



Manual de Gestión de la Calidad

Código: MGC-FQUI-ASGC-01

CONTENIDO

1.0 Nuestra universidad.....	3
1.1 Misión.....	3
1.2 Visión	3
1.3 Valores.....	3
2.0 Sistema de Gestión de la Calidad	4
2.1 Comité de Calidad para operar el Sistema de Gestión de la Calidad.....	4
2.2 Política de Gestión	4
2.3 Contexto de la organización, Partes interesadas, Análisis de riesgos y Objetivos de Calidad	5
2.4 Matriz de comunicación.....	5
2.5 Documentos para la administración del SGC	6
3.0 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	6
3.1 Alcance del certificado de conformidad.....	6
3.2 Administración del proceso	7
3.3 Requisitos no aplicables.....	7
4.0 Descripción del proceso	8
4.1 Proceso de provisión de servicios de laboratorio clínico	8
4.1.1 Generalidades del proceso.....	8
4.1.2 Secuencia e interacción del proceso	8
4.1.3 Procedimientos del proceso.....	9
ANEXO 1	10
6.0 Control de revisiones	11

Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 2 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

El presente documento establece los lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Química de la Universidad Autónoma de Yucatán, con base en la norma ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos”; así mismo especifica su alcance y requisitos no aplicables.

1.0 Nuestra universidad

1.1 Misión

La Universidad Autónoma de Yucatán es una institución pública de educación media superior y superior que promueve oportunidades de aprendizaje para todas y todos, a través de una educación humanista, pertinente y de calidad; contribuye al desarrollo de la ciencia, las humanidades, la tecnología y la innovación; a la atención de problemáticas locales, regionales, nacionales y mundiales y a mejorar el nivel de bienestar de la sociedad yucateca.

1.2 Visión

La Universidad Autónoma de Yucatán es una universidad internacional, vinculada estratégicamente a lo local, con un amplio nivel de reconocimiento por su relevancia y trascendencia social.

1.3 Valores

La Universidad Autónoma de Yucatán entiende como valores, el marco de referencia que orienta el comportamiento de la comunidad universitaria en la realización de sus actividades, para el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión institucional. Los valores que la Universidad asume son:

- **Responsabilidad:** Orientar las acciones hacia el compromiso y la obligación con la comunidad universitaria y la sociedad en general.
- **Respeto:** Actuar reconociendo la dignidad de la persona, su derecho y libertad, siempre con trato amable y tolerancia.
- **Equidad:** Cualidad que consiste en tratar con imparcialidad a las personas, dando a cada una lo que le corresponde según sus méritos y condiciones.
- **Justicia:** Dar a cada quien lo que le corresponde o pertenece.
- **Honestidad:** Asumir la verdad, la transparencia y la normativa en la conducta de las acciones.
- **Honradez:** Cualidad de la persona que actúa con rectitud, justicia y honestidad.
- **Humildad:** Conocer las propias limitaciones y debilidades, actuando sin soberbia y reconociendo el valor y la contribución de los demás.
- **Empatía:** Capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar.
- **Perseverancia:** Firmeza y constancia en la forma de ser o actuar.
- **Compromiso:** Capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello.
- **Ética:** Asumir un compromiso de comportamiento profesional y social, que genere una conducta apropiada en los actos y decisiones que se realicen.

Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 3 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

2.0 Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable al Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Química, con sus respectivos módulos de toma de muestras.

2.1 Comité de Calidad para operar el Sistema de Gestión de la Calidad

Como parte del compromiso de la Alta Dirección y para garantizar el buen funcionamiento del SGC en la Facultad de Química, se ha establecido un Comité de Calidad, que tiene el objetivo de desarrollar y dar seguimiento a las actividades inherentes a la implementación y mantenimiento del SGC.



2.2 Política de Gestión

La Alta Dirección asume el compromiso de asegurar que la siguiente Política del Sistema de Gestión (SG) sea conocida, entendida e implementada entre el personal que labora en la facultad de Química de la UADY.

*Proveer servicios **ágiles y funcionales**, que satisfagan las necesidades y expectativas de las **partes interesadas**, mediante la **generación de valor en los procesos** a través de acciones establecidas bajo un principio del **desarrollo sostenible y la mejora continua**, estando en conformidad con el **marco legal aplicable y las demandas cambiantes del entorno**, con el firme compromiso de ser una universidad **social y ambientalmente responsable**, con presencia y reconocimiento local, nacional e internacional.*

La descripción de los conceptos contenidos en la Política de Gestión se encuentra en el Anexo 1. Conceptualización de los elementos de la Política de Gestión.

Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 4 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

2.3 Contexto de la organización, Partes interesadas, Análisis de riesgos y Objetivos de Calidad

La Facultad de Química ha determinado las cuestiones internas y externas, las partes interesadas, los riesgos y oportunidades que son pertinentes al SGC, y son necesarios abordar para asegurar que el sistema logre sus resultados previstos y la mejora continua. De igual manera, se asegura que los objetivos se encuentran establecidos en las funciones y niveles pertinentes.

Para dar seguimiento, estos requisitos se encuentran documentados y publicados en la plataforma de seguimiento SharePoint Online, en los formatos Análisis del contexto interno y externo, Información de las partes interesadas internas y externas, Análisis y evaluación de riesgos del proceso y Plan Estratégico de Calidad.

2.4 Matriz de comunicación

¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cómo comunica?	¿Cuándo comunica?
Política de gestión	Área de Gestión de la Calidad Alta dirección	Partes interesadas	Sitio web Reuniones de trabajo Carteles Fondos de escritorio de equipos de cómputo	Permanente y al realizar una actualización
Objetivos de calidad	Responsable de laboratorio	Partes interesadas	Plataforma de seguimiento SharePoint Reuniones de trabajo	Permanente
Misión, visión y valores	Rectoría	Partes interesadas	Plan de Desarrollo Institucional Sitio web	Permanente y al realizar una actualización
Informe de revisión por la dirección	Representante de la Dirección	Alta Dirección	Reunión de trabajo	Al realizar la revisión por la dirección
Requisitos partes interesadas	Responsable de laboratorio	Personal involucrado en el proceso	Reuniones de trabajo Correo electrónico Plataforma de seguimiento SharePoint	Al realizar alguna modificación de los requisitos
Documentos de la administración del Sistema de Gestión	Coordinación de documentos del SGC de la Facultad de Química	Comité de Calidad Personal de LACSC	Plataforma de seguimiento SharePoint Correo electrónico Reuniones de trabajo	Al realizar una actualización
Información relacionada al servicio	Responsable de laboratorio	Usuarios	Sitio web Vía telefónica En sitio	A solicitud del usuario o cuando ocurra un cambio en el servicio.
Requisitos para los procesos, productos y servicios de proveedores externos	Responsable de laboratorio / Responsable de adquisición de la Facultad	Proveedores externos	Correo electrónico	Al realizar una adquisición de procesos, productos o servicios externos
Riesgos	Responsable de laboratorio	Personal involucrado en el proceso	Plataforma de seguimiento SharePoint Reuniones de trabajo	En cada revisión de procedimientos o al identificar un riesgo

Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 5 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

2.5 Documentos para la administración del SGC

La Facultad de Química mantiene un SGC documentado como un medio de asegurar que los servicios que proporciona cumplen con los requisitos especificados.

La documentación del SGC incluye:

- Un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los procedimientos para administrar el SGC:
 - Procedimiento para la información documentada
 - Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas
 - Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas
 - Procedimiento para llevar a cabo el control de salidas no conformes
 - Procedimiento para llevar a cabo la revisión de la dirección
- Los procedimientos documentados necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control del proceso.

3.0 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Alcance del certificado de conformidad

El alcance del certificado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, se detalla a continuación:

Número de certificado	Proceso	Sitios
Certificado No. 55668	Provisión de servicios de laboratorio clínico	Facultad de Química Laboratorio de Análisis Clínicos <ul style="list-style-type: none"> • Módulo Fénix

Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 6 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

3.1 Administración del proceso

La siguiente tabla muestra las responsabilidades de las áreas involucradas para la administración del SGC, conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Requisitos ISO	Facultad de Química	Administración Central
Contexto de la organización	Comité de Calidad	-
Partes interesadas	Comité de Calidad	-
Información documentada	Comité de Calidad	-
Seguimientos objetivos de calidad	Comité de Calidad	-
Revisión de la dirección	Comité de Calidad	-
Expedientes del personal académico	LACSC	-
Expedientes del personal administrativo	-	CGRH
Prestación del servicio / producto	LACSC Módulos de toma de muestra	-
Proceso de compras directas	LACSC Secretaría Administrativa	-
Proceso de compras por presupuesto	-	CGDF
Análisis de riesgo	Comité de Calidad	-
Análisis de satisfacción del usuario	LACSC	-
Coordinación de auditorías internas	Comité de Calidad	-
Control de SNC	LACSC Módulos de toma de muestra	-
Documentación, seguimiento y control de AC y AM	LACSC	-

CGDF: Coordinación General de Desarrollo Financiero.
CGRH: Coordinación General de Recursos Humanos.

