



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

***SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS
DE POSGRADO***

**“PROYECTO PARA ESTABLECER UN ORGANISMO
CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DE LAS IES, ADSCRITO A LA BUAP”**

DIRECTOR:

M.A. Patricia E. García Castro

TESIS

Para Obtener el Grado de
Maestro en Administración.

PRESENTAN:

Olimpia Ifigenia Arenas Romero
Lisbeth Martínez Morales
Araceli Velasco Marín

Puebla, Pue. Mayo 2016

Dr. Jacinto García Flores

Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora de la Tesis** denominada: **"PROYECTO PARA ESTABLECER UN ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, ADSCRITO A LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA"**, elaborada por las alumnas de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombres:

OLIMPIA IFIGENIA ARENAS ROMERO
LISBETH MARTÍNEZ MORALES
ARACELI VELASCO MARÍN

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 12 de mayo del 2016

Atentamente


M.A. Patricia Eugenia García Castro



Dr. Jacinto García Flores

Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesor Metodológico de la Tesis** denominada: **"PROYECTO PARA ESTABLECER UN ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, ADSCRITO A LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA"**, elaborada por las alumnas de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombres:

OLIMPIA IFIGENIA ARENAS ROMERO
LISBETH MARTÍNEZ MORALES
ARACELI VELASCO MARÍN

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 12 de mayo del 2016

Atentamente


M.A. Emma Rosa Cruz Sosa



Dr. Jacinto García Flores

Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesor Temático de la Tesis** denominada: **"PROYECTO PARA ESTABLECER UN ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, ADSCRITO A LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA"**, elaborada por las alumnas de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombres:

OLIMPIA IFIGENIA ARENAS ROMERO

LISBETH MARTÍNEZ MORALES

ARACELI VELASCO MARÍN

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 12 de mayo del 2016

Atentamente


M.A. María Laura Gatica Barrientos



Dr. Jacinto García Flores

Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Lector de la Tesis** denominada: **"PROYECTO PARA ESTABLECER UN ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, ADSCRITO A LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA"**, elaborada por las alumnas de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombres:

OLIMPIA IFIGENIA ARENAS ROMERO

LISBETH MARTÍNEZ MORALES

ARACELI VELASCO MARÍN

Informo a Usted que, toda vez que se han atendido las observaciones hechas por una servidora, a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 12 de mayo del 2016

Atentamente

M.A. Suri Arely Morales Cortés





BUAP

Oficio No. FCP-SIEP/061/16
Asunto: Digitalización de Tesis

**C. OLIMPIA IFIGENIA ARENAS ROMERO
LISBETH MARTÍNEZ MORALES
ARACELI VELASCO MARÍN**

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada **“PROYECTO PARA ESTABLECER UN ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, ADSCRITO A LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA”**, a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de **MAESTRAS EN ADMINISTRACIÓN**.

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

ATENTAMENTE

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”
H. Puebla de Z., 12 de mayo de 2016

DR. JACINTO GARCÍA FLORES
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado.



**AÑOS DE
AUTONOMÍA**
UNIVERSITARIA

c.c.p. SIEP
JGF*/ECA

Facultad
de Contaduría
Pública

Bld. Valsequillo 70,
Col. Universidades,
Ciudad Universitaria,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

DEDICATORIAS

Agradecemos en primer lugar, al ser Supremo, dueño de todo saber y verdad, por iluminarnos durante este trabajo y permitirnos finalizarlo con éxito.

En segundo lugar, pero no menos importante, también agradecemos a las maestras que compartieron sus conocimientos con nosotras para hacer posible la conclusión de esta tesis.

M.A. Patricia E. García Castro, directora

M.A. Emma Rosa Cruz Sosa, asesora metodológica

M.A. Laura Gatica Barrientos, asesora temática

Mtra. Suni A. Morales Cortés, lectora de tesis

Por su asesoría, ideas y recomendaciones respecto a este proyecto.

Oly, Lis y Ara.

Gracias a la vida por permitirme alcanzar un paso más en el camino donde aprendí que las limitaciones no existen, que el aprendizaje no acaba y la determinación de emprender otros vuelos es solo factor de tiempo y felicidad.

A Justino Morales, con amor... por compartir tu vida conmigo, y disfrutar a tu lado cada valiosa experiencia que en mi ha dejado este logro. Gracias por estar aquí en este tiempo y espacio haciendo que día a día, me enfrente a nuevos retos, metas y expectativas que hagan de mí un ser pleno y feliz.

A mis padres, hermanos, cuñada y sobrinos gracias por la fuerza que le imprimen a mi vida, a ti Mami por tu valioso apoyo en esta etapa, tu motivación y esperanza ante cada nuevo reto que emprendo. A ti Papi por hacerme ver que Juan Salvador Gaviota, es solo el vuelo de inicio.

A mi segunda familia Silvia, Jesús, Aravi y Ale gracias por hacerme parte de su familia, su cariño, apoyo y confianza, fueron de gran aliento para concluir esta etapa, sé que compartiremos más logros y éxitos.

En especial a dos grandes mujeres con las que he compartido este tiempo: Ara y Lis gracias por ser la fuente de inspiración, experiencia y fortaleza, por compartir conmigo cada conocimiento y vivencia. A ustedes mi aprecio y respeto pero sobretodo admiración por lo que hacen día a día y como lo enfrentan, simplemente gracias por ser parte de este camino tan maravilloso que me ha tocado recorrer en esta vida.

Oly

A mis padres Eustacio y Esperanza, por su gran ejemplo y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios hasta la Maestría.

A mi esposo Noé, por el optimismo que tuvo para impulsarme a seguir adelante brindándome su comprensión, cariño, amor, y principalmente por los días y horas que hizo el doble papel.

A mis hijos Leonardo y Santiago, que son mi inspiración para continuar superando y por todas las ocasiones que no pudieron tener a una mamá de tiempo completo.

A mi hermano Efraín, su esposa Teresa, mis sobrinos Enrique, Eduardo, tíos, y primos, por apoyarme en todo momento.

A la lista interminable de amigos (as), que siempre tuvieron una frase de motivación, principalmente al Mtro. Oscar Gilbón Rosete, Mtra. Mayela Delong Carsolio, Mtro. Marco Antonio Árcega Domínguez y Dr. Héctor Granados Rodríguez, como mis Jefes pudieron darme en todo momento su comprensión y ejemplo, para ustedes mi gran admiración y respeto.

A Oly y Ara, por permitirme concluir este camino juntas, gracias por su amistad.

Lis

Querida Familia, les dedico cada logro; sin ustedes el gran árbol de mi vida no sería lo bello, fuerte y grande que ahora es, nombrar a cada uno y su aportación requeriría el mismo número de hojas del que consta este trabajo, saben que todos han conformado mi corazón y la mente que ahora soy, desde mis Tatas, Madre, Padre y Hermana hasta aquellos pequeños que vienen en camino...

A mis compañeros y amigos de trabajo, les agradezco su disposición, paciencia y apoyo sin los cuales sería imposible combinar en mi cotidianidad el enriquecedor sendero del conocimiento; especialmente a:

Mtra. Laura Gómez Aguirre, por ser ejemplo y darme todas las facilidades para iniciar este nuevo reto del saber.

C.P. José Juan Morales Rodríguez, por el empuje, apoyo, confianza y facilidades para finalizar esta página de mi vida.

Mtro. José Luis Romero Salazar, por el apoyo, fuerza y confianza así como por brindarme valiosos momentos de diálogo.

Mtro. Marco Antonio Paredes, Mtro. Juan Carlos Leal, Mtra. Isabel Etcheverry Doger y Mtro. Alfonso González Arronte, por acompañarme, aceptarme, apoyarme y hacerme sonreír, con lo cual fue más ligero este reto.

Lic. Cristina Olmos Salazar y C. Andrea Márquez Morán, por su paciencia y horas de trabajo, reiterándoles que fueron mi tranquilidad al combinar este compromiso personal y los propios de nuestra querida labor en la DAE.

En especial les agradezco a Oly y Lis, por pensar en mi como una buen elemento para el desarrollo de esta tesis, por sus ideas, paciencia, apoyo y disposición; por toda las horas de trabajo y las miles de tasas de café compartidas, por cargarme y no abandonarme en los momentos en que estuve a punto de desertar... por más que compañeras ser amigas.

Ara.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	ii
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	iv
III.	JUSTIFICACIÓN	vi
IV.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ix
V.	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	x
VI.	HIPÓTESIS.....	x
VII.	VARIABLES	x
VIII.	ALCANCES	xi
IX.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	xii
CAPÍTULO I. ...	CALIDAD, LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO) Y LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD.....	1
1.1.	Definición de calidad.....	1
1.2.	Antecedentes de la calidad.....	1
1.3.	Gestión de la Calidad (ISO 9001) en Instituciones de Educación Superior	4
1.4.	La Organización Internacional de Normalización / International Organization for Standardization (ISO).....	5
1.5.	Funciones de Normalización.	6
1.6.	Evaluación de la Conformidad.....	8
1.7.	Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, a evaluar para otorgar una certificación.....	10
1.8.	Estructura de la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.....	12

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, diseñar un proyecto para establecer un organismo certificador de Sistemas de Gestión de la Calidad de Procesos Administrativos de Instituciones de Educación Superior (IES), adscrito a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP).

El enfoque de este trabajo es cualitativo, utilizando los métodos analítico y sintético, recurriendo a la técnica de investigación documental para estudiar en forma separada todo el material necesario para la investigación.

A partir de la importancia que la “cultura de calidad” adquiere para las IES, así como la experiencia en materia de certificación de procesos (ISO 9001), se observa como área de oportunidad la creación de dicho organismo, considerando que la BUAP además de los recursos materiales cuenta con el humano, calificado técnicamente, como uno de los elementos más importantes para la operación del mismo.

Abstract

The purpose of this research work is to design a project to establish a certifying organism for Quality Systems of Administrative Processes of Higher Education Institutions (IES), attached to the Autonomous University of Puebla (BUAP).

This work has a qualitative focus, using the analytic and synthetic methods, using documentary research technique to study all the necessary research material separately.

Because of the importance that the "quality culture" has for the IES, as well as the experience in the certification of processes (ISO 9001), it is seen as an area of opportunity the creation of this organism, considering that BUAP has material and human resources, technically qualified as one of the most important elements for its operation.

I. INTRODUCCIÓN

La palabra “calidad” es un término común que se ha ido incorporando a la actividad económica como parte del contexto global. Mientras que a principios del siglo XX la “calidad” era tema sólo de la industria de manufactura, actualmente abarca todos los ámbitos y todos los sectores; aun así, dependiendo del grado de involucramiento de las personas en las actividades económicas de su entorno, este concepto puede carecer de importancia para los diferentes públicos, pero se encuentra presente e inmerso en nuestro ambiente, haciéndose visible de formas muy básicas como por ejemplo: en una encuesta de opinión de un restaurante, en un buzón de quejas de una organización de servicios, un protocolo de atención al cliente de un call center, entre muchos otros casos.

Se ha mencionado que la calidad se encuentra en todos los ámbitos, tan es así que el sector educativo no es la excepción, por tanto y particularmente en el caso de la educación superior, se encuentran múltiples opciones a nivel nacional e internacional de organizaciones que ofertan el acreditar la calidad de los procesos educativos. Dichas “acreditaciones” tienen claramente definidos sus criterios de “acreditación de programas educativos” pero no los criterios para asegurar la calidad de los procesos administrativos o de soporte, mismos que tienen que operar para que se puedan prestar y administrar los servicios de educación; estos procesos por llamarlos de alguna manera “administrativos” operan en todas las organizaciones, pero en el contexto educativo, tienen sus propios criterios y particularidades, mismos que no se abordan en los procesos de “acreditación de programas educativos”.

En consecuencia, es importante resaltar que esta “cultura de calidad” que la BUAP vive diariamente en sus áreas certificadas, ha generado, además de la consolidación de sus procesos administrativos, una plantilla de personal multidisciplinario y competente en conocimientos sobre términos de Sistemas de Gestión de la Calidad y de sus propias áreas de adscripción, y es ahí donde se

observa una área de oportunidad enfocada al aprovechamiento e impulso de este recurso humano a nuevos contextos, más allá de los de la propia BUAP, donde se ponga en práctica su experiencia, habilidades y conocimientos en beneficio de otras Instituciones de Educación Superior (IES), y en lo particular, para seguir contribuyendo a su crecimiento personal y profesional.

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad, establecer un organismo certificador de sistemas de gestión de la calidad de procesos administrativos de las IES, adscrito a la BUAP; mismo que se ha desarrollado en cuatro capítulos que se resumen a continuación:

En el capítulo uno, se hace referencia a la definición, antecedentes, etapas de la calidad, así como, las aportaciones históricas de algunos expertos en la materia, la importancia que reviste el hacer énfasis en la Organización Internacional de Normalización (ISO) y su función como organismo desarrollador y emisor de estándares internacionales, que para efectos se sintetiza en este capítulo la norma ISO 9001:2008 (Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos) y se presenta de manera breve el contexto de la gestión de la calidad en las IES.

En el capítulo dos, se definen y detallan los procesos de acreditación y certificación, su funcionamiento en México así como la representación nacional que posee la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) como el Organismo acreditador, incluyendo la mención de algunas empresas certificadoras acreditadas para operar procesos de certificación.

El capítulo tres enmarca los antecedentes históricos de la BUAP, y su desarrollo a través del Proyecto Fénix, Modelo Universitario Minerva (MUM) hasta llegar a la situación actual, el marco legal que da origen propicio a este proyecto, así como, el contexto de la gestión de la calidad en la universidad, donde se destaca la certificación de algunas dependencias administrativas y la implementación de un Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI), bajo la norma ISO 9001:2008.

En el capítulo cuatro, se hace énfasis al desarrollo del proyecto, se busca establecer un organismo certificador de sistemas de gestión de la calidad de procesos administrativos de las Instituciones de Educación Superior adscrito a la BUAP, analizando los requisitos establecidos por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) que conlleva en primer término a la respuesta de la norma ISO 17021, como el requisito indispensable para la conformación del mismo y de manera subsecuente, la respuesta para los requisitos de índole administrativo.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, en el entorno nacional, es notable la relevancia que la calidad educativa ha adquirido, por lo que se ha convertido en un factor diferenciador de la oferta en todos los niveles de la educación; para el caso de la educación superior además, esta situación se advierte como progresiva, al irse adoptando como un requisito “contar con una acreditación”, creándose para ello el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), quienes han establecido parámetros que avalan tal calidad educativa.

Sin embargo, la calidad de los procesos administrativos en la educación superior, no es un tema relegado o “inmerso” en las acreditaciones antes mencionadas, si bien es lógico que los procesos de acreditación contemplen algunos criterios o indicadores en los diferentes capítulos de evaluación relativos a los procesos administrativos, estas evaluaciones no ahondan en parámetros específicos que la “gestión de la calidad” pretende, como se verá en los capítulos siguientes.

Los procesos administrativos como “soporte” en el cual se administra toda la labor educativa de una institución, requieren del apego a directrices y establecimiento de requisitos de operación y control, entre otros, ello ha generado, mantenido y acrecentado el interés de las dependencias administrativas y áreas afines, por adoptar metodologías y parámetros genéricos (normas internacionales de

estandarización) que deriven en procesos eficaces para beneficio de sus usuarios, con lo que al mismo tiempo, se genera una cultura de calidad administrativa que ciertamente buscará tener la certificación de sus procesos.

Este proyecto requiere enfatizar que si bien, para la acreditación de la calidad educativa se cuenta con organismos dedicados a ello, donde la práctica de evaluación se realiza con la participación de “pares”, no obstante, para la certificación de procesos administrativos de este sector, no se cuenta con organismos específicos de evaluación, sino que la oferta existente es a nivel nacional e internacional, conformada por organismos particulares que abarcan múltiples sectores, ofreciendo para ello una amplia gama de servicios; en el caso de la BUAP, cuenta con alrededor de 10 procesos institucionales certificados y 6 procesos departamentales, se ha tenido que recurrir a buscar entre la oferta nacional de los diferentes organismos, la opción que se considere conveniente para someterse a tales certificaciones, basándose generalmente en criterios de experiencia profesional y costos, donde se han contratado por citar algunos a la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Quality Assurance Services (EAQA) e Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC).

El problema que se percibe, con base en experiencias del personal de la BUAP que ha participado en tales procesos, es que al no contar con un Organismo Certificador especializado en Procesos Administrativos del Sector Educativo y para este caso, en Educación Superior, podemos decir que la certificación se ha visto de cierta manera “limitada” tanto en la evaluación de los procesos como en la retroalimentación emitida por los auditores externos que realizan esta labor.

Esta situación podría mejorarse si la posición del auditor fuera desde el contexto administrativo – educativo, con la finalidad de evaluar la calidad o pertinencia en la práctica cotidiana institucional de tales procesos. Para complementar este punto, se mencionan algunos aspectos:

- Se percibe por parte de los responsables de los procesos certificados (personal BUAP), que la selección de métodos y herramientas para llevar a cabo los procesos de certificación por parte del personal

designado por el organismo certificador, no siempre resultan adecuados o aplicables a los procesos administrativos, ya que dichos organismos al contar con una amplia oferta de servicios, enfocados a diferentes sectores de la industria y al sector de servicios en general, desconocen las particularidades de la labor administrativa en el sector educativo.

- El personal del organismo certificador emplea un lenguaje en términos industriales y equipara en ciertos casos la operación de estos procesos con situaciones de otros sectores económicos, por lo que resulta complicado situar al auditor en el contexto de la administración de una institución educativa y la particularidad de estos procesos.

Para dar contestación al postulado anterior, el presente proyecto busca determinar y dar respuesta a los requisitos con los que pueda crearse un “Organismo Certificador especializado en Procesos Administrativos de Instituciones de Educación Superior”, para otorgar a sus pares institucionales (incorporadas o no) servicios de certificación, donde a su vez, la retroalimentación sobre sus propios Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) sea pertinente no sólo sobre los criterios y requisitos de la referida norma, sino en puntos concretos para el adecuado mantenimiento y fortalecimiento de los servicios y procesos administrativos; ya que se cuenta con el conocimiento, la experiencia y los recursos humanos y materiales.

