

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>PORTADA</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 1 de 1</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

VINCULACIÓN INTERNACIONAL

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE
MÉXICO

CAMPUS LOMAS VERDES

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 2 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

ÍNDICE

NUMERACIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
0	Portada	1
1	Índice	2
2	Introducción, objetivos y alcance	3
4	Sistema de Gestión de la Calidad	4
4.1	Requisitos Generales	4
4.2	Requisitos de la Documentación	6
5	Responsabilidad de la Dirección	8
5.1	Compromiso de la Dirección	8
5.2	Enfoque al cliente	9
5.3	Política de Calidad	9
5.4	Planificación	9
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	10
5.6	Revisión por la Dirección	12
6	Gestión de los Recursos	13
6.1	Provisión de los Recursos	13
6.2	Recursos Humanos	13
6.3	Infraestructura	14
6.4	Ambiente de Trabajo	16
7	Prestación del Servicio	16
7.1	Planificación de la Prestación del Servicio	16
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	17
7.3	Diseño y Desarrollo	18
7.4	Compras	21
7.5	Producción y Prestación del Servicio	22
8	Medición, Análisis y Mejora	23
8.1	Generalidades	23
8.2	Seguimiento y Medición	24
8.3	Control de no conformidades en los servicios	25
8.4	Análisis de Datos	25
8.5	Mejora	26

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 3 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

INTRODUCCIÓN

El campus Lomas Verdes de la Universidad del Valle de México cuenta con el área de Programas Internacionales, uno de los departamentos con mayor crecimiento en los últimos años y el cual alberga a la Coordinación de Vinculación Internacional, encargada de administrar y promover los intercambios estudiantiles de México con el resto de países de la Red Laureate.

Consciente de su responsabilidad y de su compromiso por servir de manera eficiente a su comunidad, Vinculación Internacional presenta el siguiente Manual de Gestión de Calidad (MGC), con objeto de documentar y estandarizar los procesos que se realizan dentro del área, y al mismo tiempo promover la correcta administración de las tareas y actividades que se realizan para brindar a sus estudiantes un servicio de calidad.

El presente MGC ha sido elaborado con base en los requisitos que dictamina la norma ISO 9001:2000. Los usuarios de este Manual de Gestión de Calidad son responsables de darlo a conocer al personal a su cargo.

OBJETIVOS

- Estandarizar los procesos de intercambio y demás actividades que maneja Vinculación Internacional con base en ISO 9001:2000.
- Fomentar una conciencia hacia la calidad en el servicio dentro del área.
- Incrementar el número de estudiantes participantes de intercambios a nivel nacional e internacional.
- Tener una adecuada administración de la residencia universitaria.
- Crear un compromiso con la mejora continua que repercuta en ahorros para el área.
- Integrar de mejor manera las relaciones y actividades en conjunto que posee la UVM con otros países participantes de la Red Laureate.

ALCANCE

El presente Manual de Gestión de Calidad se aplicará a todo el departamento de Vinculación Internacional de la Universidad del Valle de México, campus Lomas Verdes, y tendrá vigencia de un año a partir de su fecha de aprobación. Asimismo, este manual tendrá impacto en la Región Estado de México y Morelos, sirviendo de guía y apoyo para la gestión de Liderazgo Regional en aquellos campi que la conforman. El presente documento se revisará y evaluará anualmente, y se efectuarán las modificaciones necesarias con previa aprobación de la Dirección del Departamento de Programas Internacionales del campus Lomas Verdes.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 4 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Vinculación Internacional es una Coordinación dentro de Programas Internacionales que inicia la elaboración de un Manual de Gestión de Calidad basado en la norma Internacional ISO 9001:2000. Esto con la finalidad de apoyar el área de Vinculación Internacional en cuanto a la estructuración de calidad y administración de responsabilidades, procedimientos y recursos que se tienen, y al mismo tiempo ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes de la comunidad UVM.

a) Como primer paso, la Coordinación de Vinculación Internacional debe determinar los procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, y por lo tanto, ha identificado los siguientes procesos.

1. Intercambios estudiantiles al extranjero PGC-4.1-01.
2. Intercambios estudiantiles hacia México PGC-4.1-01.
3. Intercambios de docentes al extranjero PGC-4.1-0.1.
4. Intercambios de administrativos al extranjero PGC-4.1-0.1.
5. Administración de la Residencia Universitaria PGC-4.1-01.
6. Control de Documentos PGC-4.2-01.
7. Control de Registros PGC-4.4-01.
8. Revisión de los Servicios PGC-7.5-01.
9. Control de no conformidades PGC-8.3-01.

b) La coordinación de Vinculación Internacional debe determinar la secuencia, interacción y asignación de responsabilidades de los procesos antes mencionados (PGC-4.1-01).

c) Para asegurarse de controlar de forma eficiente los procesos y actividades, la Coordinación de Vinculación Internacional debe establecer los siguientes criterios y métodos:

Enfoque basado en procesos

Consiste en la aplicación de una herramienta de aseguramiento de la calidad dentro del departamento para identificar la interacción entre los procesos, con base en una metodología de mejora continua o Círculo de Calidad de Deming. Dicha metodología consta de cuatro pasos; planear, hacer, verificar y actuar.

Planear: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos de los estudiantes y las políticas de la institución.

Hacer: Consiste en implementar los procesos.

