	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	1 de 18

INDICE

CONCEPTO:	NO. DE PÁGINA:
Historial de Cambios	2
Antecedentes	3
Introducción	3
Principios Rectores	4
Datos Generales	4
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	5
Exclusiones de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y su justificación	6
Procesos Externos	6
Estructura Organizacional	7
Política de Calidad	8
Objetivos Estratégicos de Calidad	8
Misión y Visión Institucional	9
Valores de la UNO	10
Diagrama de Interacción de Procesos del SGC	11
Referencias Normativas	11
Descripción del cumplimiento de requisitos de la Norma que no requieren documentarse en formato de procedimiento o instructivo de trabajo.	12
Tabla de cumplimiento de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008	14
Glosario de Términos	17

Firmas de Revisión y Aprobación


 Elaboró: Jefe de Departamento de Recursos Humanos y Representante de la Dirección
 L.A. Julio Gabriel Caamal May


 Revisó: Director de Desarrollo Institucional
 Antrop. Rodrigo Ernesto Ordoñez Sosa




 Aprobó: Rector de la Universidad de Oriente
 Dr. Carlos Bojórquez Urzaiz

**MANUAL****SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	2 de 18

HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión que cambia	Descripción del cambio	Fecha de Revisión
02	Modificaciones derivadas de las observaciones de la Auditoría Externa de la Fase I.	02/03/2011
03	Modificaciones por cambio de firmas de miembros del comité de calidad.	20/07/2011
04	Ampliación de procesos centrales y de apoyo	13/12/2011
05	Se eliminó la exclusión del requisito 7.6 de la Norma ISO 9001:2008 y se incluyó en la sección dónde se describe el cumplimiento de requisitos específicos de dicha Norma.	22/02/2012
06	Actualización del periodo de los Objetivos de Calidad, referencias normativas, actualización de la estructura orgánica y datos diversos en el contenido del presente Manual.	21/03/2014
07	Redefinición de los procesos descritos en el alcance del SGC y enfoque al cliente	13/04/2016

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	3 de 18

ANTECEDENTES

A través de la modernización educativa impulsada por el Gobierno Federal, considerando las condiciones socioeconómicas y demográficas del estado se establece un modelo de universidad que atienda las necesidades locales y regionales y, al mismo tiempo, responda a las nuevas tendencias educativas mundiales. Al tratarse de una región con gran dinámica de crecimiento y con una estructura económica e institucional en proceso de formación, el proyecto académico en el mediano plazo proporcionaría los recursos humanos calificados en los campos de la ciencia, la tecnología y las humanidades, así como una infraestructura de investigación y de desarrollo tecnológico para consolidar un desarrollo sustentable, equilibrado y equitativo

Como resultado de lo anterior, la Universidad de Oriente (UNO) se concibió como una institución de nueva generación, pues recoge la experiencia histórica del desarrollo universitario en el país, adaptada a las condiciones de la región. Nace a partir del decreto de creación no. 628 publicado el 16 de diciembre de 2005 y a partir del 25 de agosto de 2006 inicia sus actividades académicas. El 15 de Abril del 2013 se publica el decreto 58 que reforma, deroga y adiciona diversas disposiciones al decreto de creación, consolidando estructura orgánica, proyectos de postgrado, investigación, difusión de la cultura maya y certificación de la lengua maya.

INTRODUCCIÓN


Las instituciones públicas del sector educativo han orientado acciones para fortalecer sus sistemas de generación de servicios educativos, de tal forma que les permita cumplir con estándares nacionales e internacionales de satisfacción al usuario.

La Universidad de Oriente (UNO), cumpliendo con las exigencias nacionales e internacionales en la formación de recursos humanos de alta calidad, ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

A través de este sistema se establecen los compromisos específicos de la UNO para la atención adecuada de sus usuarios de todos los servicios institucionales que se ofrecen, éstos estarán supervisados por una serie de indicadores estratégicos institucionales.

La documentación del SGC está estructurada a través del presente Manual de Gestión de la Calidad, del cual se derivan una serie de documentos dentro de los cuales se encuentran Manual de Organización y procedimientos de trabajo, donde se establece que la naturaleza y extensión de la documentación de los requerimientos de las normas están basados en:

- Lograr la satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios que ofrece la UNO y en cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Definir el alcance del SGC e identificar los procesos necesarios para el sistema.
- Comunicar la política y objetivos de calidad, sus procedimientos y requisitos del SGC.
- Proporcionar las bases documentadas para auditar al SGC.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	4 de 18

PRINCIPIOS RECTORES

El desarrollo de la vida universitaria se enmarca en los valores declarados por la Universidad.