III. JUSTIFICACIÓN

Debido a que la calidad en la educación superior ha sido considerada como uno de los ejes fundamentales para el desarrollo integral de las IES, la BUAP como macro universidad pública ha impulsado la adopción de sistemas de gestión de calidad que le permiten medir y evaluar el impacto de sus procesos administrativos en los servicios otorgados a los usuarios de los mismos, con el propósito de lograr

su plena satisfacción, más allá del entorno del salón de clases y de los servicios de apoyo académico.

Para ello, se han implementado y mantenido Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en alrededor de 35 áreas y procesos administrativos, contando actualmente con 7 certificados; cabe mencionar que estos sistemas de gestión son evaluados anualmente y recertificados cada tres años, pudiendo contar más de 25 auditorías externas que han sido recibidas en la BUAP, ello nos da un parámetro en términos cuantitativos, de la experiencia que tiene el personal responsable de los SGC de cada dependencia, no contando las auditorías internas que al año oscilan en alrededor de 7 y donde además se tiene la participación de auditores de diferentes dependencias para una área en específico (anteriormente las auditorías internas eran realizadas por el personal de la propia área), además del acumulado de horas de capacitación y la especialización que el personal tiene en la operación de sus propios procesos desde el enfoque de sistemas de gestión.

Lo anterior es la base del presente proyecto, sustentado principalmente en el reconocimiento y aprovechamiento de la “competencia del personal” (que en el argot del SGC es un requisito indispensable para la operación de los procesos), de esta premisa partimos para crear una alternativa de servicios por parte de la BUAP, avocada al compromiso institucional en la responsabilidad social, donde se pretende dar servicios de certificación de sistemas de gestión de calidad a otras IES, y con ello, principalmente se busca hacer aportes coherentes con la operación de los procesos administrativos de este ámbito educativo, por medio del conocimiento de “expertos técnicos” sabedores de la problemática y operación de estos procesos en su día a día y por lo tanto, tales aportes sean benéficos y aplicables en su totalidad, contribuyendo así a la mejora de sus procesos administrativos y en consecuencia, a la calidad institucional.

No obstante y aunado a lo anterior, la BUAP al ser una IES pública y autónoma, es concedora y operadora de los procesos relacionados con el otorgamiento de subsidios federales, que en lo que se refiere a la certificación de sistemas de gestión de calidad de procesos administrativos, es uno de los rubros

disponibles donde las IES pueden participar y acceder, con lo que también toma relevancia la implementación de SGC en cada una de ellas, además de que abre una oportunidad para la BUAP de poder prestar servicios de certificación mediante el ejercicio coordinado de un organismo debidamente conformado y acreditado.

Con la presente propuesta se proyectan beneficios tales como:

Institucionales.

- ✓ Ser la primera Universidad pública en contar con un organismo de certificación acreditado.
- ✓ Contar con el reconocimiento a nivel nacional, como organismo certificador.
- ✓ Con esta experiencia la BUAP adquiriría nuevas ideas de otros modelos administrativos, a partir de lo cual puede fortalecer su propia gestión.
- ✓ Por la prestación del servicio se obtendría un recurso económico en beneficio de la Institución.
- ✓ Incremento de las competencias profesionales del personal administrativo involucrado, al ejecutar auditorías fuera de la BUAP y ampliando sus conocimientos y experiencia laboral.

Personales.

- ✓ En primera instancia adquirir mayor conocimiento en materia de Calidad y acrecentar el panorama de la normatividad ISO.
- ✓ Obtener el Grado de Maestría.
- ✓ Ampliar el currículum personal y laboral, con el propósito de incrementar los ingresos económicos.

IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Elaborar un proyecto para establecer un organismo certificador adscrito a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, especializado en Sistemas de Gestión de la Calidad de procesos administrativos en Instituciones de Educación Superior.

Objetivos Específicos

1. Conocer los antecedentes de la calidad, lo que es la Organización Internacional de Normalización (ISO), el proceso de Evaluación de la conformidad y los requisitos de las normas aplicables, para contextualizar tales términos que se aplican a lo largo del proyecto y comprender sus fundamentos históricos y actuales.
2. Indagar de manera específica el significado de los procesos de acreditación y certificación, para situar su aplicabilidad en la conformación de un organismo certificador.
3. Identificar los cambios que ha experimentado la BUAP en los últimos años en la mejora de los procesos institucionales y con la adopción de una cultura de la calidad, para situar la pertinencia del presente proyecto.
4. Analizar los requisitos normativos necesarios para la conformación de un organismo certificador, estableciendo los recursos actuales que den respuesta a tales requerimientos, así como las recomendaciones necesarias para obtener la acreditación de dicho organismo.

V. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo podría la BUAP contar con los elementos necesarios para conformar un organismo certificador de sistemas de gestión de calidad especializado en procesos administrativos de IES y obtener la acreditación respectiva?

VI. HIPÓTESIS

Con un proyecto en el que se de cumplimiento a los requisitos de acreditación solicitados por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), la BUAP podría conformar el organismo certificador y obtener la acreditación respectiva.

VII. VARIABLES

Variable Independiente:

Organismo Acreditador “Entidad Mexicana de Acreditación”

Normatividad UNE-EN ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos (en lo subsecuente entiéndase como Norma ISO 17021).

Variable Dependiente:

Proyecto para conformar un organismo certificador, especializado en sistemas de gestión de la calidad de procesos administrativos de las IES en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

VIII. ALCANCES

Alcances

La elaboración de este proyecto culminará en una propuesta para conformar un organismo certificador adscrito a la BUAP, especializado en Sistemas de Gestión de la Calidad de procesos administrativos en Instituciones de Educación Superior.

Delimitaciones

- El presente proyecto no considera la elaboración del manual de calidad, ni de los procedimientos que sustentan los procesos para la operación del organismo certificador, tampoco considera los recursos económicos derivados del mismo por lo que no se incluye un proyecto de inversión.
- La propuesta es la constitución inicial del organismo sin fines de lucro, por lo que no se presenta un estudio de mercado.
- Como parte del marco de referencia se enfatizan y detallan las siguientes normas, en atención a la relevancia que tienen dentro del proyecto:
 - UNE-EN ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos. Ya que contiene buena parte de los requerimientos a cubrir para constituirse como un organismo certificador; algunos de los cuales se desarrollan permitiendo establecer el proyecto.
 - UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos; la cual es el parámetro que le permitirá al organismo certificador evaluar los procesos y brindar el servicio de certificación.

IX. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se integra el marco metodológico de cómo se lleva a cabo la investigación, y las etapas por las que se conforma, también se enfoca en la elaboración del marco teórico, definir qué tipo de investigación se está realizando, por lo que se conforma un plan que dirija el diseño apropiado para la investigación.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación nos ayuda a comprender las diferencias entre los tipos de investigaciones que se presentan, así como el análisis de diseños experimentales y sus grados de validez, sobre todo a dar respuesta a la pregunta de investigación, mediante el planteamiento de los resultados de la misma que lleven a alcanzar los objetivos previamente mencionados.

Para efectos de este plan de investigación, el diseño se encuentra organizado desde un enfoque cualitativo, ya que están implícitas las características donde se usa la recolección de datos, con la finalidad de alcanzar el objetivo, trata de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos, se analizan diferentes documentos para obtener información que fortalezca el planteamiento del proyecto.

La presente investigación alude a un estudio correlacional para dar respuesta a la pregunta de investigación, analizando la relación entre las variables (relaciones con el objeto de investigación y entre ellas) (Hernández, 1998, pág 62)

Se utiliza el método analítico para estudiar en forma separada todo el material necesario para la investigación, basado en:

Referencias bibliográficas, revistas especializadas y científicas, artículos, recursos electrónicos (páginas de internet, documentos científicos, revistas electrónicas), normas de calidad, minutarios y estadísticas.

Lo anterior conduce al método sintético y en conjunto permite estructurar las ideas de esta investigación de forma complementaria y que contribuya a su precisión (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1998).

Respecto de las técnicas de investigación, es objeto de la tesis hacer una recuperación documental de varias fuentes, que son imprescindibles para determinar la información a analizar, éstas se clasifican en:

Fuentes primarias

- Libros
- Revistas científicas
- Revistas impresas
- Artículos impresos

Fuentes secundarias

- Gacetas universitarias
- Estadísticas
- Minutarios
- Normas ISO
- Páginas en internet

CAPÍTULO I. CALIDAD, LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO) Y LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

1.1. Definición de calidad

La calidad es una serie de conceptos que ayudan a facilitar las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que transforman el medio ambiente del ser humano (Guajardo, 2008, p.32).

La administración de la calidad en un principio se enfocaba básicamente a procesos de manufactura, sin embargo, el nuevo acontecer ha hecho que incursione también en procesos diversos en donde se involucra la actividad humana.

1.2. Antecedentes de la calidad

Existen múltiples aportaciones en cuanto a la calidad, entre las que se encuentran diferentes expertos como lo son:

- En los años treinta, para Joseph M. Juran la calidad viene determinada por aquellas características del producto que el usuario puede reconocer como beneficiosas. Juran se enfoca en que las características de calidad pueden ser de diversas especies, como lo son; tecnológicas, sensoriales, con relación al tiempo, contractuales, éticas; todo esto en conjunto aporta la perspectiva del cliente, es decir sin un cliente satisfecho que juzgue el producto o servicio adecuado a sus necesidades, no puede hablarse entonces de buena calidad; él considera que los principales problemas de calidad son interdepartamentales, por ello los planes para mejorar que surgen en un departamento rara vez tienen resultados.

- En los años sesenta, Armand Feigenbaum dice que la calidad es una determinación del cliente, no del ingeniero, de marketing, o de la dirección general de la empresa, es decir se basa en la experiencia actual del cliente sobre el producto, contrastado con sus requisitos (conscientes o inconscientes, técnicos o

subjetivos) y representando siempre un objetivo dinámico en un mercado competitivo.

Para él la calidad del producto se puede definir como: el conjunto total de las características del productos (bien o servicio), de marketing, ingeniería, fabricación, y mantenimiento a través del cual el producto en uso satisface las expectativas del cliente (Feigenbaum, 1994, p.65).

- A las aportaciones de Feigenbaum le sigue Philip Crosby, quien refiere a la calidad como el cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad a unos requisitos, es decir, para que se consigan los objetivos de calidad del producto (bien o servicio) tiene que existir, previamente, una concreción en las especificaciones que trasladen al lenguaje técnico los deseos del cliente, y pone énfasis en especial en la prevención que pueda garantizar estas conformidades.

- Para finales de los ochenta, es reconocida la filosofía de Kaoru Ishikawa, quien se enfoca en los círculos de calidad como herramienta para fomentar el auto desarrollo, el desarrollo mutuo así como el control y mejoramiento en el taller y en las técnicas de control de calidad con la participación de todos los miembros.

- Para principios de los noventas, las aportaciones de W. Edwards Deming han cobrado tal relevancia en la incorporación de la “calidad” a los procesos de producción; Deming concibe la calidad como un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado, añadiendo con ello, la perspectiva estadística. Se garantiza la calidad uniforme y la mejora permanente, si disminuye la variabilidad de las características del producto.

En la tabla 1.1 se resumen las etapas de la calidad para denotar las diferentes finalidades que se han ido abarcando:

TABLA 1.1 Etapas de la calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente y al artesano por el trabajo bien hecho.
		Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer las cosas no importando que sean de calidad.	Una gran demanda de bienes y obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad).	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera.	Minimizar costos mediante la calidad.
		Satisfacer al cliente.
		Ser competitivo.
Posguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más, mejor.	La demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección de producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Cubrir las necesidades del cliente.
		Prevenir errores.
		Reducir costos.
		Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer al cliente externo como al interno, ser altamente competitivo y mejora continua.

Fuente: Jauregui, 1996, pág. 50

Con base en lo anterior, se pueden encontrar definiciones de calidad desde diferentes contextos, sin embargo, para el caso de sistemas de gestión de calidad, actualmente se ha definido la siguiente:

“grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (Norma ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario, 2015).

El concepto de calidad se incorpora e implanta en diferentes procesos de diversos sectores, como lo son empresas públicas y privadas desde sus antecedentes históricos, sin embargo en los últimos años ha tomado aumento en el sector educativo.

1.3. Gestión de la Calidad (ISO 9001) en Instituciones de Educación Superior

A nivel mundial el auge por la gestión de la calidad se contabilizaba en un total de 951,486 organizaciones bajo ISO 9001 en 161 países (ACNielsen, 2009) lo anterior refiere que en un entorno cada vez más competitivo, las Instituciones de Educación Superior (IES) enfrentan retos importantes, como la necesidad de gestionar de forma eficaz y eficiente sus diferentes actividades y recursos, por lo que demandan a su vez modelos de sistemas de gestión que puedan implementar de manera práctica, como el estándar ISO 9001.

A principios del año 2000 se puso en boga la calidad en las instituciones educativas, el sistema CONALEP (Colegio Nacional de Educación Profesional) fue una de las instituciones educativas pioneras en México para la implementación de sistemas de calidad, esto bajo la versión ISO 9001:2000, obteniendo certificados a partir de 2003 para 18 planteles en un inicio, ubicados en nueve estados del país, así como en seis de sus Centros de Asistencia y Servicios Tecnológicos (CAST) en su Dirección Estatal del Estado de México. (Boletín 076 de Comunicación Social de la SEP, 23 de abril de 2003).

Estos eventos perfilaron a las instituciones de educación superior a buscar la incorporación de esta “nueva cultura” en sus áreas y procesos, con el apoyo de

subsidios y desde el propio interés autónomo por pertenecer a la “gestión de la calidad”.

La gestión de la calidad de los procesos de una IES, impacta socialmente al tener mejores servicios educativos; cuando más estudiantes interactúan con procesos que buscan la mejora continua, similares a los del sector productivo, se contribuye a la cultura de la calidad que tanto necesitan las organizaciones y que impacta en el aspecto económico de los países; esto debido a la experiencia lograda por las organizaciones con ISO 9001.

Cidad (2004), menciona que la universidad debe actuar con mayor ambición estratégica y superior autoestima organizacional, teniendo como objetivo la incorporación de la cultura que le permita la implementación y mantenimiento de un SGC.

1.4. La Organización Internacional de Normalización / International Organization for Standardization (ISO)

Antecedentes

Conforme la calidad se convirtió en el enfoque principal de las empresas de todo el mundo, por representar una ventaja competitiva, distintas organizaciones desarrollaron normas y lineamientos que propiciaban su implementación; términos como administración de la calidad, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad adquirieron significados diferentes (Evan, 2011, p.28), por lo que en el contexto internacional surge la necesidad de implementar mecanismos que permitieran a las empresas y organizaciones de todos los sectores económicos “hablar el mismo idioma y contar con las mismas reglas para relacionarse mejor”. Esta premisa es una de las que impulsa la fundación de la International Organization for Standardization mejor conocida por sus siglas “ISO” en febrero de 1947, quien celebró su primer reunión en junio del mismo año en Zurich y cuya sede actual (Secretaría Central) se encuentra en Ginebra, Suiza.

Comúnmente “ISO” se interpreta como el acrónimo de dicha organización por su nombre en inglés, sin embargo realmente es el nombre corto que sus fundadores deciden asignarle, el cual deriva del griego “ISOS” que significa “igual”, con ello evitaron su variación según el idioma de cada país.

Para la Organización de la Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), la ISO es una federación de organismos nacionales de normalización de 162 países, uno por cada país, de todas las regiones del mundo, sin fines de lucro y no gubernamental; que identifica aquellas normas internacionales que son requeridas por el comercio, los gobiernos y la sociedad; las desarrolla conjuntamente con los sectores que las utilizan y finalmente las ofrece para ser implementadas a nivel mundial [función de normalización] (<https://www.iso.org>).

El trabajo anteriormente referido se lleva a cabo a través de los comités técnicos (Technical Committees/TC), integrados por delegaciones nacionales asignadas por sus miembros y en los cuales se cuenta con la contribución voluntaria anual de más de 50,000 expertos.

Los comités técnicos de la ISO actualmente son 300, cuya función es desarrollar, revisar o cancelar y someter a consenso universal la aprobación de normas internacionales; la normalización en el campo de la gestión de la calidad está a cargo del comité técnico TC 176, creado en 1979, la numeración de los comités es asignada en el orden en el que han sido creados. (www.iso.org).

1.5. Funciones de Normalización.

Como parte de los efectos de la globalización, se puede observar que las áreas sujetas de normalización se han extendido hasta incluir sistemas de gestión de industrias de servicios y nuevas tecnologías que no existían en la segunda mitad del siglo XX; por lo que el papel de la ISO ha adquirido especial relevancia al desarrollar normas internacionales de aplicación genérica, exceptuando el campo electrotécnico, cubierto por IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) y el de telecomunicaciones cubierto por ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones).

Estas tres organizaciones conforman la WSC (por sus siglas en inglés, World Standards Cooperation).

El papel de normalización por parte de la ISO incluye el desarrollo, provisión y publicación de normas; en este sentido la producción está regida por un proceso de consenso entre las partes interesadas (organismos del sector público y privado, así como el consumidor informado) de una forma abierta y transparente; sometiendo el proyecto de una norma a la revisión de todos los países miembros participantes, para finalmente aprobar el proyecto y proceder a su publicación. Por esta mecánica de trabajo las normas que emanan de la ISO, aunque voluntarias, son muy respetadas y aceptadas a nivel internacional en los sectores públicos y privados, se reconoce que contribuyen al fortalecimiento de la cultura de calidad en las instituciones con lo cual logran ser más eficientes, eficaces y competitivas en los mercados globalizados.

En la actualidad la ISO posee un portafolio de más de 20,500 normas que proveen soluciones prácticas y logran beneficios para casi todos los sectores del mundo (medio ambiente, alimentos, construcción, calidad, higiene y seguridad en el trabajo, entre muchas otras). Dichas normas representan una oferta completa para las tres dimensiones del desarrollo sostenible (económico, ambiental y social); a la vez que aportan beneficios distintos, dependiendo del “tipo” de norma de que se trate: normas de referencia como son “fundamentos y vocabulario”, normas de implementación establecidas como “requisitos” y normas “directrices” para un mejor desempeño.

La tabla 1.2 muestra las normas internacionales que se toman como referencia para el desarrollo del proyecto.

Tabla 1.2 Normatividad ISO y su funcionalidad.