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES  PROGRAMAS INTERNACIONALES	VINCULACIÓN INTERNACIONAL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000	Código: MGC-01	Página: 5 de 27
		Emisión: 01-04-2008	Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y servicios de acuerdo a las políticas, los objetivos y los requisitos del producto, e informar acerca de los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar de forma continua el desempeño de los procesos.

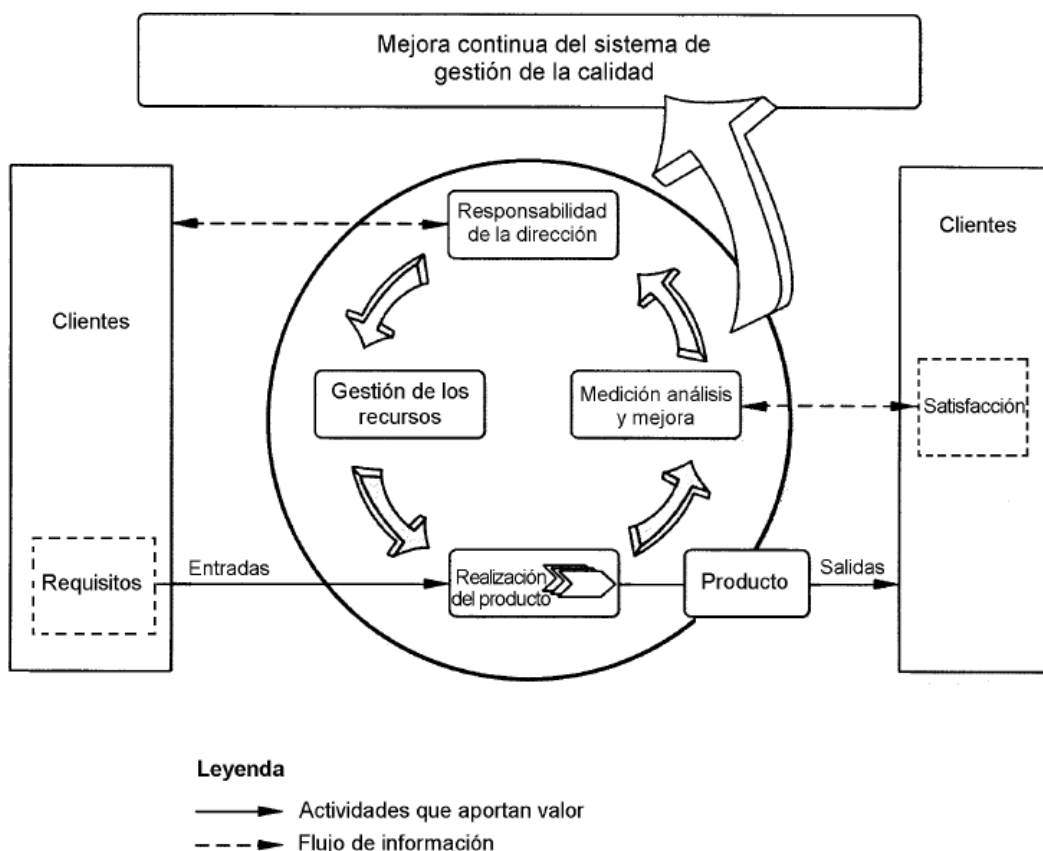


Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Las 5'S

Es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios básicos:

- **Seiri (Clasificación):** En la primera etapa, se elimina del lugar de trabajo todo aquello que no tenga su sitio o no sea necesario.
- **Seiton (Orden):** Esta etapa consiste en ordenar las diferentes herramientas y materiales para el trabajo. Un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar.
- **Seiso (Limpieza):** Una vez que el espacio de trabajo está organizado y ordenado, es mucho más fácil limpiarlo.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 6 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

- Seiketsu (Estandarización): Consiste en mantener el orden y la limpieza cada día, para ser constantes en los logros obtenidos.
- Shitsuke (Disciplina): Consiste en el compromiso con la calidad para garantizar el cumplimiento del sistema 5'S.

La aplicación de las 5'S genera múltiples beneficios:

- Elimina lo inútil del espacio de trabajo.
- Organiza el espacio de trabajo de forma eficaz.
- Mejora el nivel de limpieza de los lugares.
- Evita la aparición de suciedad y desorden.
- Reduce los gastos de tiempo y energía.
- Crea un compromiso hacia la calidad en el servicio.
- Mejorar el estado de ánimo, la moral y la motivación de los empleados.

d) La Dirección del Departamento de Programas Internacionales y el Líder de Calidad (ver 5.5.1) se van a encargar de asegurar la disponibilidad de recursos para apoyar las actividades de Vinculación Internacional, con base en la elaboración de un plan anual de trabajo que tome en cuenta los recursos financieros, materiales, capital humano y objetivos necesarios para la correcta operación del área.

e) La Coordinación de Vinculación Internacional se va a encargar de realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos del departamento mediante reuniones semestrales que evalúen el desempeño del área con base en las metas propuestas en el plan de trabajo.

f) La Dirección del Departamento de Programas Internacionales junto con el Líder de Calidad se van a encargar de ponderar los resultados e implementar las acciones necesarias para alcanzar las metas planificadas y garantizar un proceso de mejora continua.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

a) Vinculación Internacional junto con el Líder de Calidad deberán establecer una política de calidad y objetivos de calidad con base en la misión, visión y valores de la Institución.