LACSC: Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad

3.2 Requisitos no aplicables

Cláusula 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Cláusula 8.5.1 f) Control de la producción y de la provisión del servicio
Las actividades son la realización y entrega de resultados de análisis clínicos. Los análisis se realizan con base en técnicas ya establecidas y el funcionamiento del laboratorio se basa en la legislación aplicable.	Los productos que se generan deben ser verificados para comprobar que cumplen con los requisitos establecidos.

Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 7 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

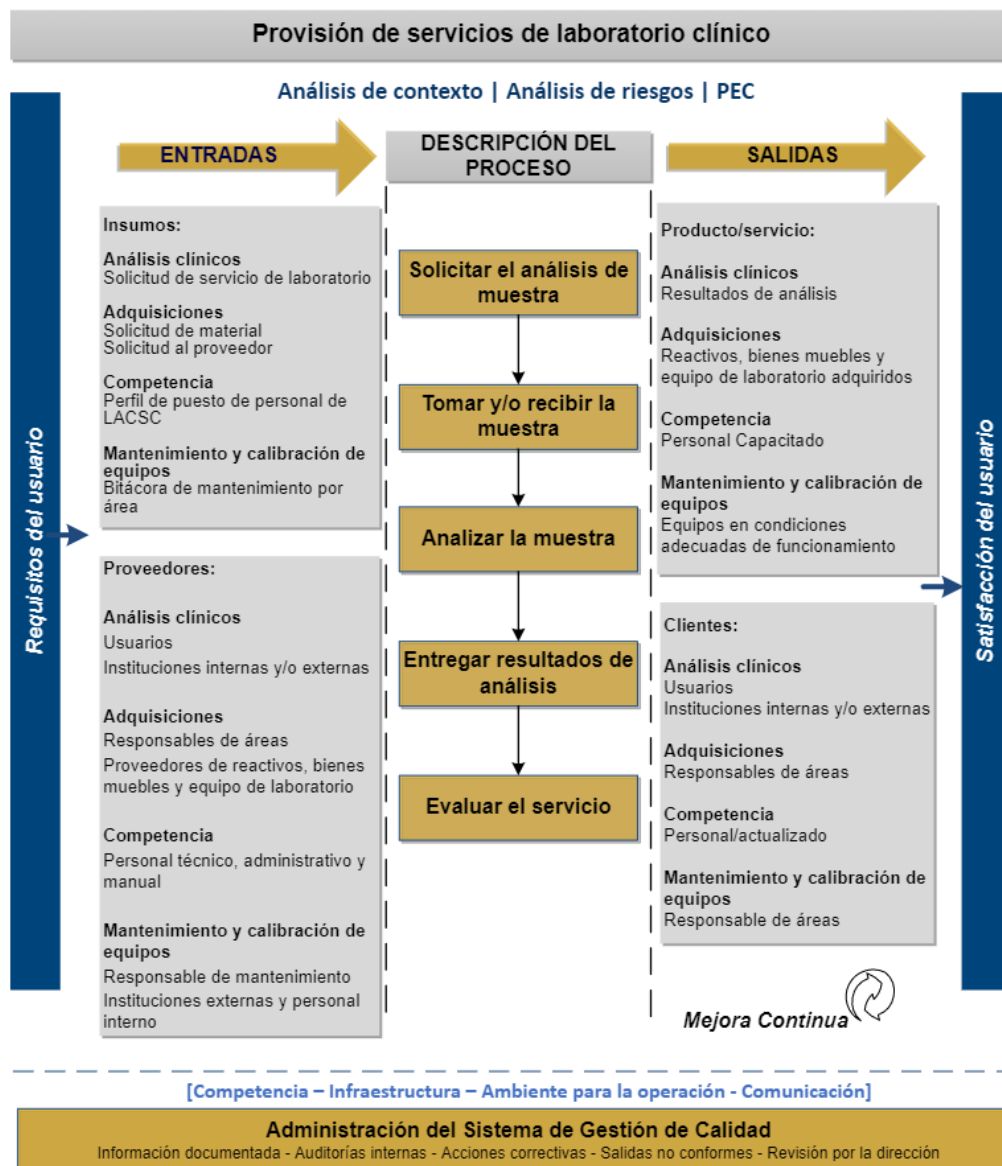
4.0 Descripción del proceso

4.1 Proceso de provisión de servicios de laboratorio clínico

4.1.1 Generalidades del proceso

El proceso de provisión de servicios de laboratorio clínico, tiene por objetivo proporcionar resultados de análisis clínicos confiables.