FAMILIA ISO	NOMBRE DE LA NORMA	TÉRMINOS Y VOCABULARIOS	REQUISITOS	DIRECTRICES
9000 Gestión de la Calidad	ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.	X		
	ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.		X	
	ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de la organización - Un enfoque de Gestión de la Calidad.			X
17000 Evaluación de la Conformidad	ISO 17020 Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de distintos organismos que realizan la inspección.	X		
	ISO 17021 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión.		X	
	ISO 17024 Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personal.	X		
	ISO 19011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.			X

Fuente: www.iso.org

La adopción de normas internacionales garantiza productos y servicios seguros, fiables y de buena calidad. Para las empresas son herramientas estratégicas para reducir costos, aumentar la productividad así como la reducción de residuos y errores. Abren el acceso a nuevos mercados, establecen una igualdad de condiciones para los países en desarrollo, facilitan el comercio libre y justo en todo el mundo (www.iso.org).

1.6. Evaluación de la Conformidad.

El término “evaluación de la conformidad”, se define como una “demostración de que se han cumplido requerimientos específicos de un producto, proceso, sistema, persona u organismo” (ISO 17000, 2004). Normalmente la evaluación de la conformidad de un producto o sistema contra una norma específica involucra actividades de muestreo, inspección, ensayos y certificación; para garantizar a las

partes de una transacción que se cumplen con los requisitos de la norma de referencia; éstas pueden identificarse de la siguiente manera:

Primera parte: el distribuidor o fabricante del producto o servicio (la parte que “declara conformidad”).

Segunda parte: el comprador o la parte que recibe el producto o servicio (quien “requiere conformidad”).

Tercera parte: ésta es imparcial, no tiene relación con la transacción, es llamada para ofrecer una garantía sobre la conformidad, o lo contrario, del producto o servicio (www.iso.org).

Por lo antes expuesto, la evaluación de la conformidad es ahora un componente importante del comercio mundial; es encomendada, normalmente, a organizaciones de tercera parte, especializadas en la inspección, la certificación y pruebas de laboratorio. La ISO no practica actividades directas de evaluación de la conformidad; esta cuestión es competencia de proveedores en el sector privado y de ciertos organismos reguladores en el orden público. Sin embargo, en los últimos años, la ISO ha desarrollado muchas de las normas que se utilizan en el mundo para evaluar la conformidad de los productos y servicios, así como los métodos de prueba normalizados para comparar resultados.

La aportación de la ISO en el campo de la evaluación de la conformidad, es la creación del Comité “CASCO” quien es responsable del desarrollo de Normas y Guías Internacionales que regulan dicho tema y proporcionan patrones de referencia que cubren áreas tales como la competencia de los laboratorios de ensayo, marcas de conformidad y la acreditación; la familia de normas específicas que han sido publicadas para evaluación de la conformidad es el siguiente:

- **Norma ISO 17020**, *Evaluación de la conformidad - Requisitos para el funcionamiento de los diversos tipos de organismos que realizan inspección.*
- **Norma ISO 17021**, *Evaluación de la conformidad- Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión.*

- **Norma ISO 17024**, Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos de certificación de las personas (desarrollo de sus funciones).

Como puede observarse con base en lo anterior, la Norma ISO 17021 es la norma internacional que rige a los organismos certificadores (de tercera parte), encargados de certificar o evaluar la conformidad de los SGC de los fabricantes (primera parte) y que para efectos de este proyecto es la normativa requerida para la creación del Organismo Certificador, la cual se abordará y analizarán los requisitos en el capítulo IV. El cumplimiento de sus requisitos tiene la finalidad de asegurar la competencia, coherencia e imparcialidad de los servicios de certificación, facilitando así el reconocimiento y aceptación en el plano nacional e internacional; de ahí que los organismos que formalizan dicho proceso en cada país, busquen demostrar su competencia a través de la “acreditación”.

1.7. Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, a evaluar para otorgar una certificación

Tal como se ha descrito anteriormente que el término de evaluación de la conformidad obedece al cumplimiento de requerimientos específicos, para este proyecto, únicamente los que habrán de evaluarse corresponden a los establecidos por la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, esta norma forma parte de la “familia 9000” y es la única dentro de este grupo a la que corresponde el otorgamiento/obtención de una certificación.

Las normas ISO 9000 son una herramienta de gestión de la calidad que tiene como base la sistematización y formalización de tareas para lograr una uniformidad en el producto o servicio y la conformidad en el cumplimiento de las especificaciones establecidas por el cliente (Anderson, P. pág. 22, 1999), éstas se crearon para cumplir objetivos específicos como:

- ✓ Mantener y buscar en forma continua la calidad de los productos.
- ✓ Mejorar operaciones para cumplir las necesidades de los clientes.

- ✓ La administración interna debe conocer los requisitos de calidad para la mejora.
- ✓ Proporcionar un ambiente de confianza de que los procesos de calidad se están llevando a cabo.

Con la creación de las normas de la familia ISO 9000 de sistemas de gestión de la calidad, se establecieron ocho principios de la calidad, los cuales tienen como propósito la mejora del funcionamiento de dichos sistemas, a través de la eficiencia de sus procesos, estos principios deben ser considerados tanto en la implementación de un SGC como en la evaluación de la conformidad; a continuación se describe cada uno de ellos:

Principio 1. Organización enfocada al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben atender sus necesidades actuales y futuras, cumplir los requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.

Principio 2. Liderazgo. Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización. Ellos crean y mantienen un ambiente en el cual el personal se involucre completamente para lograr los objetivos organizacionales.

Principio 3. Injerencia del personal. El personal de todos los niveles de una organización y su total integración, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma.

Principio 4. Enfoque hacia procesos. Un resultado deseado se logra más eficientemente, cuando los recursos y actividades relacionados se administran como un proceso.

Principio 5. Gestión enfocada a sistemas. Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para obtener un objetivo, mejora la efectividad y eficiencia de la organización.

Principio 6. Mejora continua. La mejora continua debe ser un propósito permanente de la organización.

Principio 7. Enfoque para la toma de decisiones, basado en hechos. Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información.

Principio 8. Relaciones mutuamente benéficas con proveedores. Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo, refuerza la habilidad de ambos para crear valor (www.iso.org).

1.8. Estructura de la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos

La norma se encuentra conformada por diferentes secciones, las cuales van numeradas del punto 0 al 10:

- ✓ Del punto 0 al 3 se incluye la parte de introducción a la norma, aplicación de la misma, referencias y términos.
- ✓ Del punto 4 al 8 se indican los “requerimientos” de la norma para cualquier sistema, sobre los cuales se realiza la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad, derivado de ello se aprecia como la sección fundamental y por ende, la más amplia de la norma.
- ✓ Del punto 9 al 10 se hace referencia a la bibliografía y concordancia a las normas internacionales.

A continuación se hace una breve descripción del contenido de los requisitos de esta norma, los cuales específicamente abarcan del punto 4 al punto 8.

Punto 4: Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Se establecen los requisitos generales del sistema, tales como: la identificación de los procesos, el alcance del sistema, la documentación del manual de la calidad y los requisitos generales para soportar la operación del SGC.

Punto 5: Responsabilidad de la Dirección

Se contempla fundamentalmente el compromiso de la dirección para satisfacer los requerimientos del cliente, por medio del desarrollo e implementación del SGC,

utilizando un enfoque al cliente y teniendo como base el desarrollo de una política de calidad, la que debe ser difundida y entendida por todo el personal.

Así mismo, se deben fijar los objetivos de la calidad, la política de calidad, así como, realizar la planificación del SGC, para poder cumplir con los requisitos del cliente. Se hace referencia a la definición de la responsabilidad y autoridad del personal, la designación de un representante de la dirección encargado de implementar y mantener el sistema y de reportar el estado del mismo de manera periódica.

Punto 6: Gestión de los Recursos.

Este punto refiere la provisión de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC y el incremento de la satisfacción del cliente, incluye lo referente a la competencia y formación del personal, así como la determinación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del producto, tomando en cuenta la gestión del ambiente de trabajo.

Punto 7: Realización del Producto.

Este punto es el más amplio de la norma y hace referencia a la planificación y desarrollo de los procesos para la realización del producto, en donde se determinan sus requisitos así como la revisión de éstos antes de ser ofrecidos al cliente, para ello se definen los canales de comunicación con éste, la información sobre el producto, contrato y retroalimentación.

Incluye los requisitos a cubrir en las diferentes etapas del diseño del producto, los requisitos de compra, el control sobre los proveedores y la verificación de los productos comprados; también refiere los controles a emplear en la producción por medio del uso de los equipos adecuados, de trabajo y de medición. Los procesos deben ser validados, los productos deben identificarse así como el estado de los mismos a través de las diferentes etapas, al igual que los materiales proporcionados por el cliente para su utilización o incorporación dentro del producto.

Se tienen que definir los procedimientos que permitan el correcto almacenamiento, manejo y preservación del producto. Los instrumentos para la medición y control de los productos, se deben calibrar contra referencias válidas.

Punto 8: Medición, análisis y mejora.

Es el último punto de la norma, en éste se establecen los requisitos de planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que son necesarios para demostrar la conformidad del producto de aseguramiento de la calidad del sistema; lo anterior, se logra por medio del seguimiento y medición de:

- ✓ La satisfacción del cliente
- ✓ Auditorías internas
- ✓ Procesos y productos.

También se establece el control del producto, la necesidad de efectuar un análisis de datos y llevar a cabo la mejora continua, soportada por medio de revisiones de la dirección, auditorías e implementación de las correspondientes acciones correctivas y preventivas.

Todo sistema de gestión de la calidad se implementa con base en los requisitos de la norma ISO 9001 antes descritos, de tal forma que para llevar a cabo la evaluación de la conformidad se utiliza ésta como parámetro de referencia.

CAPÍTULO II. ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

2.1. Definición de Acreditación.

Es el acto por el cual una entidad autorizada reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de certificación, para que éstos puedan llevar a cabo la evaluación de la conformidad (ema.org.mx).

De acuerdo a Cantú (2006), la acreditación se refiere al reconocimiento formal que hace una entidad especializada (en este caso se le denomina organismo acreditador) a los organismos certificadores, sobre su competencia en el conocimiento y aplicación de las normas ISO para sectores específicos de negocios; dicha acreditación es necesaria para que los organismos certificadores puedan operar.

2.2. La acreditación en México.

Los organismos acreditadores existen en todos los países, y pueden ser del gobierno o auspiciados por éste, puede ser uno o varios, con el propósito de asegurar que las entidades certificadoras en el país sean supervisadas/aprobadas por una autoridad.

La acreditación reduce el riesgo para el gobierno, las empresas y los clientes/consumidores, mediante el aseguramiento por medio de evaluaciones periódicas, de que las organizaciones certificadoras son competentes, debido a que han pasado por un proceso.

En México, el organismo acreditador autorizado y reconocido es la Entidad Mexicana de Acreditación por sus siglas EMA y la estructura de autoridad que se tiene es de la siguiente manera:

- La Dirección General de Normas (DGN), auspiciada por la Secretaría de Economía, tiene como función otorgar la aprobación de los organismos de

certificación, unidades de verificación, laboratorios de calibración y pruebas, que coadyuvan en la evaluación de la conformidad, cuyo objeto es comprobar que el producto, servicio o proceso cumple con las especificaciones señaladas en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y en su caso, las Normas Mexicanas (NMX) expedidas por la Secretaría de Economía.

- La DGN tiene la representación de México ante la ISO. Sin embargo, la DGN no acredita, sino direcciona la función a la Entidad Mexicana de Acreditación quien está registrada como representante de México ante el Foro Internacional de Acreditación (IAF) (ema.org.mx).

La siguiente figura denota de forma gráfica la acreditación en México y su representación internacional:

Figura 2.1 Estructura de la regulación entre los organismos de acreditación en México



Fuente: Elaboración propia con base en ema.org.mx

Además de ser un requisito para los organismos de certificación, la acreditación es relevante porque:

- Declara que son competentes e imparciales.
- Les permite, a nivel internacional, conseguir la aceptación de sus prestaciones.
- Unifica y simplifica los numerosos trámites de reconocimiento de los operadores.
- Evita a las empresas exportadoras los reiterados controles que deben pasar para tener acceso a los mercados internacionales.
- Establece y promueve la confianza a nivel nacional e internacional al comprobar la competencia de los operadores en cuestión.

Los organismos de acreditación necesitan demostrar en la práctica que son imparciales e independientes, mediante la existencia de acuerdos de reconocimiento mutuo por medio de los miembros de importantes organismos internacionales que participan en evaluaciones recíprocas de pares; el Foro Internacional de Acreditación (IAF) es uno de dichos grupos internacionales clave; a partir de cuyo reconocimiento los organismos reciben la catalogación de “entidades nacionales o regionales de acreditación (www.iso.org).

2.3. Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)

En un principio quien realizaba en México la función de acreditación para los Organismos de Evaluación de la Conformidad (organismos certificadores), era el gobierno federal a través de la Dirección General de Normas de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (economia.gob.mx).

Debido a los cambios en el mercado exterior, a la competencia que implicaba abrir las fronteras en el comercio globalizado y apoyar a la planta productiva nacional, se reformó la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, estos cambios ocurrieron en 1992 y 1997. Las transformaciones en el orden legal abrieron la

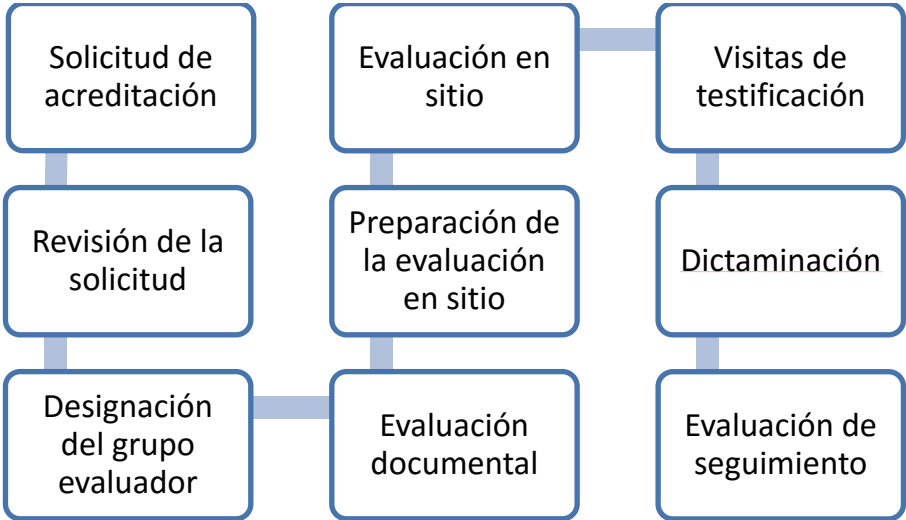
posibilidad de que una entidad de gestión privada, imparcial, incluyente y objetiva realizara esta importante labor para el sector productivo mexicano, por lo que el 15 de enero de 1999, en el Diario Oficial de la Federación se da la autorización de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a partir de esta publicación la Entidad Mexicana de Acreditación comienza a operar como el primer Órgano Acreditador en México (ema.org.mx).

Actualmente, la Entidad Mexicana de Acreditación, mejor conocida por sus siglas EMA, es la única entidad de acreditación autorizada en México.

2.4. Proceso de Acreditación

Los organismos que requieran el reconocimiento de la EMA o de cualquier otra entidad de acreditación deben someterse a un proceso, el cual de acuerdo a Cantú (2011), consta de los siguientes pasos como se observa en la figura 2.2:

Figura 2.2 Proceso de acreditación



Fuente: Elaboración propia con base en Cantú (2011).

A continuación se presenta una breve descripción de cada una de las etapas del proceso de acreditación:

1) Solicitud de acreditación

En esta etapa se definen las responsabilidades y actividades para procesar las solicitudes recibidas, hasta crear un expediente del solicitante. Los organismos certificadores cuentan con un formato de solicitud, el cual debe enviarse completamente requisitado y firmado por el representante autorizado y, en su caso, acompañado de la documentación indicada en el mismo.

2) Revisión de la solicitud

La entidad acreditadora revisa la solicitud y los anexos, le entrega al solicitante un comprobante de recepción de documentos.

3) Designación del grupo evaluador

En esta etapa se designa a los miembros del grupo evaluador quien es el que realiza la evaluación documental, en sitio y da seguimiento en caso de que se requiera.

4) Evaluación documental

Esta etapa del proceso define las responsabilidades y actividades para que el grupo evaluador convocado lleve a cabo la evaluación documental de procedimientos técnicos y del sistema de calidad documentados, para determinar que el solicitante cuente con los elementos necesarios para proceder a realizar la evaluación en sitio. El solicitante recibe la notificación del resultado de la evaluación documental en un plazo promedio de cuatro días hábiles.

5) Preparación de la evaluación en sitio

El solicitante debe ser notificado por escrito de la fecha de evaluación en sitio con anticipación y recibir el Plan de evaluación por parte del evaluador líder antes de realizar la evaluación en las instalaciones. El solicitante debe confirmar por escrito la aceptación de la fecha de evaluación, la correcta recepción y cualquier modificación al Plan de evaluación.

6) Evaluación en sitio

Esta etapa consiste en evaluar el sistema de calidad en las instalaciones del solicitante, para verificar que se cumplen los requisitos establecidos en la norma correspondiente.

7) Visitas de testificación

Antes de que el organismo acreditador extienda la acreditación a la organización certificadora, el primero debe testificar las actividades en sitio de una o más auditorías dirigidas por el solicitante.

8) Dictaminación

Esta etapa del proceso define las responsabilidades y actividades que permiten a la entidad acreditadora otorgar, negar, reducir, suspender o retirar la acreditación.

9) Evaluación de seguimiento

Esta etapa se genera cuando se expide un dictamen que requiere la presentación de acciones correctivas; cuando se reciben quejas, reclamaciones de la actuación del organismo certificador o cuando se quiere verificar que no han ocurrido cambios no informados en el organismo de certificación. El seguimiento se puede hacer a través de una evaluación documental o a través de una evaluación en sitio (Cantú, 2011, pág. 64).

Para el caso de la EMA, ésta cuenta con su propio procedimiento de evaluación y acreditación de organismos de certificación, el cual se encuentra publicado en su página web y abarca todas las etapas antes descritas.