b) Vinculación Internacional junto con el Líder de calidad deberán establecer un Manual de Gestión de Calidad para el aseguramiento de las políticas y objetivos de calidad, con base en los requisitos contenidos en la Norma ISO 9001-2000.

c) Vinculación Internacional junto con el Líder de Calidad deberán establecer los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001-2000.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 7 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

d) Vinculación Internacional junto con el Líder de Calidad deberán establecer instructivos de trabajo para aquellas actividades específicas y de mayor complejidad, con objeto de asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus procesos.

e) Vinculación Internacional junto con el Líder de Calidad deberán establecer la forma de control y almacenamiento de registros según el numeral 4.2.4 del presente documento, para mantener constancia de las actividades y la correcta operación del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Vinculación Internacional va a establecer un manual de calidad que incluye:

a) El presente Manual de Gestión de Calidad se va a aplicar a todo el departamento de Vinculación Internacional de la Universidad del Valle de México, campus Lomas Verdes, y tendrá vigencia de un año a partir de su fecha de aprobación. Posteriormente el Líder de Calidad y la Coordinación de Vinculación Internacional revisarán, evaluarán y formularán las modificaciones necesarias al documento semestralmente, y solicitarán la aprobación de la Dirección del Departamento de Programas Internacionales.

b) Vinculación Internacional va a establecer los procedimientos para la operación del área que consta de procedimientos genéricos y específicos detallados en el inciso [(a)] de la sección 4.1 del presente documento.

c) Vinculación Internacional va a determinar la secuencia, interacción y asignación de responsabilidades de los procesos antes mencionados (PGC-4.1-01).

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

La Coordinación de Vinculación Internacional va a establecer un procedimiento (PGC-4.2-01) que define y especifica los controles para las siguientes actividades:

a) El Líder de Calidad y la Dirección del Departamento de Programas Internacionales se va a encargar de aprobar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad antes de su emisión y operación.

b) La Coordinación de Vinculación Internacional se va a encargar de revisar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad semestralmente. En caso de haber modificaciones, la Coordinación debe enviar un memorando que contenga la propuesta de modificaciones, la cual será revisada por el Líder de Calidad, el mismo que deberá validar o no la propuesta de cambios, y notificar a la Dirección de Programas Internacionales para su aprobación.

c) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá revisar, identificar y difundir los cambios realizados en el documento para ponerlos en práctica.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 8 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

- d) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá asegurarse de difundir la última versión del Manual Gestión de Calidad en cada punto de uso dentro del área.
- e) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá asegurarse de que los documentos sean legibles y fácilmente identificables.
- f) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá asegurarse de identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución.
- g) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá evitar el uso negligente de documentos obsoletos, y en el caso de que se decida mantenerlos, deberá aplicarles una identificación según el numeral 4.2.4 del presente manual.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

La Coordinación de Vinculación Internacional junto con el Líder de Calidad deberá establecer un procedimiento documentado (PGC-4.4-01) para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Programas Internacionales deberá sellar su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su operación.

- a) La Dirección de Programas Internacionales deberá comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los que dispone la ley.
- b) La Dirección de Programas Internacionales deberá establecer la política de calidad.
- c) La Dirección de Programas Internacionales deberá establecer los objetivos de calidad.
- d) La Dirección de Programas Internacionales deberá tomar en cuenta las revisiones propuestas por la Coordinación, para determinar la aprobación de los cambios pertinentes al documento.
- e) La Dirección de Programas Internacionales se encargará de asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 9 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Coordinación de Vinculación Internacional se asegurará de identificar y satisfacer las necesidades de los estudiantes, tanto de los extranjeros que llegarán a México, como de los mexicanos que viajarán al exterior.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de Programas Internacionales deberá garantizar que su política de la calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Asimismo, la Dirección se encargará de difundir su política de calidad a través de su personal, y controlar su cumplimiento mediante reuniones semestrales con los miembros del área.

POLÍTICA DE CALIDAD

Es responsabilidad de los miembros de Vinculación Internacional crear una cultura hacia la calidad y un compromiso con la mejora continua, con objeto de satisfacer los requerimientos y expectativas de la comunidad UVM vinculada a Programas Internacionales.

MISIÓN DE PROGRAMAS INTERNACIONALES

El Departamento de Programas Internacionales tiene como misión garantizar una adecuada operación de los procesos académicos administrativos que permitan a los estudiantes contar con todos los elementos en su formación integral, teniendo como perspectiva su incorporación futura como cuadros profesionales de calidad internacional en el contexto nacional, aportando alternativas y soluciones en lógica con la misión de la Universidad del Valle de México.

MISIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO.

La Universidad del Valle de México es una institución que, de manera integral, educa con equilibrio entre los enfoques científico – tecnológico y ético – cultural, acordes con las necesidades sociales, la búsqueda de la verdad y el bien común; fundamentándose en su Filosofía Institucional y su Modelo Educativo.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Dirección de Programas Internacionales junto con el Líder de Calidad han fijado los siguientes objetivos de calidad, acorde con su política de la calidad.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 10 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Estandarizar los procesos de intercambio y demás actividades que maneja Vinculación Internacional con base en ISO 9001:2000.
- Fomentar una conciencia hacia la calidad en el servicio dentro del área.
- Incrementar el número de estudiantes participantes de intercambios a nivel nacional e internacional.
- Tener una adecuada la administración de la residencia universitaria.
- Crear un compromiso con la mejora continua que repercuta en ahorros para el área.
- Integrar de mejor manera las relaciones y actividades en conjunto que posee la UVM con otros países participantes de la Red Laureate.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- a) La Dirección de Programas Internacionales deberá asegurarse de que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realice con el fin de cumplir los requerimientos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de calidad del numeral 5.4.1.
- b) La Dirección de Programas Internacionales deberá mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se propongan e implementen cambios en éste.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección de Programas Internacionales deberá asegurarse de que las responsabilidades y autoridades dentro del departamento estén definidas y sean comunicadas a los demás miembros del área.