Las relaciones interpersonales se basan y son resultado de una interacción humana, respetuosa, responsable, equitativa y amable.

La relación entre culturas diversas es construida en equidad y aprecio por los valores y tradiciones de cada una. Especial aprecio y valoración es ofrecido a la cultura originaria de Yucatán.

El dialogo crítico se privilegia como espacio de encuentro para la solución de problemas y búsqueda de alternativas para la innovación.

Se combate la discriminación y el hostigamiento en todas sus formas. Ya fuera por origen étnico o nacional, sexo, edad, capacidad física o mental, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil o cualquier otra característica física o construida socialmente.

El desarrollo humano y social son al mismo tiempo el motor y la aspiración de la vida universitaria y buscan, para el presente y para el futuro, mejores niveles de bienestar compartido en la institución y en la vida social que se construye en relación con el medio ambiente

Los y las integrantes de la universidad colaboramos para la construcción de una comunidad que busca tomar decisiones apegadas a la legalidad y la justicia, orientadas a la búsqueda del bien común por encima de intereses personales.

DATOS GENERALES

Dirección:


La Universidad de Oriente, está ubicada en Av. Chanyokdzonot Tablaje Catastral 10344-10345
Valladolid, Yucatán. CP.97780

Teléfonos: (985)856.61.40 - Fax Ext. 103.

Correo electrónico: información@uno.edu.mx

La Página de la UNO es: www.uno.edu.mx



	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	5 de 18

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Los procesos contenidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

- Planificación, diseño, monitoreo, evaluación y seguimiento de los programas educativos de las licenciaturas de Gastronomía; Desarrollo Turístico; Lingüística y Cultura Maya; Mercadotecnia; y Administración Pública que imparte la Universidad de Oriente
- Servicios Escolares
- Servicios de Titulación
- Servicios de Tutoría
- Seguimiento de Egresados

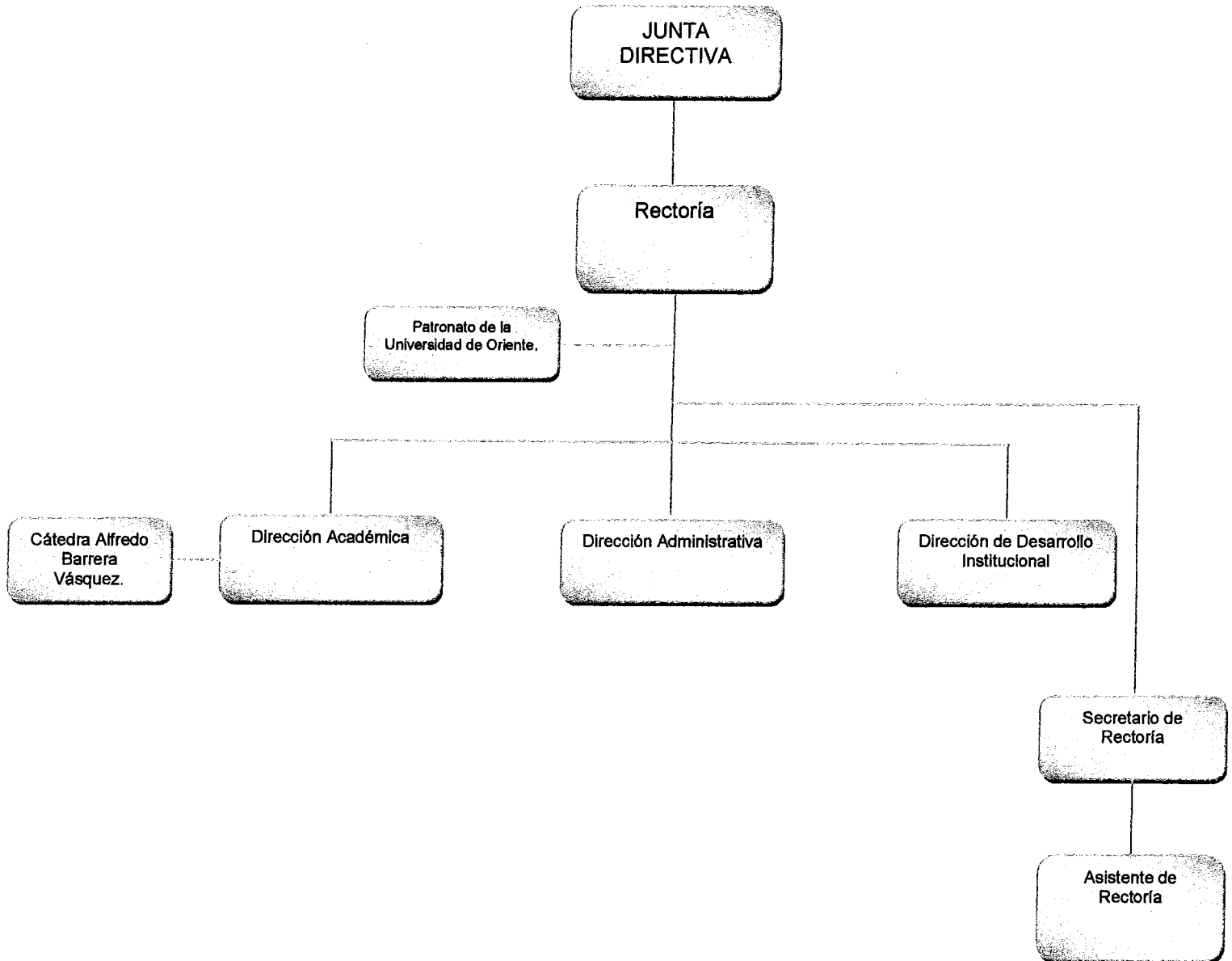
EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN


7.5.2 Validación de los procesos.

Los servicios académicos y escolares (inscripción) se verifican periódicamente durante el desarrollo del servicio para asegurar que se cumplen los requisitos establecidos en los planes de trabajo.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	6 de 18

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE (UNO)



	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	7 de 18


POLÍTICA DE CALIDAD

Formar integralmente recursos humanos de la más alta calidad, mediante procesos dinámicos y apegados a estándares internacionales que respondan a los requerimientos actuales de la sociedad global.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI)

OBJETIVOS
<p><i>OE1. Elevar los índices de capacidad y competitividad académica</i></p> <p><i>Referencia: Tablero de Control, Indicadores de formación y crecimiento</i></p>
<p><i>OE2. Consolidar el programa de formación integral y el desempeño académico de los y las estudiantes.</i></p> <p><i>Referencia: Tablero de Control, Indicadores de eficiencia operativa y de formación y crecimiento.</i></p>
<p><i>OE3. Fortalecer las prácticas docentes innovadoras</i></p> <p><i>Referencia: Tablero de Control, Indicadores de formación y crecimiento</i></p>
<p><i>OE4. Fortalecer la cooperación académica y la vinculación a nivel nacional e internacional en los ámbitos social, productivo y académico</i></p> <p><i>Referencia: Tablero de Control, Indicadores de formación y crecimiento</i></p>

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	8 de 18

MISIÓN INSTITUCIONAL

Formar integralmente recursos humanos de la más alta calidad, que con responsabilidad, respeto y aprecio por la diversidad humana, cultural y lingüística, sean líderes y emprendedores capaces de trabajar colaborativamente para promover la creación y la transformación de organizaciones de acuerdo con las necesidades económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y culturales; contribuyendo a la generación y aplicación del conocimiento, la solución de problemas y el desarrollo sustentable de los entornos locales, estatales, nacionales e internacionales.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser una institución de educación superior pública, reconocida por la calidad, la innovación y la pertinencia de los programas educativos que ofrece los cuales han sido desarrollados en el marco de un modelo educativo que impulsa la formación integral de profesionistas que se distinguen por su ética y su compromiso social, su capacidad de emprender y su liderazgo en la promoción del desarrollo equilibrado y sustentable de los entornos locales, nacionales e internacionales así como por el respeto, la valoración de la diversidad lingüística, cultural y de la equidad de género.

La UNO genera y desarrolla trabajo académico de calidad a partir de grupos colegiados integrados por personal altamente calificado que atiende sus funciones docentes, tutoriales, de gestión y de investigación en una dinámica de evaluación permanente; construyen líneas de investigación orientadas al estudio y solución de la problemática de la región. Existe una intensa vinculación con la sociedad a partir de la cual se establece un flujo de retroalimentación y mutua colaboración. Dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad que ha permitido certificar los procesos administrativos que apoyan el trabajo académico así como de un Sistema integral de Información que respalda la toma de decisiones eficiente y apoya una rendición de cuentas responsable y transparente.