2.5. Definición de Certificación

La certificación es un proceso mediante el cual un ente se prepara para el cumplimiento de los requisitos que establece una determinada norma de estandarización internacional (sistema de gestión que nos dice qué debemos hacer)

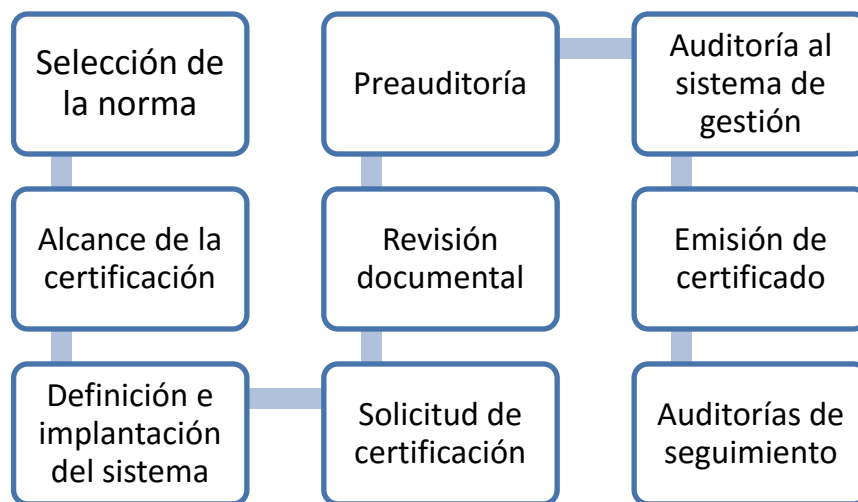
a partir de su Know How (es decir como lo hace), una vez que el ente se prepara, implementa y trabaja durante un tiempo bajo su sistema, un organismo acreditado con reconocimiento nacional o internacional le otorga el certificado ISO. Contar con este certificado implica en pocas palabras que el ente se impone diseñar productos o servicios que satisfagan al cliente, produciéndose en forma controlada (www.iso.org).

Por lo tanto la certificación es el conjunto de actividades implementadas para evaluar la conformidad de un sistema o producto, es decir que cumple con los requisitos específicos de la normatividad aplicable y de sus propios documentos determinados como controlados (internos y/o externos); gestionado por un Organismo Certificador (OC) con sus propias reglas de operación, que tiene como fin la certificación.

2.6. Proceso de certificación de un sistema de gestión

El proceso que se requiere para una certificación, es genérico, la variable es la norma de referencia que se va a evaluar y consta de los siguientes pasos (Cantú, 2011, pág 51):

Figura 2.3 Proceso de Certificación



Fuente: Desarrollo de una cultura de calidad (Cantú, 2011, pág. 51)

1. Selección de la norma

La certificación del sistema de gestión debe llevarse a cabo tomando en cuenta la normatividad que corresponda, por ejemplo: Norma ISO 9001 (calidad), ISO 14000 (ambiental), ISO 22000 (higiene e inocuidad de los alimentos).

2. Alcance de la certificación

Aquí se define qué procesos incluye la certificación y se delimita dentro de la organización qué actividades, funciones o departamentos entran en el sistema de administración de la calidad.

3. Definición e implantación del sistema

El desarrollo e implantación de un sistema de aseguramiento de calidad toma tiempo, así como contar con la documentación requerida. El tiempo necesario para la implantación depende de factores como:

- Si la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad verificable.
- El tamaño de la empresa (líneas de productos, turnos, departamentos, entre otros).

4. Solicitud de certificación

Para iniciar oficialmente el proceso de certificación, se debe enviar o entregar personalmente el formato de solicitud de certificación de sistemas de gestión de calidad en las oficinas de la compañía certificadora que se haya seleccionado, junto con el cuestionario de registro de empresa. Para realizar el trámite de solicitud, se debe efectuar un pago (cada compañía certificadora tiene tabuladores diferentes). Esta documentación debe enviarse en cualquier etapa de la implantación del sistema de aseguramiento de calidad.

La compañía certificadora que se haya elegido, deberá responder si la solicitud es técnicamente viable en un plazo determinado (la cantidad de días puede variar de una compañía a otra). Al momento de confirmar la viabilidad técnica del proyecto, la compañía certificadora enviará la lista de verificación documental.

5. Revisión documental

Una vez que la compañía certificadora ha respondido a la solicitud de manera favorable, se debe enviar la documentación complementaria consistente en:

- Manual de calidad.
- Índice de procedimientos generales.
- Lista de verificación documental resuelta (en esta fase se cubre el costo de la revisión documental).

La compañía certificadora nombra un líder de proyecto, quien, a partir de esta fase, se hace responsable de tener contacto con la empresa a lo largo del proceso de certificación. El líder de proyecto hace una revisión del contenido de la documentación y en caso de encontrar algunas incorrecciones, lo comunica por escrito a la empresa para que se tomen las acciones correctivas necesarias.

6. Preauditoría

Una vez que se ha pasado la etapa de revisión documental, se puede optar por una auditoría de diagnóstico o preauditoría para proporcionar una apreciación del estado del sistema de aseguramiento de calidad de la empresa.

7. Auditoría al sistema de calidad

Esta fase debe darse una vez que el Manual de aseguramiento de calidad (previamente revisado y aceptado por la compañía certificadora) está implantado en la organización en su totalidad. La compañía certificadora programa una auditoría de certificación de la aplicación del sistema de aseguramiento de calidad. En esta fase cualquier desviación es claramente identificada. Después de las correcciones de las desviaciones detectadas, en un periodo razonable especificado con el grupo auditor (lo que puede requerir una auditoría de seguimiento), el sistema de aseguramiento de calidad será oficialmente certificado por tres años.

8. Emisión de certificado

Una vez que la compañía certificadora decidió entregar el certificado, la empresa certificada debe firmar una carta compromiso del cumplimiento del reglamento de uso del registro:

- La empresa recibirá un certificado oficial en el que se señala su nombre, la norma de referencia seleccionada, el periodo de vigencia de la certificación y su alcance.
- Esta misma información se integra en el directorio de empresas certificadas.

9. Auditorías de seguimiento

Las auditorías de seguimiento son imprescindibles para mantener la certificación. Se realizan semestralmente e involucran al menos 30% de las funciones del sistema, para asegurar que, al cabo de los tres años de vigencia, el certificado del sistema de aseguramiento de calidad haya sido totalmente auditado.

Dos aspectos a considerar en el mantenimiento de una certificación son los siguientes:

No conformidades

En cualquiera de los dos procesos, ya sea de acreditación o certificación, pueden presentarse no conformidades, las que representan incumplimientos a un debe (requisito) de la norma de referencia, ya sea durante la revisión documental o la evaluación en el sitio. En estos casos, el procedimiento es muy simple: se levantan las no conformidades, la empresa (en el caso de certificación) y el organismo certificador (en el caso de acreditación) realizan las acciones necesarias para corregir esas observaciones y se continúa con el proceso como se presentó anteriormente para cada uno de los casos.

Suspensiones, retiros y cancelaciones

Las empresas que quieren certificarse así como las organizaciones que tienen el carácter de certificadoras pueden ser objeto de suspensiones, retiros o cancelaciones de su certificación o de su acreditación, según el caso. (Cantú, 2011, pág. 53).

El proceso de certificación es el servicio que llevan a cabo los organismos certificadores, por lo que éste será retomado en el capítulo IV como descripción de la actividad del organismo objeto del presente proyecto.

2.7. La certificación de Sistemas de Gestión en México.

Para el caso de México, cuando una organización o empresa requiere los servicios de un organismo certificador, es requisito que éste se encuentre acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA). De acuerdo a la Secretaría de Economía existen más de 163 compañías certificadoras, sin embargo las más utilizadas por las empresas con base en su experiencia y prestigio (de las más reconocidas en el campo de la certificación), son las que a continuación se mencionan (economia.gob.mx).

- Société Générale de Surveillance de México, S.A. de C.V.
- División International Certification Services (SGS)
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)
- Underwriters Laboratories Inc. (UL)
- LGAI México, S.A. de C.V.
- Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C. NOR MEX
- Aenor México, S.A. de C.V.
- Asociación de Normalización y Certificación, A.C.
- T UV Rheinland de México, S.A. de C.V.
- International Certification of Quality Systems, S.C. (ICQS)
- Factual Services
- Calidad Mexicana Certificada, A.C. (CALMECAC)
- Normalización y Certificación Electrónica, A.C. (NYCE)
- Quality Management Institute (QMI)
- ABS-Quality Evaluations (ABS)
- Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación, S.C. (ONNCCE)

- Mexiko Q.S.A.G., S.A. de C.V.
- Bureau Veritas Consumer Products Services México S.A de C.V.
- American Trust Register S.C. México

De los organismos antes citados, algunos de ellos son quienes han llevado cabo el proceso de certificación para diversas universidades del país, la siguiente tabla muestra algunas de las universidades que se encuentran certificadas y su correspondiente organismo de certificación:

Tabla 2.1 Universidades en México certificadas en sus procesos administrativos

No.	NOMBRE	FECHA	PROCESO	COMPAÑÍA
1	Universidad Autónoma del Estado de México	Diciembre de 2004	34 procesos administrativos	(ATR) American Trust Register S.C.
2	Universidad Autónoma de Tlaxcala	Junio de 2007	El proceso Institucional de certificación de todas sus áreas	(QMI) Organismo Quality Management Institute
3	Universidad Autónoma de Aguascalientes	Febrero de 2008	Procesos administrativos	(EQA) European Quality Assurance
4	Instituto Politécnico Nacional	Noviembre de 2009	Los procesos académicos-administrativos a nivel superior del IPN.	(CALMECAC) Organismo Nacional de Certificación y Verificación, Calidad Mexicana Certificada
5	IPN integrado por 25 escuelas, centros y unidades	Noviembre de 2009	Procesos académicos-administrativos de nivel superior.	(CALMECAC) Organismo Nacional de Certificación y Verificación, Calidad Mexicana Certificada
6	Universidad del Valle de Puebla	Enero de 2009	Se acredita en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.	(AENOR) Asociación Española de Normalización y Certificación.
7	Universidad Autónoma Metropolitana	Marzo de 2012	Procesos administrativos.	(EQA) Europe - an Quality Assurance
8	Universidad Juárez del Estado de Durango	Junio de 2012	Procesos administrativos y del Sistema Integral de Gestión de Calidad.	(ABS) Quality Evaluation
9	Universidad Autónoma de Tamaulipas	Julio de 2013	Los procesos de las áreas de la administración central.	(DNV) Organismo Det Norske Veritas
10	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	Agosto de 2013	Dir. de Admón Escolar, Dir. General de Educ. Media Superior, Dir. Gral. de Bibliotecas, Contraloría General	(AENOR) Asociación Española de Normalización y Certificación.
11	Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca (UTVCO)	Diciembre de 2013	La mejora continua de sus programas educativos y sus procesos internos.	(IMNC) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
12	Universidad de las Américas Puebla	Diciembre de 2014	Los procesos de Biblioteca	(IMNC) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
				(IQNet) The International Certification Network
13	Universidad Autónoma de Yucatán	Enero de 2015	7 procesos de gestión.	(ABS) Quality Evaluation
14	Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca	Febrero de 2015	Procesos administrativos.	(AENOR) Asociación Española de Normalización y Certificación.

15	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	Marzo de 2015	Se distingue por integrar sus procesos académicos y de gestión en un sistema de calidad eficiente, eficaz y transparente.	(AENOR) Asociación Española de Normalización y Certificación.
16	Universidad Autónoma del Carmen	Marzo de 2015	Las áreas certificadas en atender a los alumnos, profesores, investigadores, administrativos y público.	(EQA) European Quality Assurance

Fuente: Elaboración propia basada en Asociación Nacional de Universidades e instituciones de Educación Superior (anuies.mx)

A través del proceso de investigación documental, se pudo constatar que en la actualidad las instituciones de educación superior se encuentran inmersas en la cultura de mejora continua con la implementación de sistemas de gestión de la calidad, cuyo último fin es la obtención de un certificado; básicamente se promueve la vivencia de esta cultura en todos los niveles, con lo que se adquiere el compromiso de satisfacer los requisitos de sus usuarios/clientes, buscando asegurar la calidad de sus procesos; aunado a ello, se puede percibir la oferta existente sobre las empresas dedicadas a prestar servicios de certificación (organismos certificadores).

CAPÍTULO III. BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA Y LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN SUS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

3.1. Antecedentes

Los antecedentes de la BUAP datan del siglo XVI, con la fundación del Seminario de la Compañía de Jesús de San Jerónimo (1578) por la orden religiosa integrada por los Jesuitas; misma que erige en 1587 el Colegio del Espíritu Santo, cuya relevante tarea era la de formar la mente de las nuevas generaciones de novohispanos, a partir de ese momento la Universidad se convierte en eje de la vida del estado y del país, por ello los cambios en su trayectoria se enmarca por las etapas de nuestra historia nacional; pasando del Real Colegio Carolino en 1767 al Colegio del Estado en 1825, periodo que se caracterizó por la suprema inspección del gobierno; sin embargo fiel a su espíritu de desarrollo y mejora, a partir de 1917 el Colegio del Estado se vio inmerso en diversas luchas sociales y movimientos estudiantiles que demandaban su transformación en una institución con plena autonomía, idealización que se consolidó medio siglo después con la “Reforma Universitaria”, la cual enmarca sus logros con la inauguración de Ciudad Universitaria en enero de 1969, donde prospera el modelo de Universidad Crítica, Democrática y Popular, con autonomía por ley; es en este mismo marco que se creó el Instituto de Ciencias, nacieron los primeros estudios de posgrado, se desarrolló la extensión universitaria y la difusión de la cultura vinculando la docencia con la respuesta a necesidades sociales. Bajo este contexto de vanguardia y desarrollo, es que en 1987 se hace acreedora al título de Benemérita, como un reconocimiento del Congreso del Estado (Propósito Educativo, BUAP, 2013).

3.2. Proyecto Fénix

A través de la historia de la BUAP se han presentado acontecimientos que definieron el término “calidad administrativa” como hoy se conceptualiza, uno de dichos sucesos es el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) denominado “Proyecto Fénix”;

mismo que en opinión de Doger Corte (Gaceta Universitaria BUAP, 2015) fue el producto intelectual a través del cual la Universidad dio respuesta a los cambios en la visión educativa a nivel mundial, los cuales propiciaron que entre 1980 y 1990 se agotaran los modelos educativos seguidos hasta entonces.

En síntesis, a través de dicho proyecto se transitó de la figura de “Universidad democrática, crítica y popular” a un concepto más elevado de la actividad educativa: “excelencia académica y compromiso social”; se concibió un crecimiento sostenido, firme, planificado y constante de la eficiencia académico/administrativa Universitaria, lo cual tuvo como plataforma la simplificación administrativa en todos los sentidos; el logro de esta meta implicó no solo una reingeniería en los procesos educativos, sino también en los que los administran, tal como se puede apreciar, en el planteamiento de los ejes del “Fénix”: 1) academia; 2) política y gobierno y, 3) organizacional.

A continuación se refieren algunos aspectos que implicaron cambios sustanciales en diversas esferas de la administración escolar; los cuales no hubiese sido posible implementar si no se desarrollaban bajo esquemas básicos de calidad (planear, hacer, verificar y actuar): (Gaceta Universitaria, BUAP, 1995).

- Establecimiento de rigurosos estándares de calidad para la selección de aspirantes con la correspondiente evaluación de quienes egresaban; los resultados de esta política de admisión se observaron fundamentalmente en dos rubros: Deserción escolar, donde se pasó de un índice del 29% en 1993 a uno del 10% en 1994 y Regularidad, la generación 1993 obtuvo un índice del 49% mientras que la de 1994 obtuvo del 56%.
- Flexibilidad en la reinscripción, en virtud del nuevo sistema de créditos, donde dejan de operar los bloques de materias y el alumno se reinscribe en atención, principalmente, a su promedio académico.
- Eliminación de los exámenes a promoción y la obligatoriedad del recurso de las asignaturas no acreditadas en los exámenes ordinarios o extraordinarios.
- Implementación de la titulación automática.

Tal como se asevera en uno de los párrafos anteriores, los avances reportados fueron factibles por la adopción de esquemas y procesos con un enfoque de calidad; lo cual se puede observar en la implementación de las siguientes estrategias:

1. Creación de subsistemas claramente definidos para el desarrollo de las actividades universitarias; con lo cual se instituyen las Vicerrectorías de Docencia, Investigación y Estudios de Posgrado y Difusión y Extensión de la Cultura.
2. Adopción del Sistema Banner, mecanismo computacional que permitió la correcta aplicación del sistema de créditos y la obtención de datos en línea.
3. Modernizar, agilizar y adecuar tanto la administración escolar como la de los recursos humanos y financieros de la institución, lo cual se logró con la implementación del Banner ya que éste cuenta con módulos específicos para la gestión de dichos rubros. Es pertinente remarcar el enfoque de calidad que la administración escolar adoptó a partir de dicho sistema, con la captura y procesamiento temprano de la información académica (cumplimiento en tiempo de procesos) para la trayectoria escolar (usuarios), seguimiento a su situación académica (servicio) y agilización de la expedición de documentos oficiales.
4. Optimización de los recursos humanos a partir de su formación en temas de calidad y el fortalecimiento de los programas de capacitación para el personal no académico.

3.3. Modelo Universitario Minerva

En el contexto actual, los esquemas de calidad de la BUAP responden a las necesidades del Modelo Universitario Minerva (MUM), el cual según lo plasmado en su Fundamentación, representa la respuesta crítica y creativa de la comunidad

universitaria a las exigencias de transformación demandadas por las condiciones económicas, político-sociales y culturales, nacionales e internacionales de este siglo.

Vale la pena resaltar la importancia otorgada en el MUM a los procesos de evaluación y acreditación (interna y externa) de sus funciones sustantivas, como son los “Programas Institucionales de Evaluación”, “Estímulos al Desempeño del personal académico”, “Evaluación de Tutores” así como el compromiso y apoyo dirigido a las unidades académicas para mantener vigentes los procesos de acreditación y certificación de sus programas educativos; reconociendo que estas acciones permiten identificar las áreas de oportunidad y fortalezas del personal y los propios programas académicos.

Destacando algunos de los ejes que para nuestra investigación documental son relevantes, el MUM propone tal como lo recomienda el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE):

- ✓ Reforzar la planeación de la educación a nivel institucional (alineada a los objetivos estatal, regional y nacional).
- ✓ Contar con personal administrativo profesional, con lo que se fortalecerá la gestión universitaria de calidad.
- ✓ Establecer sistemas de información apropiados.
- ✓ Mejorar el sistema de contabilidad y análisis de costos, contribuyendo al fortalecimiento de la economía institucional.