- a) La Dirección de Programas Internacionales deberá designar un Líder de Calidad.
- b) El Líder de Calidad se deberá encargar del desarrollo, implementación y control del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) La Dirección de Programas Internacionales junto con el Líder de Calidad deberán fijar la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad con base en ISO 9001:2000.
- d) La Dirección de Programas Internacionales junto con el Líder de Calidad deberán encargarse de revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad a través de reuniones semestrales para medir el desempeño, evaluar las no conformidades identificadas dentro del sistema y proponer las acciones correctivas para la solución de problemas.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 11 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

e) La Dirección de Programas Internacionales deberá encargarse de asignar los recursos necesarios para la eficiente operación del Departamento y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

f) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá asegurarse de administrar los recursos asignados a su área y controlar las actividades operativas que le competen.

g) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá encargarse de evaluar el desempeño de su área y proporcionar la información necesaria al Líder de Calidad para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Programas Internacionales deberá designar un miembro de Programas Internacionales quien, independientemente de sus actividades, tendrá las siguientes responsabilidades:

a) Ser el Líder de Calidad para coordinar, implantar, promover y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

b) Difundir la Política y los Objetivos de Calidad a todos los niveles del departamento.

c) Informar a la Dirección de Programas Internacionales y el Comité de Calidad sobre el desempeño del Sistema de Gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora.

d) Coordinar las actividades necesarias de capacitación a todos los niveles y puestos cuya actividad se relacione con la calidad del servicio.

f) Implementar los criterios y métodos mencionados en el numeral 4.1 inciso [(c)] para la Gestión de Calidad y el control eficiente de los procesos y actividades.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Dirección de Programas Internacionales deberá establecer los procesos de comunicación apropiados dentro del departamento mediante los siguientes medios:

a) Electrónicos: Correo electrónico y teléfono.

b) Documentos: Memorandos, bitácoras y minutas de trabajo.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 12 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

5.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Dirección de Programas Internacionales está consciente de la importancia de contar con una revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, con objeto de asegurarse de su correcta operatividad, adecuación y eficacia continuas. Se deberá revisar aspectos relacionados con la política de calidad y objetivos de calidad para determinar si deben realizarse modificaciones al sistema.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión por parte de la Dirección de Programas Internacionales deberá incluir lo siguiente:

- a) Los resultados de las auditorías.
 - Resultados obtenidos con relación a los objetivos de calidad y las oportunidades de mejora.
 - Resultados del control de no conformidades de procesos y servicios.
 - Resultados de la evaluación de los nexos internacionales con los países que se tienen convenios.
 - Evaluación de aspectos relativos al mercado como tecnología e investigación.
 - Evaluación del desempeño de los proveedores.
- b) Retroalimentación del cliente.
 - Evaluación de la satisfacción y conformidad de los usuarios.
- c) Desempeño de los procesos y conformidades con los servicios.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento en las revisiones hechas por la dirección.
- f) Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la Dirección de Programas Internacionales deberá incluir:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 13 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

b) La mejora de los servicios en relación con los requisitos de los usuarios.

c) Las necesidades de recursos.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Rectoría del Campus Lomas Verdes deberá fijar un presupuesto anual de recursos para el Departamento de Programas Internacionales que deberá incluir:

a) Los recursos necesarios para implementar y mantener el control del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

b) Los recursos necesarios para aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá garantizar que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio será competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.

Para garantizar la competencia y formación del personal, Vinculación Internacional deberá realizar lo siguiente:

a) Determinación de la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio, con un proceso de reclutamiento y selección que incluya:

- Evaluación de la aptitud y conocimientos del postulante.
- Evaluación de buena presencia, aptitud y cordialidad en el trato, así como facilidad de palabra.
- Conocimiento de otro idioma, de preferencia dominio del inglés.

b) Formación del personal para que se encuentre apto para realizar el trabajo, llevando a cabo acciones como:

- Comunicar a todo el personal las políticas y objetivos de calidad.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 14 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

- Implementar procesos de mejora.
- Programar la actualización periódica del personal formado.

c) Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas, mediante un informe aprobado por el Líder de Calidad y notificado a la Dirección de Programas Internacionales, según lo siguiente:

- Evaluación en términos de aumento de la competencia del personal.
- Medición de la eficacia, desempeño e impacto sobre los objetivos.

d) La coordinación de Vinculación Internacional deberá asegurarse que su personal esta comprometido con su trabajo y con la consecución de los objetivos de calidad, de acuerdo a lo siguiente:

- Inducción sobre el compromiso hacia la satisfacción del cliente.
- Inducción sobre el impacto de la institución en la sociedad.
- Inducción sobre la importancia del compromiso con la política de calidad, y la consecución de los objetivos de calidad.