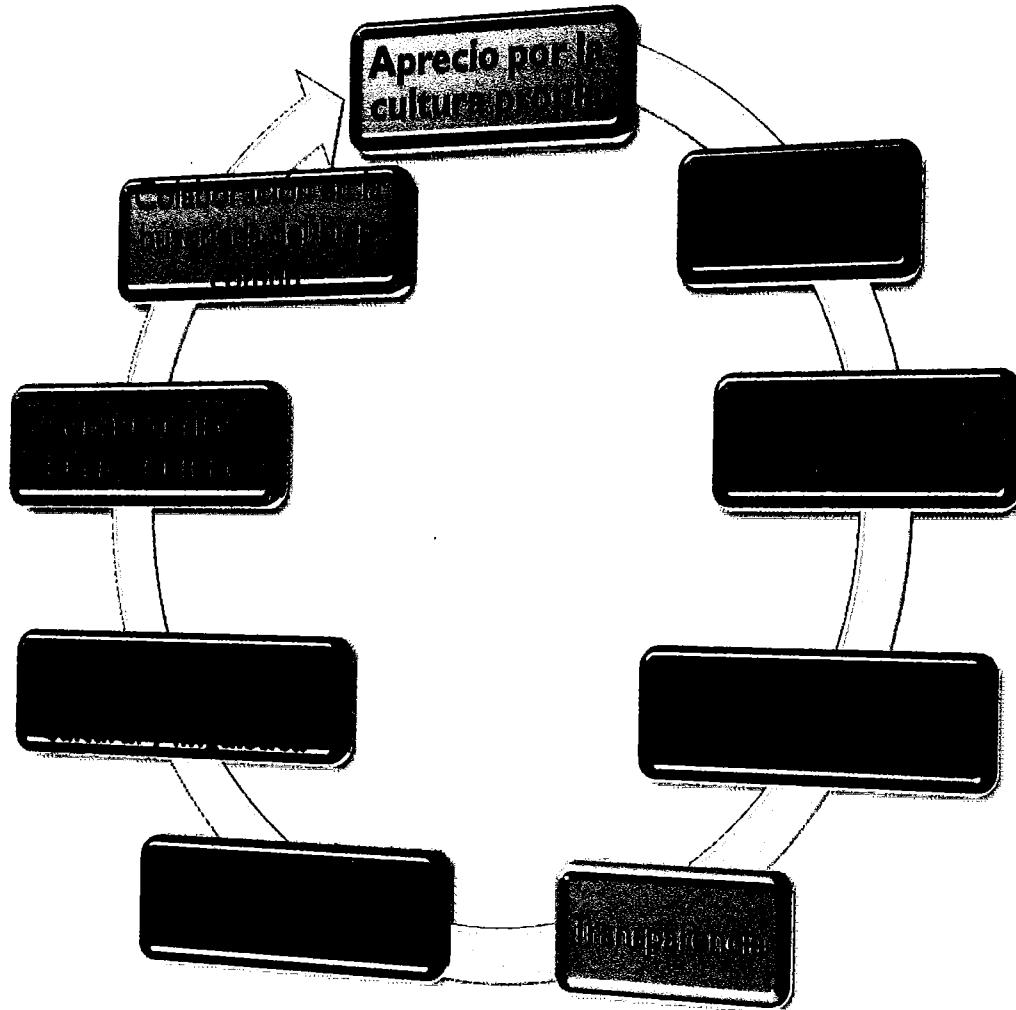



MANUAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

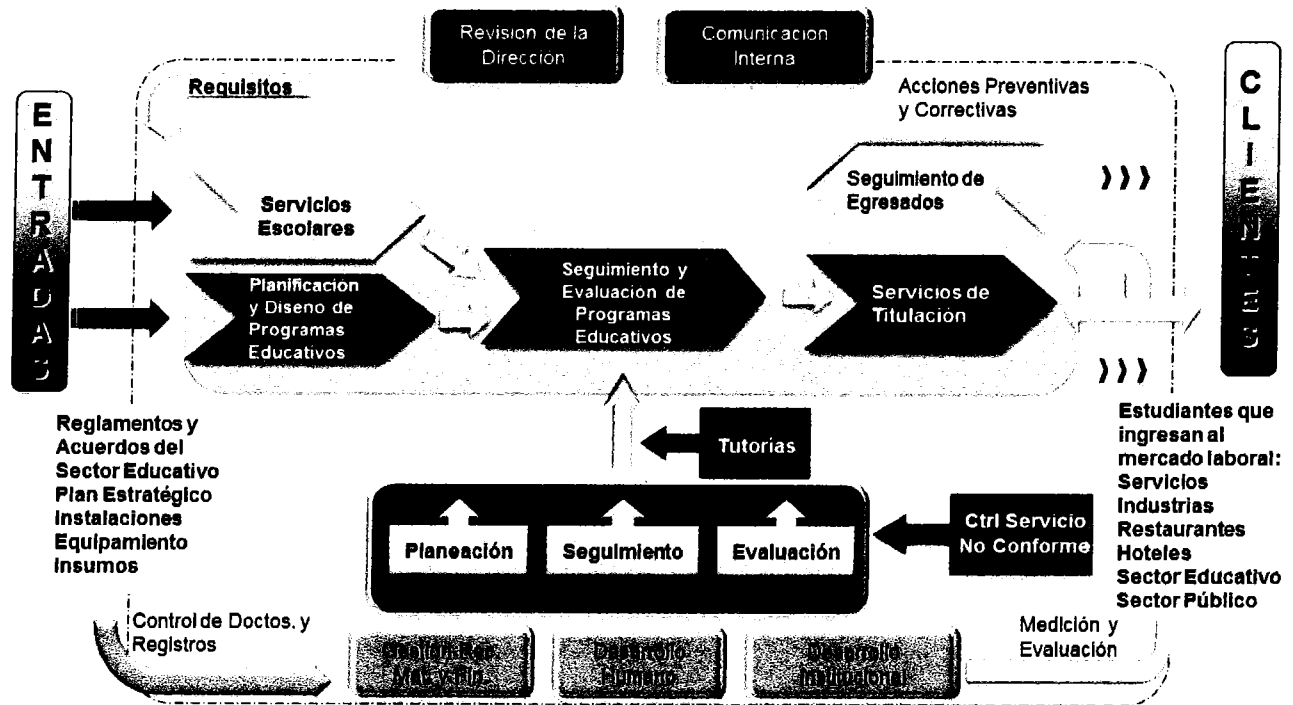
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	9 de 18

VALORES



	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	10 de 18

INTERACCIÓN DE PROCESOS




REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario
- Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008). Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Norma ISO 19011:2011: Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
- Reglamento Interior
- Reglamento de Servicios Escolares (2008)
- Reglamento de Servicio Social (2008)
- Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico de la Universidad de Oriente (2009)

Las demás Normas referenciadas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

CUMPLIMIENTO CON REQUISITOS ESPECÍFICOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	11 de 18

5. Responsabilidad de la Dirección.

El compromiso de la Alta Dirección (Oficina de Rectoría) con el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNO se manifiesta en la designación de responsabilidades, provisión de recursos y toma de decisiones basada en hechos.

Tal compromiso queda registrado en la integración del Comité de Calidad y la designación formal de sus miembros, así como del Representante de la Dirección y sus responsabilidades.

La Política de Calidad y los Objetivos de Calidad se definieron en la primera reunión del Comité y se difunden a todo el personal a través de diferentes medios como pueden ser: mantas, pizarrón de avisos, manual de inducción, protectores de pantalla; y se evalúa el entendimiento en cada auditoría interna.

La estructura documental permite que cualquier cambio en los procesos sustantivos o de apoyo se refleje y difunda oportunamente a través de los mecanismos establecidos para tal efecto y asegurar así la integridad del sistema de calidad.

La comunicación con los y las estudiantes se procura continuamente para identificar y atender sus necesidades en forma oportuna y eficiente. Se han establecido métodos para solicitar periódicamente su percepción acerca del desempeño docente y de los servicios que ofrecemos, así como para atender los posibles reclamos.


Las necesidades son comunicadas a la Dirección Académica, a la Dirección de Desarrollo Institucional y a la Dirección Administrativa para que actúen de forma coordinada.