En ésta reforma educativa se valora al recurso humano como un pilar esencial para “dar vida” a sus lineamientos generales y específicos; se expresa una particular y poco común atención al personal administrativo y directivo. Es por ello que se ha fijado como objetivo estratégico “...fortalecer la importancia y el rol del personal administrativo y directivo para el logro de la misión y visión de la universidad, así como de los objetivos del MUM”. Se considera como estrategias y acciones relevantes las siguientes:

- “... Establecer programas de formación para fortalecer las habilidades directivas: manejo del tiempo; definición e implementación de proyectos de

desarrollo; captación y manejo de recursos; conducción de personas (liderazgo); manejo de conflicto y cambio.

- Implantar programas de capacitación al personal administrativo y directivo, por ejemplo: conocimiento y manejo del sistema Banner, presupuesto, manuales de organización y procedimientos, etc. Así como difusión de nuevos modelos de administración y desarrollo de relaciones de trabajo.
- Fortalecer una comunicación eficaz entre las diferentes áreas y niveles administrativos.
- Simplificar los procesos administrativos, soportándolos en sistemas computarizados; bases de datos, agendas, etcétera.
- Ampliar las evaluaciones al sector administrativo de la universidad, con la finalidad de mejorar procesos e identificar deficiencias.
- Impulsar la carrera administrativa como el equivalente a la carrera docente.
- Aplicar adecuadamente los manuales de organización y procedimientos.
- Satisfacer las necesidades de educación continua del sector, apoyando con cursos afines a su carga laboral” (MUM, BUAP, Segunda Parte)

Tal como se aprecia en los párrafos anteriores, ahora el personal administrativo y directivo, debe sumar a la capacidad para definir proyectos, las habilidades para el manejo racional de los recursos y la evaluación del cumplimiento de objetivos, gastos e inversiones.

Finaliza este apartado, citando que en los fundamentos del MUM se plantea: “...el liderazgo no necesariamente va ligado al puesto, sino que se expresa en la capacidad intelectual de innovar, comunicar y dirigir que surge en los integrantes de un colectivo”, por lo que se busca transformar el papel de los directivos como meros receptores del poder burocrático, reemplazándolo por el apoyo y compromiso que éstos le impriman, principalmente a los procesos de cambio e innovación así como al desarrollo de relaciones de colaboración entre el personal académico, administrativo y de servicios; ambos cometidos tendrán una herramienta valiosa en la interacción de los procesos del Sistema Integral de Gestión Institucional”.

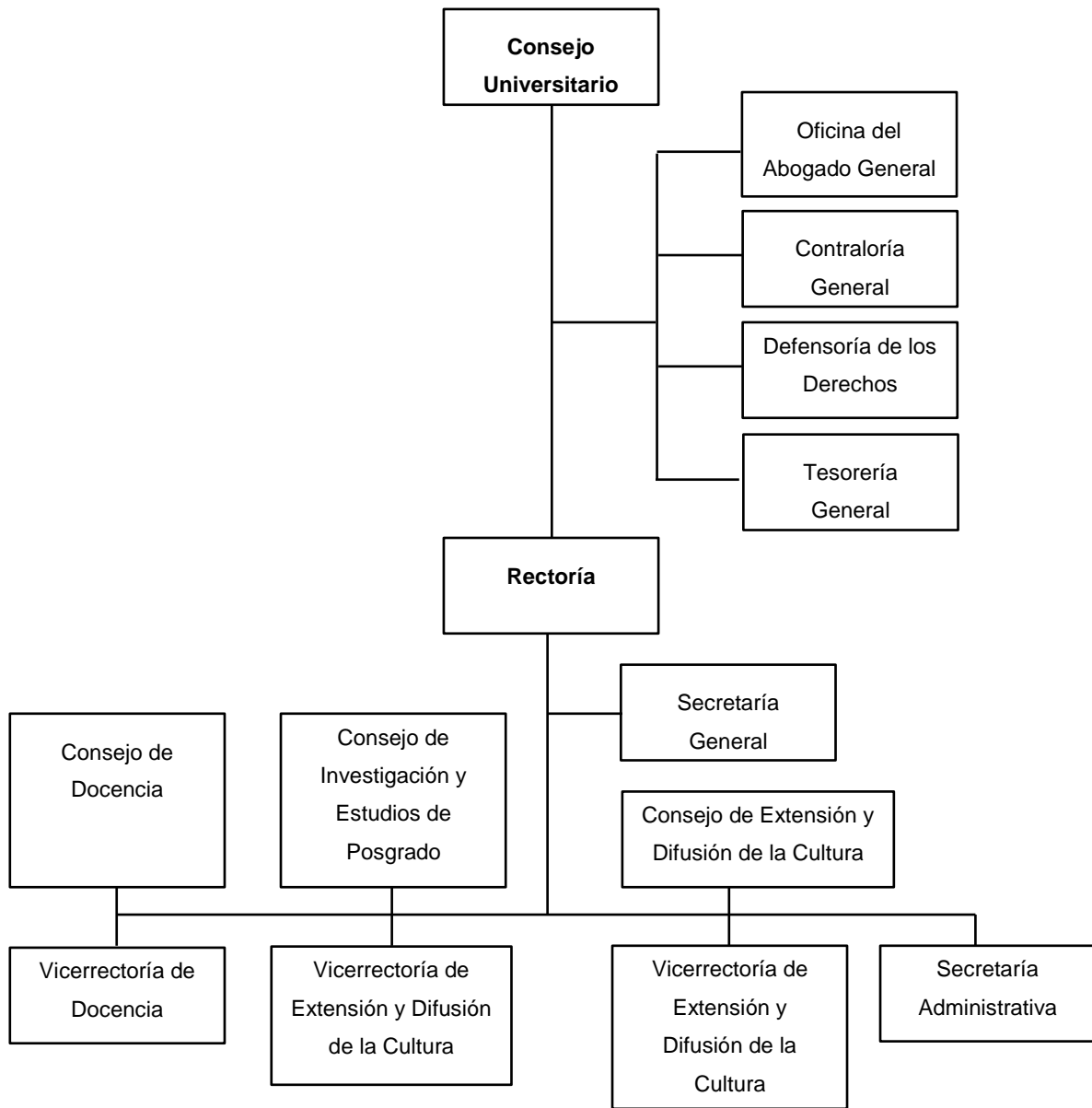
3.4. Situación actual

Contexto General

La BUAP es una de las mejores macro universidades de México, ubicándose en el onceavo lugar, según ranking 2015 publicado por el periódico el economista (eleconomista.com.mx), a continuación se presentan una serie de datos que permiten contextualizarla e inferir su capacidad y potencial en cuanto a infraestructura, experiencia así como generación de reconocimiento del resto de instituciones educativas a nivel nacional; lo que se considera una ventaja competitiva para la Institución, conformarse como un Organismo Certificador.

Partiendo de la estructura organizacional, la BUAP ha ido conformando diferentes instancias para el logro de su prestigio actual, a continuación se presenta el organigrama que denota las áreas y diferentes niveles jerárquicos que la integran:

Figura 3.1 Organigrama de la BUAP



Fuente: Manual de Organización BUAP 2015

Cabe referir que la Rectoría, Secretaría General, Vicerrectorías y Secretaría Administrativa a su vez, se integran por diversas dependencias que suman un total de 50.

El actual Plan de Desarrollo Institucional, Gestión 2013-2017 [Mtro. J. Alfonso Esparza Ortiz] (Gaceta Universitaria BUAP, 2014) contempla principalmente las siguientes transformaciones de fondo:

- Planeación institucional participativa, conjunta y colaborativa.
- Evaluación, reconocimiento y estímulo al trabajo académico.
- Acompañamiento al estudiante y al egresado.
- Reforma legislativa.
- Posicionamiento, visibilidad y calidad internacional.
- Reforma laboral.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Evaluación y seguimiento

Así mismo "...prevé la puesta en marcha de 10 programas de desarrollo, mismos que integran diversas iniciativas donde se enuncian objetivos generales y específicos, indicadores de gestión, metas, así como las estrategias y políticas requeridas para su cumplimiento..." (Gaceta Universitaria BUAP, 2014) a continuación se detallan los referidos programas de desarrollo:

- I. Docencia.
- II. Investigación y posgrado
- III. Posicionamiento, visibilidad y calidad internacional.
- IV. Mantenimiento y adecuación de la infraestructura educativa.
- V. Gestión innovadora en los procesos administrativos.
- VI. Ingreso, permanencia, egreso y titulación.
- VII. Universidad y responsabilidad social.
- VIII. Compromiso, unidad y bienestar de los recursos humanos.
- IX. Integración social.
- X. Impulsar el desarrollo de las Unidades Regionales.

En cuanto al marco operativo, es decir respecto de la prestación del servicio educativo la BUAP, atiende en promedio una matrícula anual total de 76,000

alumnos, del nivel de técnico, preparatoria, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado, tal y como se aprecia en el ciclo escolar 2014 – 2015.

Así mismo según anuario de la BUAP 2013 – 2014, mantiene un promedio de egreso y de titulación de 8,000 y 10,000 alumnos respectivamente. La población estudiantil se atiende, con la siguiente infraestructura educativa:

- 2 programas de bachillerato, uno de ellos con reconocimiento internacional, impartido en uno de los 9 planteles catalogados como “preparatorias”.
- 3 programas de nivel técnico.
- 77 licenciaturas que se distribuyen entre 3 escuelas y 21 facultades; así mismo dicho nivel incluye: 5 en modalidad semiescolarizada y 7 en modalidad a distancia.
- 1 técnico superior universitario.
- 84 posgrados, donde se integran especialidades, maestrías y doctorados.
- 4 espacios físicos en Puebla Capital: Centro Histórico, Ciudad Universitaria, Salud y Atlixcáyotl.
- 20 extensiones regionales (10 del nivel medio superior y 10 del nivel superior).
- 5 institutos: de Ciencias, de Física, de Ciencias Sociales y Humanidades, de Fisiología y el de Ciencias de Gobierno y Desarrollo Estratégico.
- 1, 960 profesores de tiempo completo del nivel superior.
- 485 profesores de tiempo completo en el Sistema Nacional de Investigadores (SIN).
- 65 programas educativos del nivel licenciatura catalogados “de buena calidad por los CIEES; los cuales integran 52,408 alumnos.
- 40 programas educativos del nivel licenciatura acreditados por el COPAES; cuya matrícula es de 34,918 alumnos.
- 47 programas educativos en el Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), que atienden a una población de 1,439 estudiantes.
- Acervo bibliográfico: 415,361 títulos y 691,365 volúmenes.

A continuación se presentan otros factores en los que se sustenta el prestigio de la BUAP (Anuario BUAP, 2013-2014):

- Desde el 2010 ha mantenido por 5 años consecutivos el reconocimiento a la Calidad Educativa, otorgado por la SEP, lo cual implica contar con el 100% de la matrícula evaluable de licenciatura en programas de calidad (es la única macro universidad del país con este índice de calidad).
- En el terreno de la investigación además de los institutos, la BUAP cuenta con otros centros como el de Detección Biomolecular y el de Investigación de Semiótica y Estudios de la Significación; lo cual ha permitido que sus investigadores reciban reconocimientos no solo nacionales, sino internacionales como la Organización Europea para la Investigación Nuclear. Actualmente se realiza investigación conjunta en todas las áreas del conocimiento, con instituciones de Alemania, Estados Unidos, Chile, Australia, Canadá, España, Francia, Bélgica, Holanda, Argentina y Uruguay.
- Consolidación de la vinculación del trabajo de sus investigadores con diversos sectores de la sociedad; lo cual se ve reflejado en la prestación de sus servicios a empresas como PEMEX y Comisión Federal de Electricidad. En este terreno vale la pena resaltar que la BUAP se encuentra entre las primeras 5 instituciones con mayor número de solicitudes ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI); solo después de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Cuenta con diversos convenios de colaboración con instituciones nacionales y extranjeras así como académicas y laborales. Destacan los siguientes convenios de intercambio (primeros 7) y proyectos conjuntos de movilidad (últimos 5) :
 1. Ludwig-Maximilians-Universität München, Alemania.
 2. Rijksuniversiteit Groningen, Países Bajos.
 3. Universidad de Sao Paulo, Brasil.

4. Institut National des Sciences Appliquées de Lyon, Francia.
 5. Universidad Autónoma de Madrid, España.
 6. El Instituto Tecnológico de Massachusetts.
 7. La Universidad Central de Michigan (para el Bachillerato Internacional/BI).
 8. MEXFITEC (Francia).
 9. Erasmus Mundus PUEDES (Unión Europea).
 10. Jóvenes Ingenieros SEP-DAAD (Alemania).
 11. Alianza del Pacífico (Lationoamérica).
 12. ANUIES (Nacional).
- Haber sido considerada como un caso de éxito en el 2012, por parte de AENOR MÉXICO (Asociación Española de Normalización y Certificación, con sede en México desde 1997); al ser la primer Universidad Pública certificada en ISO 9001:2008 en el estado; destacando en ese momento las certificaciones bajo dicha norma de las siguientes áreas administrativas que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla. 3.1 Certificaciones en la BUAP bajo la norma ISO 9001:2008

DEPENDENCIA	EL SIGI INCLUYE TAMBIÉN LAS SIGUIENTES DEPENDENCIAS	ALCANCE	PROCESO O ALCANCE	SUBPROCESO	PERSONAL INVOLUCRADO
Tesorería General	Dir. de Contabilidad Gral. y Depto. de Patrimonio Univ..	Integral	Ingresos, Personal, Nómina, Egresos, Contabilidad y Patrimonio	19	73
Dirección de Administración Escolar	No aplica	Integral	Los servicios escolares otorgados para los niveles educativos medio superior, superior y posgrado de la BUAP y de sus escuelas incorporadas, en los procesos de: Ingreso (Admisión e Inscripción), Permanencia (Registro Académico, Reinscripción, Control Académico y servicios escolares de permanencia), Egreso (Titulación y servicios de Egreso) y Generación de Información.	4	97
Dirección General de Innovación Educativa	No aplica	Integral	Producción de Materiales (Modalidades Semiescolarizada y a Distancia y Asignatura DHTIC), Administración de Ambientes Virtuales de Aprendizaje (Modalidades Semiescolarizada y a Distancia y Asignatura DHTIC) Videoconferencias y TV Red.	4	54
Dirección de Servicio Social	No aplica	Integral	Administración del Servicio Social Universitario y de los Programas de Comunitarios relacionados.	8	18
Dirección General de Educación Media Superior	No aplica	Integral	Servicios Administrativos y académicos de apoyo al nivel medio superior de la BUAP, que incluye los siguientes procesos: Académico, preparatorias incorporadas, diseño de material y curso de orientación para el ingreso al Bachillerato de la BUAP y seguimiento de evaluaciones externas aplicadas a alumnos.	5	21
UNIGAS	No aplica	Integral	Programación y compra de combustible, Descarga y Almacenamiento, Servicio de Despacho de Combustible, Cobro y Facturación.	5	48
Facultad de Administración	No aplica	Integral	Proceso Enseñanza Aprendizaje de Educación Superior y Posgrado	1	18
Proceso Integral de Gestión	Tesorería General, Contraloría General, Dirección del SIU, DGO, DRH, Secretaría Administrativa, DAPI	Procesos Estratégicos	Contratación y recontractación de personal, capacitación administrativa, gestión de obras, ingresos, compras con recursos ordinarios, egresos, registro contable y actualización de inventario de bienes, administración de tecnologías de información de procesos institucionales, protección civil, seguridad y atención médica y auditoría integral.	13	148
Archivo Histórico	No aplica	Integral	La gestión documental para la recepción, identificación, organización, conservación, digitalización, consulta y difusión del acervo histórico de la BUAP	8	12
Dirección General de Planeación Institucional	No aplica	Integral	La planeación, gestión y control de recursos financieros, seguimiento y evaluación de proyectos, informes y estadísticas.	5	19
DEPAS Dirección de Estudios de Posgrado del Área de la Salud	No aplica	Integral	Inscripción, Reinscripción, Permanencia y Egreso de los alumnos de la BUAP de Especialidades.	4	12
			Total	85	650

Fuente: Anuario BUAP 2013-2014; pág. 310.

La BUAP como resultado de sus procesos administrativos ha implementado un Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI) que refiere al sistema de gestión de la calidad de la BUAP, basado en la norma ISO 9001:2008; en éste se integran dependencias consideradas como cabezas de sector con sus procesos estratégicos, para fortalecer la interrelación con las dependencias bajo su responsabilidad y generar valor a los procesos administrativos en beneficio de la comunidad universitaria (Manual SIGI, 2014). Un ejemplo de alta dirección es la Vicerrectoría de Docencia, de quien dependen, entre otras, las siguientes direcciones: General de Bibliotecas, de Administración Escolar y de Servicio Social.

Los productos que emanan del SIGI son los servicios administrativos innovadores, funcionales y ágiles proporcionados a la comunidad universitaria (alumnos, trabajadores académicos y no académicos, autoridades y funcionarios); quien además de la sociedad son considerados los clientes del sistema.

Además de la norma ISO 9001, el SIGI se rige por la Normatividad Universitaria y la Estratégica aplicable vigente de la BUAP (NUNE).

En la siguiente tabla se muestran los procesos que se integran como parte del SIGI.

Tabla 3.2 Procesos dentro del alcance del SIGI

NO.	ALCANCE DE LOS PROCESOS	DEPENDENCIA
1	Gestión Institucional	Rectoría
2	Convenios	Abogada General
3	Gestión de los Derechos Universitarios	Defensoría de los Derechos Universitarios
4	Auditorías de calidad	Contraloría General
5	Gestión de recursos	Tesorería General
6	Gestión de acuerdos, prestaciones administrativas y apoyos a la comunidad universitaria	Secretaría General
7	Gestión de servicios administrativos	Secretaría Administrativa
8	Gestión para los programas de apoyo a la comunidad del conocimiento	Vicerrectoría de Investigación y Estudios de Posgrado

9	Gestión de formación, evaluación y reconocimiento de docentes	Vicerrectoría de Docencia
10	Gestión de la extensión y difusión de la cultura	Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura

Fuente: (Manual SIGI, 2014, versión: 3.1-100915, págs. 12 y 13)

En general se identifican dos tipos de procesos: sustantivos (PS) y adjetivos (PA). Los PS son aquellos que están directamente relacionados con la formación de los estudiantes y los PA son aquellos que establecen la dirección, planificación, control y evaluación, para asegurar una administración funcional y ágil en beneficio de la formación académica de los estudiantes y en congruencia con los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2013–2017.