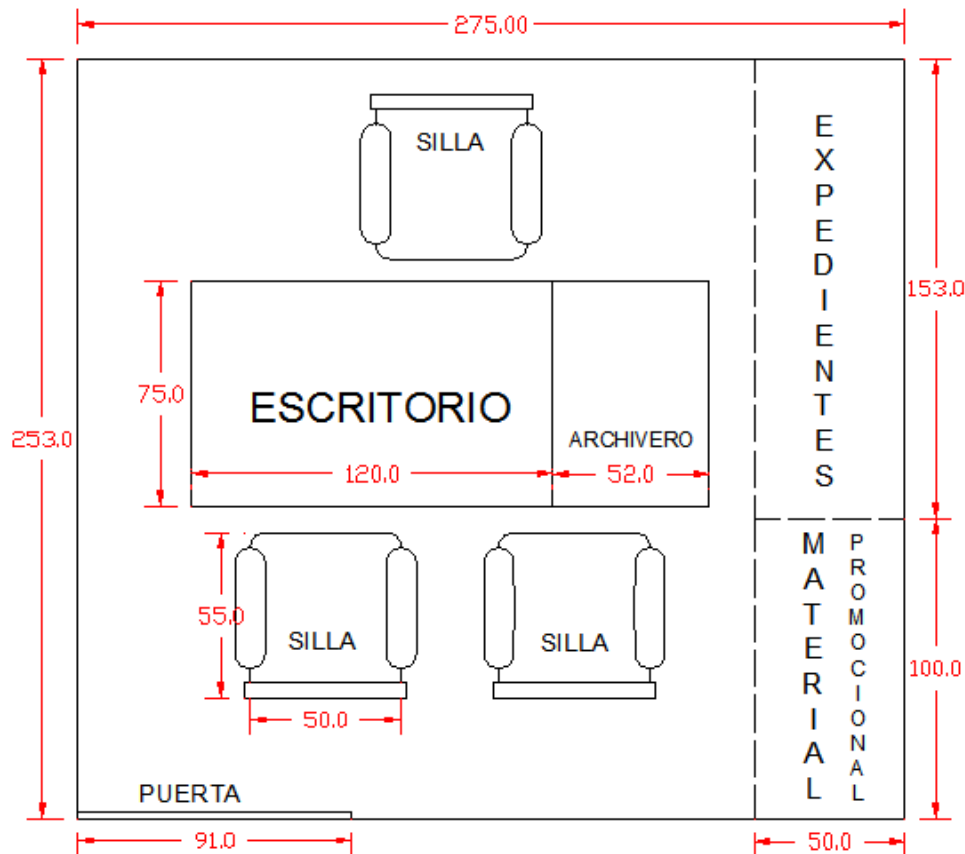
6.3 INFRAESTRUCTURA

Programas Internacionales deberá encargarse de proporcionar y mantener la infraestructura y los espacios de trabajo necesarios para cumplir con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye:

a) Instalaciones y espacio de trabajo: El Departamento de Programas Internacionales cuenta con sus instalaciones dentro del campus Lomas Verdes, y ha asignado un lugar de trabajo para la Coordinación de Vinculación Internacional, ubicado en el 4to Piso del Edificio C.

- Layout y Dimensiones (cm).

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES  PROGRAMAS INTERNACIONALES	VINCULACIÓN INTERNACIONAL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000	Código: MGC-01	Página: 15 de 27
		Emisión: 01-04-2008	Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008



b) Equipo: La Coordinación de Vinculación Internacional cuenta con el siguiente hardware y software dentro de su espacio de trabajo:

- Hardware

Computadora: IBM 6523, Modelo T2S, Procesador Intel Pentium III, 596MHz, 128 MB RAM.

Monitor IBM, 15", Modelo 6331-A2E.

Teclado IBM, Modelo KB-9910.

Mouse Genius Netscroll plus.

- Software

Windows XP Professional.

Microsoft Office 2003.

c) Servicios de apoyo: La Coordinación de Vinculación Internacional cuenta con servicios de apoyo y comunicación como:

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 16 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

- Teléfono.
- Internet de la red de banda ancha de la UVM.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá proporcionar un entorno agradable para su personal, de acuerdo a lo siguiente:

- Buen ambiente laboral.
- Lugar de trabajo aseado y seguro.
- Amistad y compañerismo.
- Acceso a las instalaciones del campus.
- Participación en actividades extracurriculares.
- Contacto permanente con extranjeros y enriquecimiento cultural.

7 COORDINACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá encargarse de planificar semestralmente los procesos necesarios para la prestación del servicio, de acuerdo con los requisitos de los demás procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Por tal motivo, se deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) Establecer los objetivos de calidad y los requisitos para el servicio:
 - Establecer los recursos y materiales necesarios para la prestación del servicio.
 - Determinar el personal adecuado para la prestación del servicio y el cumplimiento de la política de calidad.
 - Realizar pronósticos con relación a la prestación del servicio y los datos históricos.
- b) Establecer procesos documentados para la prestación del servicio, de acuerdo al numeral 4.1 del presente manual.
- c) Establecer los métodos de control y verificación para la prestación del servicio:
 - Establecer las actividades requeridas de verificación, inspección y evaluación de la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos de calidad.
 - Establecer los criterios para la aceptación, validación y seguimiento en la prestación del servicio.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 17 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

d) Mantener registros históricos que evidencien el cumplimiento de los requisitos y los métodos de control y verificación de la prestación del servicio, según el numeral 4.2.4 del presente manual. Para ello, se deberá medir y evaluar los siguientes indicadores:

- Requerimientos de recursos y materiales.
- Productividad acorde con los objetivos de calidad y las metas semestrales.
- Registro de no conformidades en la prestación del servicio.
- Aplicación, seguimiento y resultados de acciones correctivas y preventivas.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá determinar los requisitos relacionados con el servicio, de acuerdo a lo siguiente:

a) Vinculación Internacional deberá determinar los requisitos especificados por sus clientes de la siguiente manera:

- Definición de objetivos y planes de trabajo propuestos por la Red Laureate International Universities.
- Contacto periódico con los directivos de Vinculación Internacional de los demás países de la Red mediante reuniones, teleconferencias, correo electrónico.
- Aplicación de encuestas y realización de testimoniales para conocer los requerimientos, necesidades y opinión de sus clientes.
- Realización y difusión de planes de mercadeo para dar a conocer sus servicios.

b) Vinculación Internacional deberá determinar los requisitos no establecidos por el cliente y apoyar a la prestación del servicio de la siguiente manera:

- Asesoría permanente para la solución de problemas.
- Gestión de contacto con consulados e instituciones públicas para facilitar los trámites de sus estudiantes.
- Servicio de vigilancia en la residencia universitaria para promover un ambiente seguro para sus estudiantes.

c) Vinculación Internacional deberá garantizar que la prestación del servicio se lleva a cabo en un ambiente seguro y limpio de acuerdo a las necesidades del cliente, y que sus actividades van acordes a la política de calidad del presente manual, a los valores institucionales y a los objetivos y convenios que ampara la Red Laureate International Universities.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 18 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá revisar los requisitos relacionados con los servicios que ofrece y cumplirlos en tiempo y forma. Para ello deberá definir las siguientes actividades:

- a) Vinculación Internacional deberá definir las características y los requisitos de cada uno de los servicios que ofrece en el inciso 4.1 del presente manual y realizar una planificación adecuada para llevarlos a cabo.
- b) Vinculación Internacional deberá resolver las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y las características de los servicios que ofrece.
- c) Vinculación Internacional deberá contar con una metodología para la prestación de su servicio y para garantizar que cuenta con la capacidad necesaria para llevarlo a cabo.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá contar con una comunicación eficaz con sus clientes, por lo que deberá tomar las siguientes acciones.

- a) Vinculación Internacional deberá brindar la información necesaria a sus clientes sobre sus servicios.
- b) Vinculación Internacional deberá mantener contacto periódico con sus clientes para efectos de consultas y atención personalizada.
- c) Vinculación Internacional deberá prestar atención a las quejas, reclamos y observaciones de sus clientes y retroalimentar dicha información para efecto de toma de acciones correctivas y mejora continua.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá encargarse de planificar y controlar el diseño y desarrollo de los servicios que ofrece. Para ello, deberá tomar en cuenta las siguientes actividades:

- a) Diseño de las etapas y desarrollo del servicio.
- b) Revisión, evaluación y aprobación de cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Asignación de las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 19 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá encargarse de identificar los elementos de entrada para el diseño y desarrollo de los servicios que ofrece, por lo cual deberá definir las siguientes actividades:

- a) Determinación de los requisitos funcionales y de desempeño.
 - Elementos externos de entrada:
 - o Objetivos y planificación de Laureate International Universities.
 - o Necesidades y expectativas de los clientes.
 - Elementos internos de entrada:
 - o Políticas, metas y objetivos internos.
 - o Requisitos de competencia para el personal que realiza el diseño y desarrollo.
 - o Administración de los recursos necesarios para el diseño y desarrollo.
- b) Establecimiento de los requerimientos legales y reglamentarios aplicables.
 - Elementos externos de entrada:
 - o Norma ISO 9001:2000
 - Elementos internos de entrada:
 - o Política de calidad y objetivos de calidad.
- c) Almacenamiento de la información proveniente de diseños previos similares.
 - Elementos internos de entrada:
 - o Información de experiencias y procesos anteriores.
 - o Datos y registros de procesos existentes.
 - o Salidas de otros procesos.

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá garantizar que los resultados del diseño y desarrollo sean verificables respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y sean aprobados antes de su liberación de acuerdo a las siguientes actividades:

- a) Almacenamiento de registros que demuestran que la prestación de los servicios se realiza de acuerdo a lo especificado en el diseño y desarrollo. Para ello se deberá comparar los elementos de entrada con los resultados del proceso.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 20 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

b) Análisis de los resultados con objeto de proporcionar información apropiada para la adquisición de recursos y la prestación del servicio.

c) Análisis de los resultados y comparación de los criterios de aceptación en función a las especificaciones del diseño y desarrollo de los servicios.

d) Notificación al cliente acerca de las características de los servicios que son esenciales para el uso seguro y correcto, mediante convocatorias, boletines informativos, volantes o trípticos.

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá establecer puntos críticos de evaluación y control de calidad para verificar parámetros durante el proceso de diseño. Para ello deberá hacer lo siguiente:

a) Medir y controlar estadísticamente la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de los servicios, para garantizar que se cumplen los requisitos estipulados.

b) Evaluar los resultados mediante gráficas de barra, diagramas de pastel o diagramas de Pareto para presentar un informe identificando áreas de oportunidad y propuestas de acciones correctivas y preventivas.

