999 la certificación en ISO 9001:2008.
- En el 2004 se formaliza la estrategia de certificar a Facultades, Preparatorias y Dependencias Universitarias.
- En la actualidad 86 de 131, Dependencias Administrativas, Facultades y Preparatorias están certificadas en ISO 9001:2008



Dr. Jimbores



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

ZERTIFIKAT ♦ CERTIFICATE ♦ 證書註冊 ♦ CERTIFICADO ♦ CERTIFICAT



CERTIFICADO

El Organismo de Certificación
TUV SUD América de México, S.A. de C.V.
con operaciones en
Monterrey, Nuevo León, México

certifica que la Organización



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
Francisco Villa S/N, Colonia Ex Hacienda El Caracá,
Campus Ciencias Agrropecuarias
General Escobedo, Nuevo León, México. CP. 66 050

ha implementado y aplica un Sistema de Gestión de la Calidad
con el siguiente alcance:

Proceso de Escalar, Administrativos, Tutorías, Diseño e Implementación del
Plan de Estudios de Medicina Veterinaria Zootecnista, Servicio Social,
Formación Integral del Estudiante y el Sistema de Administración de la Calidad.

Las certificaciones fueron realizadas con el alcance de este certificado y la actualización de los requerimientos
de la norma ISO 9001:2008 se pueden obtener consultando a la organización.

Mediante la auditoría realizada con no. de informe MX 950 22 1223 se verificó el
cumplimiento de los requerimientos establecidos en la normativa internacional

ISO 9001:2008 con diseño
y la normativa mexicana
NMX-CC-9001-MNC-2008 con diseño



No. de registro del certificado: 10 050 412
Fecha de emisión del certificado: 2013-11-29
Este certificado es válido hasta: 2015-11-24
Fecha de revisión del certificado: 2013-11-29
Día Este: Octubre 12

Luis Ángel y Consuelo Cordero
Creador Servicio



No. de acreditación No. 0005, otorgado a partir de 2008-12-08

Se recomienda a los clientes de los servicios de certificación acudir a www.tuv-sud.com.mx o al 0180 90 70000 para obtener información y con el código de barras. Los datos de contacto y más información se encuentran en el sitio de Internet de TUV SUD América de México, S.A. de C.V. y en el sitio de Internet de TUV SUD América de México, S.A. de C.V.

TUV SUD América de México, S.A. de C.V. • J. Carretera Cuatrecasas 1002 • Colonia Escobedo • Monterrey, Nuevo León, México.



Dr. Jimboes



Objetivos del SGC en la FMVZ



- Consolidar la cultura de la mejora continua de la calidad en todos los ámbitos de la facultad, como filosofía para alcanzar altos niveles de reconocimiento social, a partir del cumplimiento de los objetivos y las metas del Plan de Desarrollo de la Dependencia.
- Que los procesos administrativos y de acreditación nacional e internacionales estén alineados al proceso ISO 9001:2008.



Objetivos del SGC en la FMVZ



- Consolidar la cultura de la mejora continua de la calidad en todos los ámbitos de la facultad, como filosofía para alcanzar altos niveles de reconocimiento social, a partir del cumplimiento de los objetivos y las metas del Plan de Desarrollo de la Dependencia.
- Que los procesos administrativos y de acreditación nacional e internacionales estén alineados al proceso ISO 9001:2008.