Los funcionarios que encabezan las dependencias de primer nivel identificadas en la tabla 3.2 son quienes conforman la Alta Dirección del SIGI, ellos son quienes tienen el compromiso de que el sistema de gestión de la calidad permee a todos los involucrados en el alcance.

3.5. Marco Legal BUAP

Es importante precisar que la normatividad de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, prevé la posibilidad de conformar este tipo de organismos, cuya función es la de contribuir al desarrollo del estado y el país, conforme a lo establecido en los artículos 3, 5 y 11 del Estatuto Orgánico que a la letra dicen:

“Artículo 3.- La Universidad, además de un organismo público descentralizado del Estado, es una institución social integrada por una comunidad académica libre, plural y democrática, unida en torno a los propósitos compartidos por sus miembros de transmitir, acrecentar, difundir el conocimiento y la cultura, así como de ponerlos al servicio de la sociedad.

Artículo 5.- La Universidad, con base en los resultados de su quehacer académico, por sí misma o en coordinación con otras entidades de los sectores público, social y privado, contribuirá al desarrollo del pueblo mexicano, al análisis y solución de sus problemas y al fortalecimiento de su autodeterminación científica y tecnológica. Así mismo, realizará investigación....

Artículo 11.- El ingreso fundamental de la Universidad para la realización de sus funciones provendrá de las partidas y subsidios anuales, ordinarios y extraordinarios que otorguen los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, independientemente de los ingresos propios de la Institución.

La Universidad, podrá obtener ingresos extraordinarios por medio de la Fundación Universitaria; así como mediante la prestación de servicios, explotación de tecnología y patentes y los que se generen por la celebración de convenios y contratos.”

Por lo tanto y recapitulando lo antes expuesto, se observa que de conformidad con la normatividad de la BUAP, es viable la constitución del Organismo Certificador.

CAPÍTULO IV. PROYECTO PARA LA CONFORMACIÓN DE UN ORGANISMO CERTIFICADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, ADSCRITO A LA BUAP

Es importante resaltar que este proyecto está encaminado a que la BUAP conforme un área administrativa especializada, que para efectos del presente proyecto se nombrará como: Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria (en lo sucesivo ODESC/BUAP), mismo que deberá cumplir con los requisitos establecidos para obtener la acreditación respectiva, a partir de la cual podrá iniciar sus actividades de certificación dirigidas a IES que tengan implementados SGC en sus procesos administrativos.

A partir de la investigación realizada se desarrollaron, tanto alternativas de estructura organizacional y funciones de personal como directrices para la operación, incluyendo documentos específicos para la puesta en marcha del organismo, entre otros elementos; que pueden ser tomados como referencia para futuras decisiones institucionales en la creación de nuevos espacios de vinculación, en específico el organismo de certificación.

Para entrar de lleno en la materia del presente proyecto, se considera uno de los criterios más profundos de los establecidos por la EMA para ser acreditado, y consiste en el cumplimiento de los requisitos contenidos en la Norma ISO 17021, y es el documento que rige el funcionamiento de los distintos evaluadores de la conformidad y tiene por objeto aumentar la confianza en los certificados emitidos conforme a las normas de sistema de gestión.

La referida norma define que la certificación de un sistema de gestión tiene por objeto, proporcionar confianza a todas las partes interesadas de que éste cumple con los requisitos especificados, por tanto, el valor de la certificación reside en el grado de confianza y fe pública que se constituye con una evaluación imparcial y competente efectuada por una tercera parte, para ello se han identificado una serie de principios, mismos que son:

- Imparcialidad,
- Competencia,
- Responsabilidad,
- Transparencia,
- Confidencialidad,
- Receptividad y respuesta oportuna a las quejas y
- Enfoque basado en riesgos

(ISO 17021:2015, pp14-16)

A continuación se explica brevemente lo que refiere cada principio:

- **Imparcialidad.-** Es necesario que un OC, proporcione una certificación que inspire confianza, para lo cual sus decisiones deben estar basadas en evidencia objetiva de conformidad o de no conformidad; encontrando entre las amenazas a la imparcialidad las siguientes: los intereses personales, la auto-revisión, la familiaridad y la intimidación.
- **Competencia.-** El OC debe tener un proceso de criterios de competencia para el personal involucrado en las auditorías y en otras actividades de certificación, y realizar evaluaciones constantes a dichos criterios.
- **Responsabilidad.-** El OC, está comprometido en evaluar la evidencia objetiva suficiente para fundamentar su decisión sobre la certificación.
- **Transparencia.-** El OC, deberá permitir al acceso apropiado o divulgar a las partes interesadas la información relevante del proceso de auditoría.
- **Confidencialidad.-** El OC, no debe divulgar ninguna información confidencial.
- **Receptividad y respuesta oportuna de quejas.-** Las partes que confían en la certificación esperan que las quejas sean investigadas y tratadas adecuadamente para que el OC las resuelva razonablemente.
- **Enfoque basado en el riesgo.-** Los OC, necesitan tener en cuenta los riesgos asociados a prestar servicios de certificación competentes, coherentes e imparciales; entre los riesgos se pueden incluir aquellos asociados con: los objetivos y el muestreo de la auditoría, la imparcialidad, los

asuntos legales, la organización que se está auditando, la salud y seguridad del equipo auditor, las declaraciones y el uso de marcas.

Estos principios se abordan a lo largo de los requisitos de la norma y por lo tanto, se incluyen en la respuesta que se propone por el organismo ODESC/BUAP para cada uno de ellos, misma que se describe más adelante en este capítulo.

4.1. Respuesta ODESC al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 17021

Para efectos de este trabajo, los requisitos se han dividido en requisitos iniciales o administrativos para el trámite de acreditación (RI) y requisitos de operación con los que debe estar prestando sus servicios el organismo de certificación para el mantenimiento de dicha acreditación (RO); cabe mencionar que varios de estos últimos deberán estar contemplados en los documentos del SGC, por lo que sólo serán señalados.

REQUISITOS GENERALES

Tema legal y contractual

- **Responsabilidad Legal**, Acuerdo de Certificación y Responsabilidad por las decisiones de certificación. **(RI)**

El organismo de certificación (OC) debe ser una entidad legal o una parte definida de una entidad legal. Debe tener un acuerdo de certificación legalmente ejecutable con cada cliente para proporcionar actividades de certificación y ser responsable de tales decisiones, estos tres puntos hablan de la responsabilidad y la toma de decisiones dentro del proceso de certificación.

Respuesta ODESC/BUAP

Para este punto la Universidad es una entidad pública, autónoma legalmente constituida y para efectos de llevar a cabo la certificación de sistemas de gestión operará por medio del Organismo para el desarrollo de la calidad administrativa universitaria S. de R.L. (ODESC/BUAP); Por otro lado, se tiene como base de inicio para la operación con clientes un acuerdo/contrato de certificación (Anexo 1) donde se establecen las cláusulas concernientes a los servicios que se ofrecen y las obligaciones de ambas partes; dentro de las decisiones de certificación, ODESC/BUAP tiene las siguientes responsabilidades: otorgar, negar y mantener la certificación de las solicitudes recibidas con base en los resultados obtenidos por el equipo auditor y el dictamen del comité, estas responsabilidades incluyen también las de ampliar o reducir el alcance de la certificación, así como las de, renovar, suspender o retirar el certificado con base en los resultados de las auditorías de vigilancia.

Gestión de la imparcialidad.

Este requisito se sitúa básicamente en la operación del organismo certificador (evaluación de la conformidad) que propiamente desarrollará como razón de ser, agrupa una serie de subpuntos que se analizan a continuación:

- Se deben realizar actividades de evaluación de la conformidad de manera imparcial. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Este requisito es la principal responsabilidad de ODESC/BUAP donde residirá la confianza de sus clientes y en consecuencia de sus partes interesadas, dicha responsabilidad se observa en varios documentos del organismo, tales como:

- **Contrato/ acuerdo de prestación de servicios (Anexo 1),**
- **Carta compromiso de confidencialidad e imparcialidad (Anexo 2)**

Y de manera explícita deberá integrarse este requisito en el manual de calidad.

- El compromiso de la alta dirección del OC con la imparcialidad en sus actividades de certificación en SG. **(RO)**
- El proceso con el que debe contar para identificar, analizar, evaluar, tratar, seguir, documentar los riesgos relacionados con conflictos de interés. **(RO)**
- El OC no debe certificar el SGC de otro OC. **(RO)**
- el OC y cualquier parte de la misma entidad legal, no debe ofrecer, ni proporcionar consultoría en materia de SG, (hasta pasados dos años después de la finalización de la consultoría). **(RO)**
- Ni el OC ni cualquier parte de la misma entidad legal, debe ofrecer o proporcionar auditorías internas a sus clientes certificados, ya que representa una amenaza significativa para la imparcialidad. **(RO)**
- El OC no debe contratar externamente las auditorías a una organización consultora de SG. **(RO)**
- No debe ofertar ni comercializar sus actividades vinculadas con otro organismo que proporcione consultoría en materia de sistemas de gestión, ya que es una amenaza inaceptable de imparcialidad así como las actividades no deben declarar o sugerir que la certificación sería simple, fácil y rápida. **(RO)**
- Respecto del personal se dice que si ha realizado consultorías en SG, no debe utilizarse al OC para tomar parte en auditorías o en otras actividades de certificación. **(RO)**
- Se deben tomar medidas para responder a cualquier amenaza a su imparcialidad que provenga de las acciones de otras personas y organismos, así como todo el personal del OC, ya sea interno y externo deben actuar de manera imparcial (conflicto de intereses). **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Estos subpuntos que siguen haciendo la referencia a la aplicación del principio de imparcialidad en la evaluación de la conformidad, se deberán abordar tanto en el manual de calidad, como en los procedimientos respectivos cuando sea el caso: mediante la creación y aplicación de una política de imparcialidad o por medio de un proceso para la evaluación de riesgos que representen amenazas a tal principio, considerando en su conformación todos los puntos antes citados; también deberá documentarse como requisito interno tanto para el proceso de integración del equipo auditor como en la operación del comité de certificación, que el personal no deberá haber otorgado consultoría en sistemas de gestión o proporcionado auditorías internas, cuyo caso afirmativo, deberá transcurrir un periodo de dos años para considerarse como conforme, debiendo para ello, además documentar cartas compromiso.

Responsabilidad legal y financiación

- Se debe demostrar la evaluación de los riesgos resultantes de sus actividades de certificación y que ha tomado las provisiones adecuadas para las responsabilidades legales resultantes de sus operaciones, también la evaluación de sus finanzas y sus fuentes de ingresos y demostrar que las presiones comerciales no comprometen su imparcialidad. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Como se mencionó anteriormente, se debe documentar como parte del SGC un proceso para la evaluación de riesgos que representen amenazas a la imparcialidad y que, para atender este requisito, además considere que ésta no se verá afectada por presiones comerciales o financieras, así como otro proceso para evaluar los riesgos relacionados con la operación de las actividades de certificación; también será necesario considerar un

presupuesto adecuado para las operaciones y que, para el presente proyecto se propone abarcar el periodo de un año; además se debe prever la contratación de seguros para los auditores en el ejercicio de auditorías.

REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA

Estructura de la organización y alta dirección:

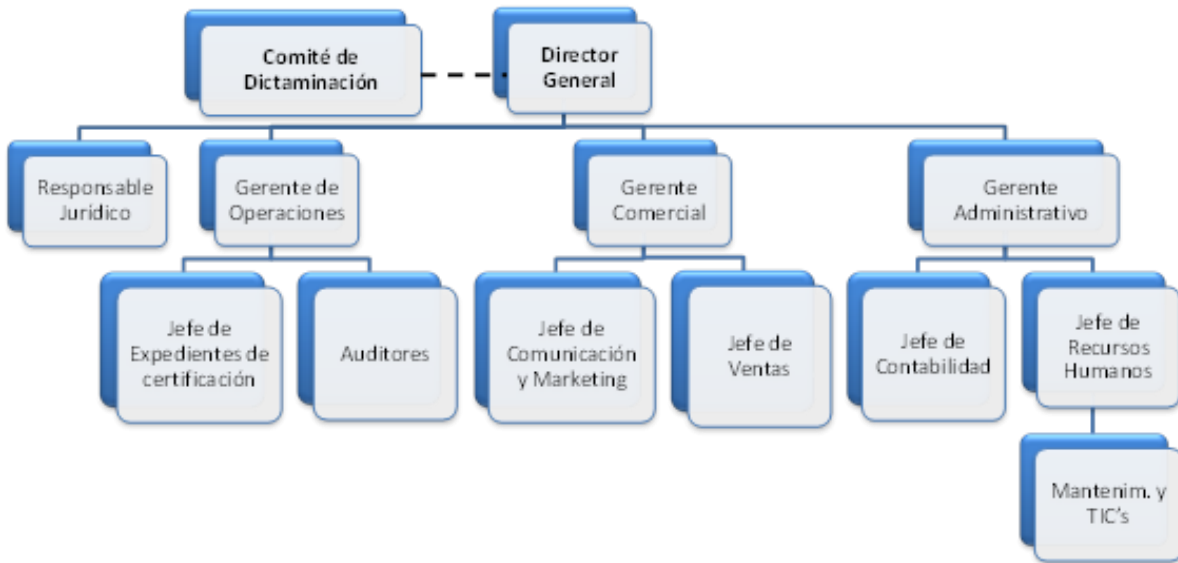
- El OC debe documentar la estructura de su organización, los deberes, las responsabilidades, la autoridad de la dirección y demás personal involucrado y de cualquier comité, la autoridad jerárquica y la relación con las otras partes de la misma entidad legal. **(RI)**
- Las actividades de certificación deben estar estructuradas y gestionadas de maneras que se salvaguarde la imparcialidad. **(RI)**

Respuesta ODESC/BUAP

Para el presente proyecto se propone una estructura organizacional, donde se han establecido algunas funciones y responsabilidades de arranque para operar los procesos de certificación.

Dicha estructura organizacional se encuentra planteada de tal forma que se salvaguarde la imparcialidad de las actividades de certificación (Anexo 3 Descripción de funciones de la estructura organizacional)

Propuesta de organigrama ODESC/BUAP



Fuente: Elaboración propia para la propuesta

- El OC debe identificar la autoridad y responsabilidad que tiene la alta dirección en cada uno de los siguientes puntos **(RI)**:

	Respuesta ODESC/BUAP
a) El desarrollo de políticas y establecimiento de procesos y procedimientos relativos a sus operaciones.	Director y Gerentes
b) La supervisión de la implementación de las políticas, procesos y procedimientos.	Director y Gerentes
c) El aseguramiento de la imparcialidad.	Director, Gerente de Operaciones, Comité de Dictaminación
d) La supervisión de las finanzas del organismo.	Gerente Administrativo
e) El desarrollo de servicios y esquemas de certificación de sistemas de gestión.	Gerente de Operaciones y Gerente Comercial
f) La realización de auditorías y certificación de sistemas de gestión.	Gerente de Operaciones, Comité de Dictaminación, Director General
g) Las decisiones relativas a la certificación.	Comité de Dictaminación

h) La delegación de autoridad en comités o personas.	Director General
i) Los acuerdos contractuales.	Responsable Jurídico
j) La provisión de recursos apropiados para las actividades de certificación.	Gerente Administrativo y Gerente de Operaciones

Control Operacional

- El OC debe contar con un proceso para el control eficaz de las actividades de certificación así como considerar el riesgo que estas actividades representan para la competencia, coherencia e imparcialidad del OC. **(RO)**
- Debe considerarse el nivel apropiado y el método del control de las actividades realizadas, es importante incluir sus procesos, áreas técnicas de operación de los OC, competencia del personal, líneas de control de la dirección. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Estos requisitos en lo relativo al control eficaz que deberá aplicarse al proceso de certificación deberán documentarse en un procedimiento que describa el proceso para aplicar dichos controles, en la práctica común de los sistemas de gestión resulta conveniente la creación de un plan de calidad como directriz de las actividades de control, debiendo crear los registros respectivos para su evidencia.

REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS

Competencia del personal

- **Consideraciones generales.** El OC debe tener procesos que le aseguren que el personal tiene el conocimiento y las habilidades pertinentes a los tipos de sistemas de gestión y las áreas geográficas en las que opera. **(RO)**
- **Determinación de los criterios de competencia.** Los criterios de competencia deben determinarse en función de los requisitos de cada tipo de

norma o especificación de sistemas de gestión para la función del proceso de certificación. **(RO)**

- **Procesos de evaluación.** El OC debe disponer de procesos documentados para la evaluación inicial y el seguimiento continuo de la competencia y desempeño de todo el personal involucrado en la gestión y realización de auditorías. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

En el área de recursos humanos se deberán tener los procedimientos respectivos para determinar, contar y/o desarrollar la competencia del personal de toda la organización. Para efectos del presente proyecto, el enfoque de los servicios de certificación es únicamente para sistemas de gestión de la calidad, con operación en México, por lo que la competencia de los auditores en este sentido, se encuentra demostrada con la plantilla actual de auditores que se tiene conformada en la BUAP; por otro lado en el área de operaciones, se cuenta con la descripción del puesto de “Auditor” y un diccionario de competencias (Anexos 4 y 5) donde se describen los requisitos para fungir como tal y el nivel de cumplimiento requerido, mismos que deberán de verificarse para que en caso necesario, se tomen acciones de formación o entrenamiento. Las actividades relacionadas con la competencia del personal involucrado en el proceso de certificación, deben incluir criterios de evaluación de la misma, pudiendo recurrir a la implementación de varios métodos (incluidos en el procedimiento respectivo) como pueden ser: retroalimentación de los clientes u observaciones periódicas programadas.