La revisión de la política de calidad, objetivos de calidad, desempeño de proceso y servicio a través de indicadores, realimentación de las y los estudiantes, resultados de auditoría interna, desempeño de proveedores e iniciativas por parte de los y las responsables de cada departamento se realiza como mínimo dos veces al año

De estas reuniones se lleva un registro en minuta que contiene los temas revisados y los acuerdos tomados con base a los resultados obtenidos para generar acciones correctivas o preventivas, según aplique.

6.1. Provisión de Recursos.

La Rectoría tiene programados recursos suficientes para atender las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros que requieren las áreas.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	12 de 18

En el Sistema de Gestión de la Calidad dichas necesidades surgen de la implantación propia del sistema, necesidades de capacitación, mejoras a la infraestructura y a los equipos así como de los requerimientos de insumos para proporcionar los servicios a las y los estudiantes.

Las responsables de informar estas necesidades a la Rectoría son la Dirección Académica, la Dirección de Desarrollo Institucional y la Dirección Administrativa, quién autoriza la atención a las necesidades informadas y la provisión de los recursos.

6.4. Ambiente de Trabajo.

Las normas de Seguridad e Higiene están descritas en los reglamentos internos de la UNO, en el Programa Interno de Protección Civil y en la guía para aplicar las 5 S's.

El personal que trabaja en la UNO está capacitado para actuar en caso de una emergencia y para prevenir e informar a la comunidad universitaria sobre eventos que pongan en riesgo su integridad física. Los procedimientos para atender casos de emergencia están bajo resguardo del Departamento de Recursos Materiales.


7.2 Procesos relacionados con el Cliente.

Los requisitos para proporcionar los servicios académicos a las y los estudiantes están especificados, en el Decreto No. 628 que crea a la Universidad de Oriente, Decreto 58 que reforma, deroga y adiciona diversas disposiciones del decreto de creación, en el Reglamento Interior, en el Reglamento de Servicios Escolares, en el Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico y también en el procedimiento de Selección, Admisión e Inscripción de Estudiantes.

Por la naturaleza del servicio, las y los estudiantes al momento de inscribirse aceptan el plan de estudios propuesto y los servicios que brinda la UNO como son biblioteca y laboratorios, etc.

Anualmente se llevan a cabo uno o dos eventos con representantes del sector público y privado para conocer las necesidades actuales en cuanto a conocimientos, técnicas y uso de tecnología que los estudiantes deben aprender para ser competitivos en el mercado laboral actual.

Se colocó un buzón de quejas y sugerencias en lugar(es) estratégico(s) que se abre con llave y se revisa por el Representante de la Dirección y el Jefe de Recursos Humanos para su análisis, registro de acciones inmediatas y determinación de acciones correctivas o preventivas.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	13 de 18

7.6 Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición.

El procedimiento PT ADM 08 "Laboratorio de Idiomas" describe la responsabilidad y frecuencia con la que el personal experto subcontratado valida el programa informático de evaluación de dichas asignaturas.

8.1 Planificación de los procesos de seguimiento y medición.

La planificación de los procesos de seguimiento y medición está documentada en la tabla de objetivos estratégicos de este Manual, en el tablero de control directivo, en los programas estratégicos académicos (PIFI y PTA). En estos documentos se describen indicadores, metas, responsabilidades, formato de presentación de resultados, etc.

En los procedimientos estratégicos (control de servicio no conforme, auditorías internas) y sustantivos (planeación académica, evaluación docente) se describe el seguimiento y medición en las distintas etapas del proceso, así como los criterios de aceptación del servicio, instrumentos de medición y responsabilidades.

8.2.1 Satisfacción del Cliente.


Anualmente la Oficina de Rectoría con el apoyo del Departamento de Desarrollo Académico lleva a cabo un evento en la universidad dónde participan representantes del sector público y privado que han contratado a estudiantes egresados de los programas educativos de la UNO para conocer su opinión acerca del conocimiento y práctica que demuestran los estudiantes en el mercado laboral e identificar las áreas de oportunidad para reforzar los programas educativos en las siguientes generaciones.

8.2.4 Seguimiento y Medición de Producto.

El procedimiento de Evaluación Docente bajo responsabilidad de la Oficina de Planeación y Evaluación Institucional establece el método para evaluar el cumplimiento de la dosificación (programación) de cada asignatura y la práctica docente por medio de la aplicación de un instrumento de evaluación cruzada que aplican las Coordinaciones de Programas Educativos en cada cuatrimestre. De igual forma, tanto el docente aplica su autoevaluación como el estudiante evalúa bajo su percepción el desempeño de los docentes.