4.1.2 Secuencia e interacción del proceso



Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 8 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

4.1.3 Procedimientos del proceso

Provisión de servicios de laboratorio clínico			
Nombre del procedimiento	Código	Dependencia	Sitios
Procedimiento para el servicio de análisis clínicos	P-FQUI-LAC-08	Facultad de Química	Laboratorio de Análisis Clínicos Módulos de toma de muestras
Procedimiento para la adquisición de materiales, reactivos y equipo para el Laboratorio de Análisis Clínicos	P-FQUI-LAC-06		Laboratorio de Análisis Clínicos Secretaría Administrativa

ANEXO 1

Conceptualización de los elementos de la Política de Gestión

Servicios ágiles y funcionales: Dentro de las funciones sustantivas de la UADY, se encuentran el brindar servicios educativos de calidad para la formación de los estudiantes, acompañados de otros servicios que son de apoyo (becas, deportes, cultura, etc.) además de atenciones personalizadas de acuerdo a las necesidades durante la trayectoria de los estudiantes desde que son aspirantes a ingresar a la universidad, hasta su egreso y posterior seguimiento como egresados. Por ello, es importante, definir como procesos **ágiles y funcionales**, procesos simplificados, que reducen el tiempo para hacer **más fáciles y oportunos los trámites**, además de otorgar una **mejor y rápida respuesta** a los servicios brindados.

También esto aplica para el propio personal administrativo, manual, docente, padres de familia, proveedores y sociedad en general que requieren ser atendidos en algún trámite dentro de la UADY.

Partes interesadas: Son los grupos de personas con los que interactúa la universidad a través de los servicios que brinda: estudiantes, personal administrativo, manual, docente, padres de familia, proveedores, empresarios, gobernantes, etc.

Generación de valor en los procesos: Un proceso, consiste en una serie de actividades con determinado propósito o fin, para la UADY es en el otorgamiento de servicios, y para brindarlos, la generación de valor implica, realizarlos con calidad: con actitud positiva, esmero y siempre contemplando la mejora continua en cada una de las acciones para cumplir en tiempo y forma con el fin de lograr satisfacer a cada grupo de personas que se atienden en la universidad.

Principio del desarrollo sostenible: El desarrollo sostenible considera tres puntos importantes y esenciales para que las instituciones cubran sus necesidades presentes sin poner en riesgo sus capacidades y recursos para satisfacer sus necesidades futuras, y estos son: el medio ambiente, la sociedad y la economía. Por lo cual, la UADY determina como principio la protección del medio ambiente, la biodiversidad y los ecosistemas, la prevención de contaminantes; contribuir con sus acciones de responsabilidad a la comunidad universitaria y sociedad yucateca, así como al fortalecimiento de la economía regional y del Estado.

Marco legal: Leyes, reglamentos y toda normatividad que regula a la Universidad Autónoma de Yucatán en todos sus aspectos, conforme a los servicios que brinda.

Demandas cambiantes del entorno: El entorno en que se desenvuelve la institución es muy cambiante con el paso del tiempo, pueden surgir variaciones que competen directamente a la universidad u otras que son incontables o no predecibles, como los cambios climáticos, normativos, económicos, etc., por ello, la UADY, dentro de su política de gestión, contempla el estar atentos a dichos cambios para permanecer siempre vigentes y pertinentes

Manual de Gestión de la Calidad		
Código: MGC-FQUI-ASGC-01	Revisión: 00	Página: 9 de 9
Fecha de emisión: 2 de abril del 2024	Fecha de modificación: 2 de abril del 2024	

para continuar brindando con calidad sus servicios.

Universidad social y ambientalmente responsable: Como parte de su misión y visión, la UADY se compromete a ser una institución que contribuye de manera activa, oportuna, pertinente, con calidad y un alto sentido ético, a las necesidades de la comunidad universitaria, la sociedad yucateca y el entorno en el que se desenvuelve.

6.0 Control de revisiones

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
00			

Nota: Esta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

Revisó
<hr/> <i>MINE. Eder Aarón Pinto Pat</i> <i>Coordinador de Auditorías</i>

Aprobó
<hr/> <i>M. en C. Amílcar Aguilar González</i> <i>Director</i>