- El organismo de certificación debe tener acceso a los expertos técnicos necesarios que le asesoren con las actividades de certificación para todas las áreas técnicas. **(RO)**

Personal involucrado en las actividades de Certificación

- El OC debe contar con personal competente suficiente para gestionar y apoyar el tipo y la gama de programas de auditoría. **(RO)**
- El OC debe emplear o tener acceso a un número suficiente de auditores, incluidos líderes del equipo auditor y a expertos técnicos para cubrir la totalidad de sus actividades. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

La base primordial para desarrollar el presente proyecto, partió precisamente de identificar la plantilla actual de auditores de sistemas de gestión de la calidad con los que cuenta la BUAP; se tienen alrededor de 20 auditores en activo, mismos que por su formación, conocimientos y experiencia tanto en la ejecución de auditorías internas como en la recepción de auditorías externas, cumplen con la competencia requerida para efectuar auditorías con fines de certificación, de acuerdo a lo indicado en el (Anexo 4) de la descripción de puesto de auditor; la participación de todos ha sido como auditores y alrededor de unos ocho, como auditores líderes.

Esta cantidad de auditores se considera suficiente para iniciar la operación del OEDSC/BUAP, debido a que para una auditoría de certificación se requiere uno o dos auditores, dependiendo del alcance y tamaño de la institución o áreas a certificar, lo cual nos reitera que se cumplen los requisitos antes citados.

Por otro lado, en el ODESC/BUAP no será requerido la contratación de expertos técnicos, debido a que nuestros auditores además de su competencia como tales, desempeñan su labor en distintas áreas administrativas, lo que los hace expertos en esas actividades que desarrollan para poder aplicar sus conocimientos “técnicos” en la evaluación de la conformidad.

- El OC debe tener procesos definidos para seleccionar, formar y autorizar formalmente a los auditores en la actividad de certificación. **(RO)**

- El OC debe identificar las necesidades de formación y ofrecer acceso a una formación específica para asegurarse de su competencia en las funciones que desempeñan. **(RO)**
- El OC debe tener un proceso para lograr y demostrar que sus auditorías son eficaces, incluyendo el empleo de auditores y líderes del equipo auditor competentes. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

La designación de los auditores para las actividades de certificación deben obedecer a un proceso de selección, el cuál debe documentarse en un procedimiento como tal que incluya los parámetros sobre los cuales la participación de los auditores no recaiga en un solo grupo sino que haga partícipes a todos para fomentar su competencia. Asimismo, las actividades de formación deberán basarse en una detección periódica de necesidades de capacitación, en el desempeño de los auditores y concluir en un plan de formación y su seguimiento, estas actividades quedan a cargo del área de Recursos Humanos y habrán de documentarse en un procedimiento.

- El OC debe permitir a los auditores tener acceso a un conjunto de procedimientos documentados y actualizados sobre las actividades de certificación. **(RO)**
- El OC debe asegurarse del desempeño satisfactorio de todo el personal involucrado en las actividades de auditoría. **(RO)**
- El OC debe realizar el seguimiento de cada auditor considerando una combinación de evaluación en sitio (periódica), revisión de los informes de auditoría y retroalimentación de los clientes. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

• El “proceso” genérico que conforman las actividades de certificación se mencionó en el capítulo II, sin embargo, el seguimiento sobre las

actividades de auditoría que es el punto principal y la etapa fundamental de tal proceso, requiere asegurar que su desempeño sea satisfactorio; en el (anexo 5) se describe el proceso de certificación establecido por la Norma ISO 17021, por tanto habrán de definirse los controles que se van a aplicar, las responsabilidades de los mismos y las etapas pertinentes, todo ello obedeciendo a un procedimiento documentado; en este mismo documento se deberá incluir la frecuencia y actividades de “supervisión” de dicho proceso; otra actividad importante para asegurar el desempeño satisfactorio que deberá integrarse al referido procedimiento es lo relativo a las actividades específicas para la evaluación del desempeño de los auditores, tal como lo indica el requisito, se deberá mencionar la retroalimentación de los clientes (encuestas, quejas, comentarios) y la revisión de los informes de auditoría. Estas actividades forman parte de las responsabilidades del área de la gerencia de operaciones.

- El grupo o la persona que toma la decisión de otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la misma, debe haber demostrado la competencia para evaluar los resultados de los procesos de auditoría. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

La estructura organizacional del ODESC/BUAP contempla la figura del Comité de dictaminación, que es la figura en quien recae la responsabilidad de otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación o ampliar o reducir el alcance de la misma; como parte de los requisitos que se deberán establecer para ser integrante de este Comité, además de los establecidos en la descripción de puesto del auditor líder será, que en el rubro de experiencia, podrán ser “expertos técnicos”, consultores en sistemas de gestión de la calidad y auditores líderes certificados, todos con al menos siete años de experiencia ininterrumpida, el número de integrantes se propone que sea de cinco personas, debiendo abarcar los tipos de

profesionales antes mencionados; el Comité tendrá total independencia de todo el personal de la organización y principalmente no tendrá interacción con el personal de la gerencia de operaciones, sólo con los expedientes que le sean turnados por parte de la Dirección General, con la finalidad de preservar el principio de imparcialidad.

Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales

- El OC debe requerir a los auditores externos y expertos técnicos externos que tengan un acuerdo por escrito por el cual se comprometen a cumplir las políticas aplicables y a implementar los procesos definidos por el OC. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Como se ha mencionado anteriormente en el ODESC/BUAP no será requerido la contratación de expertos técnicos para las actividades de auditoría del proceso de certificación, debido a que nuestros auditores además de su competencia como tales, desempeñan su labor en distintas áreas administrativas, lo que los hace expertos en esas actividades que desarrollan para poder aplicar sus conocimientos “técnicos” en la evaluación de la conformidad.

Con la excepción de los integrantes del Comité de dictaminación, que se acaba de mencionar en el requisito anterior, en donde si será necesario que éstos firmen un acuerdo de confidencialidad e imparcialidad. Lo anterior deberá quedar manifestado en el manual de calidad y en los procesos de gestión de personal del área de recursos humanos.

Registros relativos al personal

- El OC debe mantener registros actualizados del personal, incluyendo todas las calificaciones pertinentes. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

El área de recursos humanos será la responsable de mantener, resguardar y preservar los expedientes de personal que incluyan la información sobre su formación, experiencia, afiliaciones profesionales, estatus profesional y competencia; se deberá establecer en un procedimiento los requisitos de los expedientes y las responsabilidades del Jefe de recursos humanos la respecto, estableciendo tiempos y medios de conservación.

Contratación Externa

- **El OC debe tener un proceso que describa las condiciones bajo las que pueda tener lugar una contratación externa (que consiste en subcontratar a otra organización para que proporciones parte de las actividades de certificación en nombre del OC). (RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Este requisito se excluye para el ODESC/BUAP, ya que no será aplicable la contratación externa para las actividades de certificación. Esta información deberá quedar aclarada en el manual de calidad.

REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN

Información Pública.

El OC debe hacer pública la información relacionada entre otros aspectos con los procesos para: otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar o retirar la certificación así como ampliar o reducir el alcance de la misma; los tipos de sistemas de gestión y esquemas de certificación en los que opera, uso del nombre y marca o logo de certificación del organismo, los procesos para gestionar solicitudes de información, quejas y apelaciones. (RO)

Respuesta ODESC/BUAP

Para este requisito se tienen diversos elementos, entre los que podemos resaltar las funciones asignadas al Gerente de Comunicación y Marketing, como se observa en el anexo 3 Descripción de Funciones, quien deberá dar seguimiento a la vigencia de la información organizacional que se publique en los diferentes medios de comunicación, el ODESC/BUAP deberá poner a disposición de sus clientes y público en general una página web donde difunda información de diversa índole de acuerdo a su razón de ser, entre la que destacará la especificación de los servicios brindados especificando que el esquema de certificación es para Sistemas de gestión de la Calidad de procesos administrativos de las IES. Así mismo, el Gerente de Operaciones tiene la función de coordinar la aplicación de los criterios relativos al uso, nombre, marca y logotipo del ODESC/BUAP, tanto internamente como por parte de los clientes.

Otros elementos que se tienen son:

- Especificaciones del contrato de prestación de servicios del ODESC/BUAP, anexo 1, en las que se detallan aspectos relativos al otorgamiento, rechazo y mantenimiento, de la certificación.**
- Entrega a los clientes y partes interesadas, del reglamento para el uso de marcas, anexo 5.**
- Funciones del Responsable Jurídico, anexo 3, en materia de la coordinación con la Oficina de Transparencia Institucional para que el Director General del ODESC/BUAP atienda las solicitudes de información que se presentan a través de dicha dependencia, o directamente en las oficinas del organismo certificador.**

Además de las funciones de los diferentes puestos organizacionales, es necesario contar con procedimientos que sistematicen estas actividades de manera coordinada.

Documentos de Certificación.

El OC debe de proporcionar los documentos de certificación a sus clientes, dichos documentos deben identificar entre otros, los siguientes datos: nombre y ubicación del cliente (todos los sitios que forman parte del alcance), fecha de otorgamiento, ampliación o reducción así como de expiración de la certificación; alcance, código único de identificación y norma de sistema de gestión bajo la cual se otorga la certificación **(RO)**.

Respuesta ODESC/BUAP

Para el presente proyecto se propone un diseño de certificado, anexo 7, que será el que se emita a los clientes que obtengan la certificación por parte del ODESC/BUAP, en dicha propuesta se pueden observar cada uno de los elementos que se requieren como parte de la documentación que avala el proceso correspondiente. Así mismo como parte de las funciones del Jefe de Expedientes, anexo 3 Descripción de Funciones, observamos la de asegurar la emisión y entrega de los certificados de los clientes; controlando los cambios que éstos sufran como resultado del proceso de auditoría; para lo cual se deberán documentar los criterios y registros que permitan dicha función.

Referencia a la certificación y utilización de marcas (RO).

El OC debe tener reglas que rijan la marca de certificación que los clientes certificados están autorizados a utilizar; así mismo mediante acuerdos ejecutables legalmente, el OC debe exigir a sus clientes certificados, entre otros aspectos relativos a la difusión de la certificación, lo siguiente:

- a) Claridad y transparencia cuando refieran información sobre su certificación, en cualquier medio de comunicación.
- b) Cese, en caso de retirar su certificación, toda publicidad que la refiera.

- c) No utilice su certificación de forma que desprestigie al organismo certificador y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.

Respuesta ODESC/BUAP

La adecuada aplicación de este requisito le permitirá al ODESC/BUAP mantener el prestigio de “su marca” y con ello fortalecer la confianza de sus clientes y en consecuencia de sus partes interesadas, el blindaje para cumplir con dicho compromiso se observa en varios documentos del organismo, tales como:

- Contrato/ acuerdo de prestación de servicios (Anexo 1),
- Reglamento para el uso de marca (Anexo 5),
- Descripción de funciones (Anexo 3), donde se detallan actividades específicas de seguimiento y control, con referencia al tema, que le son aplicables al Responsable Jurídico, Gerente de Operaciones, Jefe de Comunicación y Marketing así como al Auditor Líder.

Así mismo se deberán documentar los criterios aplicables ante la identificación de incumplimientos a los rubros referidos por parte de los clientes del ODESC/BUAP.

Confidencialidad.

El OC debe ser responsable de la gestión de la información obtenida o creada en el desempeño de sus actividades de certificación e todos los niveles de su estructura. Debe informar al cliente cuál es la información que tiene que hace pública y considerar como confidencial el resto de información obtenida como parte de sus funciones de certificación **(RO)**.

Respuesta ODESC/BUAP

Este requisito es una de las principales responsabilidades del ODESC/BUAP ya que en él se sustentará buena parte de la confianza de sus

clientes y de sus partes interesadas, dicha responsabilidad se observa en varios documentos del organismo, tales como:

- Contrato/ acuerdo de prestación de servicios (Anexo 1),
- Carta compromiso de confidencialidad e imparcialidad (Anexo 2),
- Descripción de funciones (Anexo 3), donde como parte de las responsabilidades a cargo de la máxima autoridad del ODESC/BUAP (Gerente General) se encuentra la de atender las solicitudes de información relativas a la certificación de las IES, presentadas por las partes interesadas y asegurar la notificación al titular de la información, relativa a ellas, que se hará pública de conformidad a los criterios del ODESC/BUAP para atender los aspectos de transparencia y acceso a la información.

Así mismo deberá integrarse de manera explícita como parte del Manual de Calidad los criterios relativos a este requisito, el cual es parte de la aplicación del principio de Confidencialidad, que además se sustenta con las firmas del personal en las cartas compromiso de confidencialidad e imparcialidad, Anexo 2.

Intercambio de información entre el organismo de certificación y sus clientes (RO).

El OC debe proporcionar a sus clientes y mantener actualizada la información relativa:

- a) Las actividades de certificación inicial y de mantenimiento, así como del proceso relativo a la certificación en todas sus vertientes.
- b) Los requisitos normativos para la certificación.
- c) Las tarifas correspondientes a la solicitud, certificación inicial y de mantenimiento.
- d) Los procesos para el tratamiento de quejas y apelaciones.

Así mismo OC debe tener acuerdos legalmente ejecutables para asegurarse de que el cliente certificado le informe de las cuestiones que puedan afectar a

capacidad de sistema de gestión para continuar cumpliendo con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.

Respuesta ODESC/BUAP

El cumplimiento del requisito se soportará en la elaboración de procedimientos específicos que involucrarán a las gerencias de operaciones y comercial, cuyo personal es responsable de mantener una constante retroalimentación entre los clientes y el ODESC/BUAP, como resultados de las diversas etapas del proceso de certificación.

Así mismo se deberá elaborar un documento específico (instrucción o guía de trabajo) donde se establezcan los criterios y las responsabilidades relacionadas con el tratamiento de quejas y apelaciones; proponiendo que la atención directa de éstas sea una función del Gerente General, con el correspondiente apoyo del Responsable Jurídico, como se puede observar en el detalle del anexo 3, Descripción de Funciones; cabe referir que tal como lo establece la Norma 17021, la información resultante de las quejas y apelaciones se considera una entrada para las Revisiones por la Dirección y los acuerdos que con base en ella se tomen puede impactar en la conformación y actualización de la referida guía.

En cuanto a la actualización e información de las tarifas relativas a los servicios, el Jefe de Ventas será el directamente responsable de implementar los criterios y la documentación para mostrar la evidencia del envío de cotizaciones actualizadas a los usuarios sobre los costos de los diversos servicios, así mismo se recomienda que dicha información se integre a los expedientes de los clientes, tanto vigentes como prospectos.

En cuanto al seguimiento que se debe hacer de los clientes para tener la certeza de que se cuenta con la información vigente de las cuestiones que puedan afectar la capacidad de sistema de gestión de calidad para continuar

cumpliendo con los requisitos de la norma utilizada para la certificación, se considera que será una función a cargo del personal de la gerencia de operaciones, quienes en distintos momentos del proceso y servicio de certificación deberán corroborar ya sea directamente con el cliente o a través de las auditorías y diversos medios de comunicación (web de los clientes y publicaciones) sobre la vigencia de la referida información; también será responsabilidad de dicho personal establecer los criterios documentados y registros pertinentes en los que se pueda mostrar evidencia del cumplimiento.

REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO (RO)

Se establecen los requisitos relativos a los procesos de operación de los Organismos de Certificación (OC) para la prestación del servicio de certificación; dicho punto considera de manera específica los siguientes aspectos:

Actividades previas a la certificación

- Se establecen las obligaciones aplicables al procesamiento que se debe dar a las solicitudes de servicio, cabe resaltar la responsabilidad que tienen los OC para determinar si cuentan con la competencia y la capacidad para otorgar los servicios requeridos, así como de informar a sus clientes claramente las razones que sustenten cualquier rechazo de solicitud y documentarla. **(RO)**
- Además como parte del procesamiento de las solicitudes, establece que ante la aceptación del otorgamiento del servicio los OC deben desarrollar el programa de auditoría para cada cliente y proyectar las necesidades de los recursos. Dicho plan debe considerar el ciclo completo de la certificación (auditoría inicial en sus dos etapas, dos auditorías de seguimiento anuales y la auditoría de renovación de la certificación, la cual tendrá que llevarse a cabo previo a que se cumpla el tercer año de la contratación del servicio). Los OC deben tener procedimientos documentados para determinar el tiempo acorde de auditoría; el cual estará en función de la complejidad del Sistema de Gestión(SG) de cada cliente y dentro de dicho tiempo se debe considerar

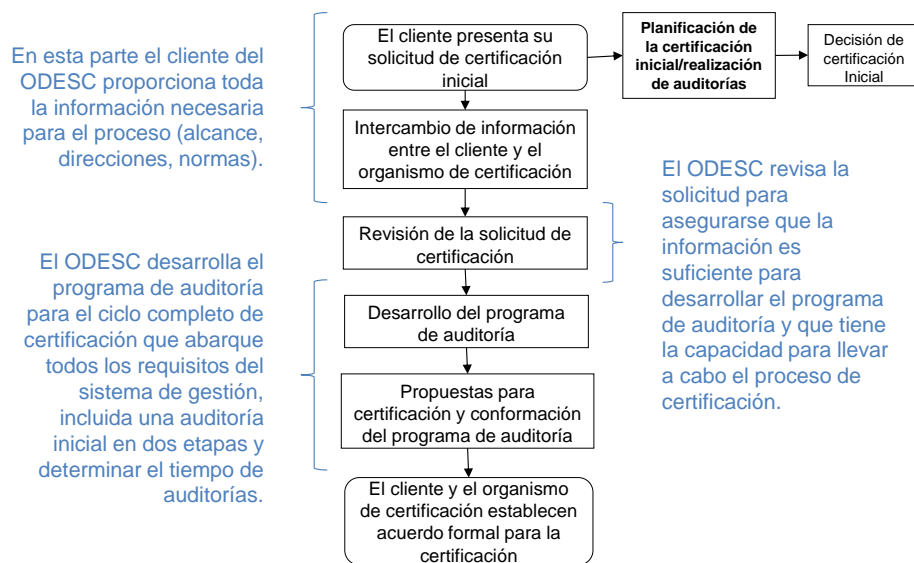
el necesario para planificar y realizar auditorías completas y eficaces. Finalmente, en este rubro se refiere que cuando el OC deba verificar la misma actividad del cliente en varias ubicaciones geográficas, debe desarrollar un programa de muestreo para asegurar una auditoría apropiada al SG (muestreo multisitio). **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Este apartado es el más amplio de la Norma, ya que refiere los requisitos del proceso de certificación que es en sí, la razón de ser del ODESC/BUAP; por ello, la respuesta se abordará por medio de diagramas de flujo para ejemplificarlo de manera más clara.