8.2.3 Seguimiento y Medición de Procesos.


El Tablero de Control Directivo establece las responsabilidades y mecanismos de medición de los procesos sustantivos, procesos de gestión institucional y procesos de gestión de calidad.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	14 de 18

8.3 Control de Servicio No Conforme.


El procedimiento de Control de Servicio No Conforme establece la forma de identificar y registrar los incumplimientos en tiempos con respecto a la entrega de documentación o áreas de oportunidad en el desempeño docente con base a los criterios establecidos en el proceso de evaluación docente. De igual forma, se establece la identificación de servicios no conformes en servicios relacionados con la impartición de clases como desperfectos en equipos e instalaciones.

El procedimiento de Control de Servicio No Conforme también especifica las acciones a tomar con los docentes en caso de detectar servicios no conformes y el seguimiento correspondiente.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	15 de 18

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 A TRAVÉS DE NUESTRA DOCUMENTACIÓN:

REQUISITO ISO 9001:2008	DOCUMENTO(S)
4. Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual del Sistema de Gestión de la Calidad ▪ Procedimiento de control de documentos y control de registros
5. Responsabilidad de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual del Sistema de Gestión de la Calidad ▪ Política de Calidad ▪ Objetivos Estratégicos de Calidad ▪ Documentos del Comité de Calidad (Acta, Minutas)
6. Provisión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa interno de protección civil ▪ Reglamentos internos ▪ Manual de Organización / Inducción ▪ Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal académico y administrativo ▪ Procedimiento de Inducción y Re inducción ▪ Procedimiento de Formación y Competencia de personal académico y administrativo ▪ Procedimiento de mantenimiento a infraestructura ▪ Procedimiento de servicios de audio y video ▪ Procedimiento de servicios de diseño gráfico ▪ Procedimiento de actualización de página web ▪ Programa de las 5 S's ▪ Estudio de clima laboral
7. Producción y prestación del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación del Diseño de Programas Educativos y Maestrías ▪ Procedimiento de Administración de la Planeación Académica ▪ Procedimiento de Selección, Admisión e Inscripción de Estudiantes ▪ Procedimiento de Integración a la Vida Universitaria ▪ Procedimiento de Servicio Social ▪ Procedimiento de Prácticas Profesionales ▪ Procedimiento de Adquisiciones y Almacén


	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	16 de 18

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Adquisiciones Mayores ▪ Procedimiento de Servicios de Titulación ▪ Procedimientos de Servicios Escolares ▪ Procedimiento de Tutorías ▪ Procedimiento de servicios de soporte informático ▪ Procedimiento de servicios de laboratorio de informática ▪ Procedimiento de servicios de laboratorio de idiomas ▪ Procedimiento de servicios de biblioteca ▪ Reglamentos internos ▪ Acuerdos con organismos externos
8. Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual del Sistema de Gestión de la Calidad ▪ Tablero de Control Directivo ▪ Procedimiento de auditorías internas. ▪ Procedimiento de evaluación docente. ▪ Procedimiento de Seguimiento de Egresados ▪ Procedimiento de control de servicio no conforme ▪ Procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas.


Nota: Las claves y números de revisión de estos documentos están descritos en la Lista Maestra de Documentos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alta Dirección	Oficina de Rectoría y Comité de Calidad
Ambiente de trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Cliente	Mercado laboral: Servicios, Industrias, Restaurantes, Hoteles, Sector Educativo y Sector Público.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	17 de 18

Producto o Servicio No Conforme	Incumplimiento a un requisito especificado en la dosificación por asignatura o área de oportunidad detectada en el monitoreo del desempeño docente.
Competencia	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito especificado.
Eficacia	Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Infraestructura	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen acompañado cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
Revisión	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.
Verificación Autoevaluación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Manual de la calidad	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
Mejora continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito especificado.
Objetivo de la calidad	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
Plan de la calidad	Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
Política de la calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

	MANUAL		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Código	Fecha de Emisión	Número de Revisión	Página
MC-01	Diciembre de 2011	07	18 de 18

Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Producto	Resultado de un proceso.
Proveedor	Organización o persona que proporciona un producto.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Satisfacción del cliente	Percepción del estudiante sobre la calidad de los servicios de enseñanza, alcance del plan de estudios y calidad de las instalaciones y los servicios proporcionados por la Universidad.
Sistema de Gestión de la Calidad	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.