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

a) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá mantener registros del levantamiento de información, de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria según el numeral 4.2.4 del presente documento.

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá asegurarse que los servicios que proporciona cumplen con los requisitos estipulados en el numeral 4.1 del presente manual.

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá reunirse semestralmente junto con el Líder de Calidad y la Dirección de Programas Internacionales para analizar y proponer cambios en el diseño y desarrollo de los servicios, con base en las necesidades de los clientes, los resultados de los procesos, las metas del área y los objetivos de calidad establecidos.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 21 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

7.4 ADQUISICIONES

7.4.1 PROCESO DE ADQUISICIONES

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá definir el proceso de abastecimiento para la prestación de sus servicios y establecer los criterios para la selección, recepción y evaluación de dichos recursos.

7.4.2 INFORMACIÓN DE ADQUISICIONES

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá identificar las características necesarias para la prestación de los servicios, y mantener registros de dicha información de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) La determinación de los requisitos para adquisiciones se realiza de acuerdo a lo siguiente:
 - Identificación efectiva de los recursos necesarios, con base en la planeación de actividades estipuladas en el numeral 4.1 del presente manual.
 - Manejo y almacenamiento oportuno de las adquisiciones y los recursos.
 - Control de calidad y administración de inconformidades en las adquisiciones.
 - Registro histórico de adquisiciones y demás acciones concernientes al manejo de los recursos.
- b) La calificación del personal para el manejo de las adquisiciones se realizará de acuerdo a las políticas internas del departamento, mediante la asignación de un responsable encargado de generar las adquisiciones y demás actividades estipuladas en el numeral 7.4.2 inciso [(a)] del presente documento.
- c) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos en el presente Manual de Gestión de Calidad para la administración de adquisiciones.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá establecer los criterios para la inspección y verificación de las adquisiciones y demás actividades necesarias para contar con los recursos necesarios para la prestación de los servicios. Dichos criterios son:

- Asignación de un responsable para la administración de las adquisiciones, de acuerdo al numeral 7.4.2 inciso [(b)] del presente manual.
- Determinación de la cantidad de pedido de acuerdo a los requerimientos de la Coordinación, las características de operación de los servicios y la información histórica de las adquisiciones.
- Generación del pedido al departamento de compras del campus Lomas Verdes.
- Recepción del pedido y almacenamiento en un lugar apropiado para su resguardo y correcta administración.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 22 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, tomando en cuenta los siguientes pasos:

- a) Recopilación de la información que describa las características de los servicios, mediante diagramas de proceso descritos en el numeral 4.1, incisos [(a)] y [(b)] del presente manual.
- b) Definición de instructivos de trabajo para la prestación de los servicios.
- c) Definición del equipo y recursos apropiados para la prestación del servicio, según el capítulo 6 del presente manual.
- d) Definición de responsabilidades para dar seguimiento y medición a los procesos, y para la administración del sistema de gestión de calidad, según los numerales 5.5.1 y 5.5.2 del presente manual.
- e) Implementación del seguimiento, medición y control eficiente de los procesos y actividades, según el numeral 5.5.2 inciso [(f)] del presente manual.
- f) Implementación de actividades de liberación y entrega de los servicios de acuerdo a los numerales 7.1, 7.2 y 7.3.3 del presente manual.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá tomar en cuenta aquellos procesos relacionados con la prestación del servicio donde el resultado final no puede verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias aparezcan únicamente después de que se haya prestado el servicio. Por lo tanto, se deberá validar la prestación del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) La Coordinación de Vinculación Internacional con visto bueno de la Dirección de Programas Internacionales deberá definir los criterios para la revisión, aprobación y validación de los servicios de acuerdo a los siguientes indicadores:
 1. Resultados (Eficiencia).
 2. Calidad en el servicio y satisfacción del cliente.
 3. Tiempo de tardanza en la prestación del servicio.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 23 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

b) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá definir el equipo y recursos apropiados para la prestación del servicio, según el capítulo 6 del presente manual.

c) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá definir un procedimiento (PGC-7.5-01) especificando la metodología para la revisión y validación de los servicios.

d) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá realizar el almacenamiento de registros de validación de sus servicios de acuerdo al numeral 4.2.4 del presente documento.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá identificar los procesos que forman parte de la prestación de sus servicios y cómo estos se relacionan a través de diagramas de procesos contenidos en el procedimiento PGC-4.1-01, con objeto de identificar el estado de sus servicios, su interacción y trazabilidad.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá estar consciente de la responsabilidad que tiene por salvaguardar los bienes y documentos que son propiedad del cliente mientras estén bajo su uso y control.

Por lo tanto, se deberá tomar en cuenta la misma metodología descrita en el numeral 4.2.4 del presente manual para registro y protección de documentos.

7.5.5 PRESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá encargarse de preservar íntegramente los servicios que ofrece, concretamente el de hospedaje en la residencia universitaria, por lo que se deberá definir un reglamento de conducta y uso de instalaciones detallado en el formato (F-CVI-05-01), que deberá ser acatado por sus habitantes.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Coordinación de Vinculación Internacional junto con el Líder de Calidad deberá planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, de acuerdo a lo siguiente:

a) La Coordinación de Vinculación Internacional deberá garantizar la conformidad de la prestación del servicio y su mejora continua a través de la realización de diagramas de pareto, gráficas de pastel e histogramas que evidencien el desarrollo periódico de las actividades del área.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 24 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

b) Mediante la aplicación de las herramientas del numeral 4.1 inciso [(c)] del presente manual, la Coordinación de Vinculación Internacional deberá asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Coordinación de Vinculación Internacional deberá realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Aplicación de testimoniales a los usuarios según el formato (F-CVI-10-01), para evaluar su opinión del proceso y satisfacción con el servicio proporcionado.
- b) Análisis y retroalimentación sobre las opiniones y quejas de los usuarios.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá llevar a cabo auditorías internas periódicas para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a:

- a) Conformidad con las disposiciones planificadas en el numeral 7.1 del presente manual y los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- b) Conformidad con la implementación eficaz de los procesos y el uso eficiente de las técnicas de seguimiento, medición y análisis descritas en el numeral 8.1 inciso [(a)] del presente documento.

Las auditorías deberán planificarse de acuerdo a un programa de ejecución, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, según lo estipulado en el proceso PGC-7.5-01. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deberán asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, ya que los auditores no deben auditar su propio trabajo.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá definir el procedimiento PGC-7.5-01 para determinar los criterios para la revisión de los servicios. Esto incluye las auditorías, medición y seguimiento de los servicios, además de los puntos que estipula del numeral 7.5.2 para la validación de los servicios. De esta forma, cuando no se alcancen los resultados planificados, se deberá llevar a cabo acciones correctivas según sea conveniente, para garantizar la conformidad del servicio.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 25 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

Igualmente, la Coordinación de Vinculación Internacional deberá fijar puntos de control y revisión durante sus procesos y actividades, y detallarlos en los instructivos de trabajo derivados de éste manual, para así asegurar que los servicios estén conformes con los requisitos previamente especificados por el cliente.

8.3 CONTROL DE LA NO CONFORMIDAD EN LOS SERVICIOS

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá prevenir, identificar y controlar la no conformidad en los servicios, de acuerdo al procedimiento PGC-8.3-01. Las responsabilidades, autoridades y controles relacionados con el tratamiento de las no conformidades se deberán realizar según lo siguiente:

- a) Se deberá tomar acciones para impedir el uso o aplicación de servicios que hayan sido detectados como no conformes.
- b) Se deberá tomar acciones correctivas para eliminar la no conformidades detectadas.
- c) La autorización de la liberación o aceptación de no conformidades deberá estar sujeta al criterio de la Dirección de Programas Internacionales.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá recopilar y analizar los datos apropiados para mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y evaluar dónde debe tomar acciones que conlleven a la mejora continua. Esto deberá incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición de los servicios en el numeral 8.2 del presente documento, y cualquier otra fuente que sea pertinente.

Se deberá analizar los datos de acuerdo a lo siguiente:

- a) La satisfacción del cliente según el numeral 8.2.1 del presente manual.
- b) La conformidad con los requisitos de la prestación del servicio según el numeral 7.2.1 del presente manual.
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo al procedimiento PGC-7.5-01 para la revisión de los servicios, y el procedimiento PGC-8.3-01 para el control de no conformidades.
- d) La información los proveedores y las adquisiciones de acuerdo al numeral 7.4 del presente documento.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 26 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que deberá tomar en cuenta los siguientes elementos para asegurar la correcta operación y mejora continua del sistema:

- a) Cumplimiento de los criterios y métodos contenidos en el numeral 4.1 inciso c) del presente manual.
- b) Cumplimiento de la política y objetivos de calidad.
- c) Análisis y evaluación de los resultados de las auditorías y la revisión de los servicios.
- d) Análisis de los datos que forman parte del sistema, según el numeral 8.4 del presente documento.
- e) Toma de acciones correctivas y preventivas.
- f) Revisión, compromiso y responsabilidad por parte de la Dirección.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá tomar acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de Calidad, con objeto de mantener la eficacia y correcta operación de los servicios brindados. Para ello, se deberá seguir los pasos del procedimiento PGC-8.3-01, para la toma de acciones correctivas, según lo siguiente:

- a) Revisión de las no conformidades.
- b) Determinación de las causas de las originan.
- c) Toma de acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- e) Registro de los resultados de las acciones tomadas según el numeral 4.2.4 del presente manual.
- f) Revisión y control de las acciones correctivas tomadas.

<p>UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO CAMPUS LOMAS VERDES</p>  <p>PROGRAMAS INTERNACIONALES</p>	<p>VINCULACIÓN INTERNACIONAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ISO 9001:2000</p>	<p>Código: MGC-01</p>	<p>Página: 27 de 27</p>
		<p>Emisión: 01-04-2008</p>	<p>Revisión / Fecha 1 / 09-03-2008</p>

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La Coordinación de Vinculación Internacional deberá tomar acciones preventivas para eliminar la aparición de posibles no conformidades en el Sistema de Gestión de Calidad, con objeto de mantener la eficacia y correcta operación de los servicios brindados. Para ello, se deberá seguir los pasos del procedimiento PGC-8.3-01, para la toma de acciones preventivas, según lo siguiente:

- a) Determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Toma de acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- d) Registro de los resultados de las acciones tomadas según el numeral 4.2.4 del presente manual.
- f) Revisión y seguimiento de los resultados obtenidos de las acciones preventivas tomadas.

Realizó	Revisó	Aprobó
Gabriel Eduardo Borja Vergara	Lic. Ángeles Escobar Michel	Mtra. Fernanda Robles Solís