Figura 4.1. Actividades Previas a la Certificación

Actividades previas a la certificación



Fuente: Elaboración propia con base en la Norma ISO 17021

Planificación de auditorías

- Como parte de las responsabilidades de los OC se establece la definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría, se enfatiza que los dos últimos rubros se deben consultar con el cliente para identificar plenamente la extensión y los límites de la auditoría, así como la documentación normativa que le aplica al SG sujeto de la certificación. También se precisa que el OC debe contar con un proceso de selección y designación del equipo auditor y de los expertos técnicos, un factor relevante a considerar como parte de dicho proceso es la competencia necesaria que debe tener cada uno de los ejecutores de la auditoría para lograr los objetivos de la misma y los requisitos de imparcialidad. En este apartado además se precisan las consideraciones para los auditores en formación, observadores, intérpretes y guías, destacando que es preferente cada auditor durante la auditoría in situ (en las instalaciones del cliente) esté acompañado de un guía; cuyo rol es facilitar el desarrollo de la misma ya que a través de él, se establecen los contactos y horarios para las entrevistas; se asegura que el equipo auditor conozca y respete la reglas concernientes a los procedimientos de protección y seguridad del sitio, entre otros. Los auditores deben asegurarse que los guías no influyan ni interfieran en las entrevistas, ya que solo deben proporcionar aclaraciones o información a solicitud expresa de éstos. **(RO)**
- Se debe establecer un plan de auditoría previo a cada una de las identificadas en el programa de auditoría, el plan debe incluir cuando menos el objetivos, alcance, criterios, fechas, sitios y duración de la auditoría, así como los roles y las responsabilidades del equipo auditor y de las personas que los acompañan, tales como observadores e intérpretes. El OC debe comunicar al cliente, con tiempo suficiente, el plan de auditoría y cuando se le solicite, poner a su disposición los antecedentes de cada miembro del equipo auditor; ya que se deberá reconstituir el equipo cuando exista una objeción justificada por el cliente. **(RO)**

Certificación inicial

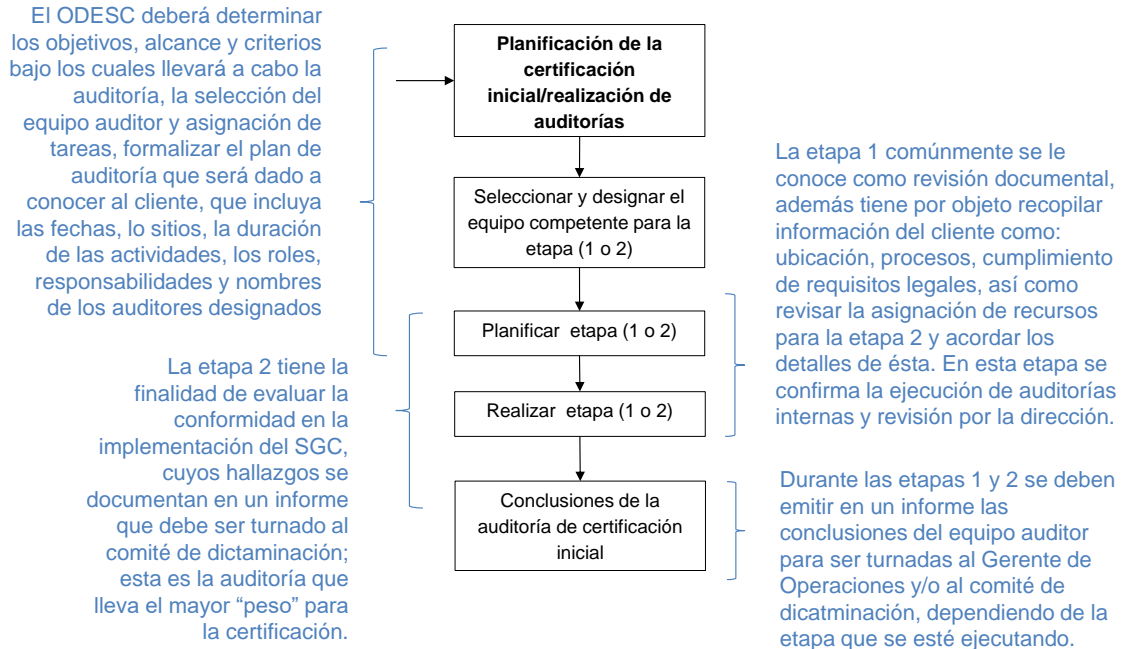
- como parte de este subinciso, la norma establece que al determinar el intervalo entre la etapa uno y la etapa dos, los OC deben considerar las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la etapa uno; refrendando que ésta tiene, entre otros, los siguientes objetivos: revisar la información documentada del SG, el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma bajo la cual versará la certificación; proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa dos (mediante la comprensión suficiente del SG y de las operaciones del sitio en contexto con los aspectos normativos que le son aplicables) así como evaluar si las auditorías internas y las revisiones por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del SG confirma que la organización cliente está preparada para la etapa dos. **(RO)**
- El propósito de la etapa dos (auditoría in situ) es evaluar la implementación, incluida la eficacia del SG del cliente y debe incluir al menos: la información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos; la realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave; el control operacional de los procesos; las auditorías internas; las revisiones por la dirección y la responsabilidad de la alta dirección en relación con las políticas del cliente. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Este apartado se aborda de manera general en cuanto al proceso de auditorías, en el requisito siguiente se amplían sus requisitos.

Figura 4.2 Planificación de Auditorías y Certificación Inicial

Planificación de Auditorías y Certificación Inicial



Fuente: Elaboración propia con base en la Norma ISO 17021.

Realización de auditorías (RO)

- El OC debe tener un proceso para realizar la auditorías in situ (etapa dos, primera y segunda de seguimiento así como las de renovación); dicho proceso debe atender los siguientes aspectos:
 - a. Realización de la reunión de apertura.
 - b. Comunicación durante la auditoría.
 - c. Recopilación y verificación de la información.
 - d. Identificación y registro de los hallazgos de auditoría.
 - e. Preparación de las conclusiones de la auditoría.
 - f. Realización de la reunión de cierre.

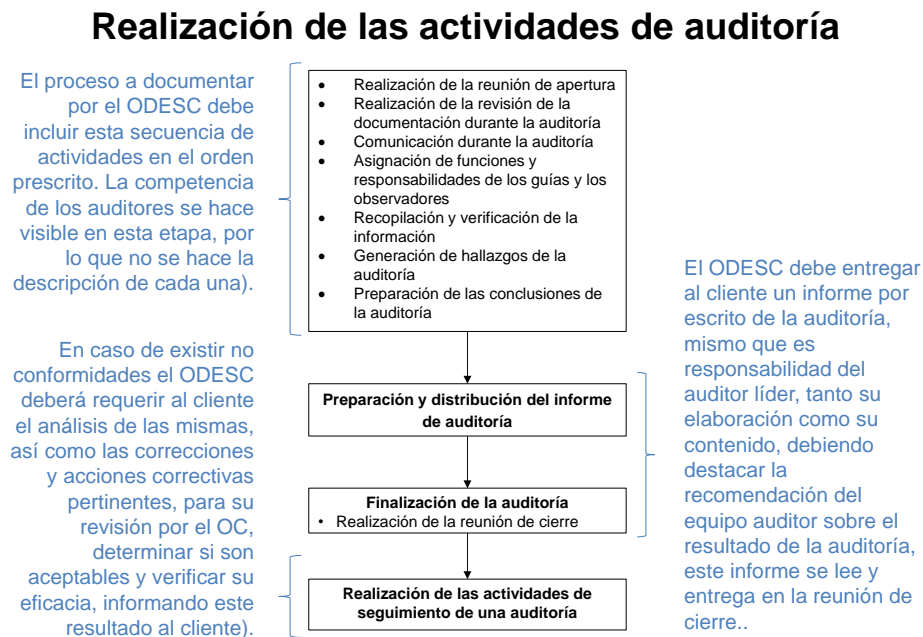
- g. Informe de auditoría.
- h. Análisis de las causas de las no conformidades y
- i. Eficacia de las correcciones y acciones correctivas.

Respuesta ODESC/BUAP

En cuanto a las auditorías en sitio, se debe documentar el proceso que incluya las actividades necesarias como parte de la interacción por parte del equipo auditor con el cliente una vez que se encuentre en sus instalaciones para efectuar la auditoría, tales actividades constarán desde la reunión de apertura, incluyendo todo el proceso hasta la reunión de cierre, la elaboración del informe y las posteriores en caso de encontrar incumplimientos.

El presente proceso puede tomar como referencia para su documentación el siguiente diagrama:

Figura 4.3 Realización de las actividades de auditoría



Fuente: Elaboración propia con base en la Norma ISO 19011

Decisión de certificación

- Se establece que el OC debe contar con un proceso para llevar a cabo una revisión eficaz de la información otorgada por el equipo auditor; así como asegurarse de que las personas o comités que toman las decisiones de otorgamiento o rechazo de certificación son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las auditorías, cuentan con la competencia necesaria y son sus empleadas o tienen un acuerdo legalmente ejecutable. **(RO)**
- La información proporcionada por el equipo auditor para la toma de decisión de la certificación debe incluir entre otros: el informe de auditoría, los comentarios sobre las no conformidades y, cuando sea aplicable, las correcciones y acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente, la confirmación de la información proporcionada al OC y utilizada para la revisión de la solicitud, así como la recomendación de otorgar o no la certificación. **(RO)**
- Como parte de este rubro también se especifica que si el OC no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa dos, deberá realizar otra auditoría de etapa dos antes de recomendar la certificación. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

La decisión de certificación que se incluye como parte de este proceso, es responsabilidad del “Comité de Dictaminación”, cuyos integrantes no forman parte del equipo auditor para asegurar la imparcialidad en su decisión; cómo se explicó en los requisitos relacionados con los recursos humanos, éstos cuentan con la competencia apropiada para tal función y deben formar parte del ODESC/BUAP. El equipo auditor debe proporcionar información específica para la toma de decisión del comité, tal como se encuentra explícito en el requisito de la Norma y que deberá ser transcrito al procedimiento de manera textual.

En esta etapa se emiten los documentos de la certificación, es decir el certificado que proceda; para este trabajo de investigación, se ha desarrollado una propuesta de certificado el cual se encuentra en el (anexo 7), mismo que incluye la información necesaria que debe poseer dicho documento oficial, la figura 4.4 muestra la representación gráfica del mismo:.

Figura 4.4 Certificado

ISO 9001:2008



Certificado

El Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa
Universitaria S. DE R.L.
ODESC/BUAP
Certifica a:

Por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con

NMX-CC-9001-IMNC-2008

ISO 9001:2008

Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

Alcance de la Certificación

Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

Director General



ODESC

Organismo para el
Desarrollo de la Calidad
Administrativa Universitaria
4 sur No 104, Centro
Puebla, Pue.
México



entidad mexicana
de acreditación, a.c.



MEMBER OF MULTILATERAL
RECOGNITION ARRANGEMENT

No de acreditación:

Acreditación a partir de:

El presente certificado de conformidad es válido salvo suspensión o cancelación notificada en tiempo por el ODESC/BUAP.

Fuente: Elaboración Propia basado en la norma 17021



**El Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa
Universitaria S. DE R.L.
ODESC/BUAP**

**Se hace constar que el presente documento es el certificado
original otorgado por ODESC/BUAP**

a: _____

Con el número de RSGC: _____

Director

Puebla, Pue. A de _____ de 20____

Mantenimiento de la certificación

- El OC debe mantener la certificación con base en la demostración de que el cliente continúa cumpliendo los requisitos de la norma del SG, para lo cual lleva a cabo actividades de vigilancia que permiten un seguimiento regular; como parte de dichas actividades se deben incluir auditorías in situ (normalmente se denominan de seguimiento), complementándose con: solicitudes de información relativa a la certificación, la cual podrá incluir aquella que se encuentra documentada (en papel o en medios electrónicos) y revisión de cualquier declaración del cliente certificado, con relación a su operación. **(RO)**
- Para que un OC mantenga vigente un certificado se debe planificar la auditoría de renovación de la certificación cuyo propósito es confirmar la conformidad, eficacia, pertinencia y aplicabilidad continuas del SG; puede ser necesario que como parte de dicha auditoría se requiera llevar a cabo una

etapa uno (se han producido cambios significativos en el SG, la organización o el contexto en el que opera el sistema. **(RO)**)

- Otro aspecto relevante de este apartado de la norma es el referente a la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación; donde se especifica que el OC debe tener una política y procedimientos documentados aplicables a dichos acontecimientos. **(RO)**
- También se establecen los requerimientos aplicables a las auditorías especiales y con notificación a corto plazo. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

Las actividades para el mantenimiento de la certificación de un cliente serán denominadas “de vigilancia” y tal como lo refiere la Norma, incluirán auditorías de seguimiento, estableciendo los requisitos mínimos que deberán verificarse en el sitio del cliente.

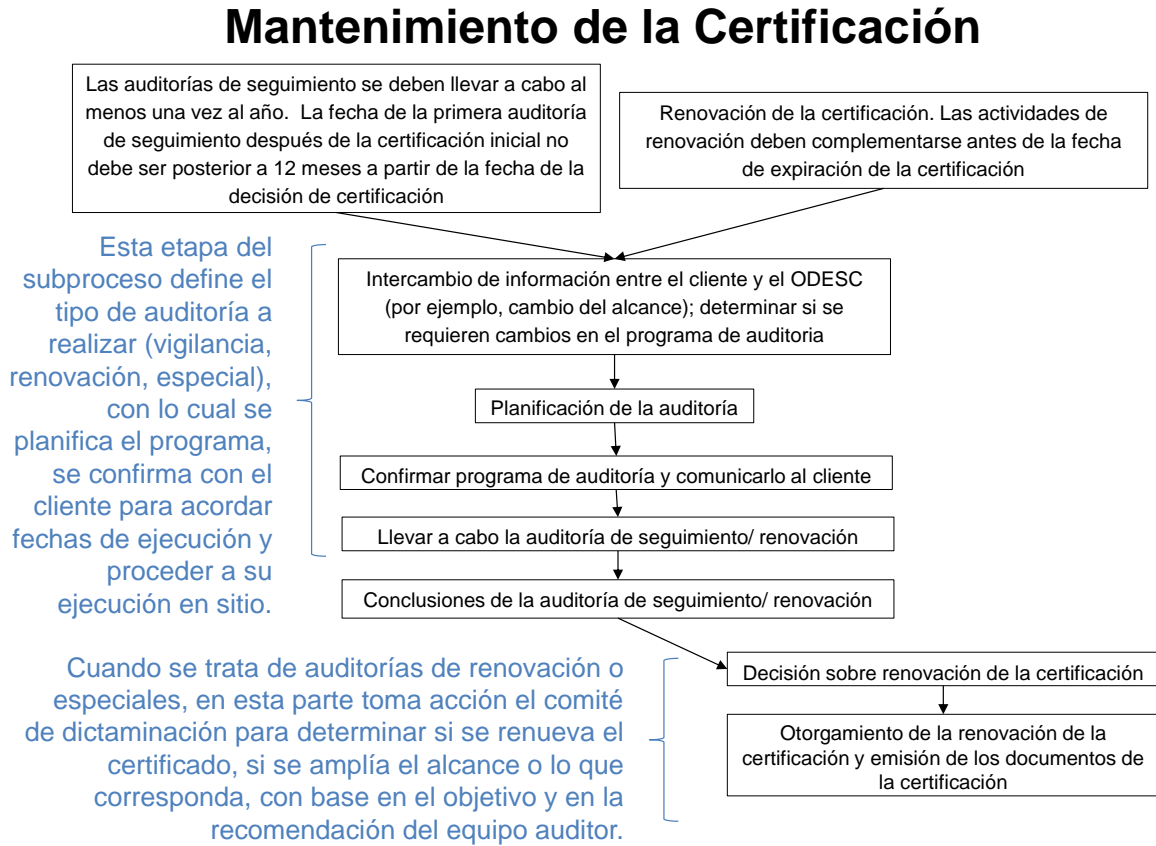
El mantenimiento de la certificación incluirá a petición del cliente, la renovación de la certificación, debiendo planificar para ello, una auditoría en sitio como si se tratara de una certificación inicial, por tanto llevará las mismas actividades, estas auditorías serán denominadas “de renovación”.

Otro tipo de auditorías que el mantenimiento deberá incluir y documentarse en el procedimiento correspondiente, serán las “especiales”; cuya diferenciación consistirá en el objetivo que podrá ser la ampliación del alcance de la certificación, o la verificación de las acciones tomadas como resultado de las no conformidades en la auditoría inicial de certificación.

Con base en los resultados de este tipo de auditorías, el comité de dictaminación podrá suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación, para lo cual, el ODESC/BUAP, deberá incluir las políticas y criterios para tales acciones en el procedimiento correspondiente.

El siguiente diagrama ejemplifica las actividades que forman parte de este proceso:

Figura 4.5 Mantenimiento de la certificación



Fuente: Elaboración propia con base en la Norma ISO 19011.

Apelaciones y Quejas (RO)

- El OC debe contar con procesos documentados para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones y quejas; asegurándose que las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación. Dichos procesos deben incluir al menos los siguientes elementos:
 - a. Una descripción del proceso de recepción, validación e investigación de la apelación o queja.

- b. Asegurarse que se realizaron las correcciones y las acciones correctivas apropiadas sobre aquellas apelaciones o quejas que resultaron procedentes.
- c. El seguimiento y registro de todas las apelaciones y quejas; incluyendo las acciones tomadas para solventarlas.

Respuesta ODESC/BUAP

El tratamiento de las apelaciones y de las quejas abarca dos subpuntos de la Norma, sin embargo ambos requisitos pueden quedar documentados en un solo procedimiento, en el cual se deberá asegurar que se mantiene el principio de imparcialidad; el procedimiento deberá describir los incisos antes mencionados en cada una de las etapas de su tratamiento, en todo momento el ODESC/BUAP, será el responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación o la queja.

El procedimiento deberá incluir las actividades de comunicación con el cliente; en el caso de apelaciones, para informarle sobre los avances y el resultado; en el caso de quejas, informarle la resolución de la misma.

En el tratamiento de las apelaciones, el procedimiento deberá asegurar que las personas involucradas en este proceso sean diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.

Registros relativos al cliente:

- El OC debe mantener los registros relativos a la actividad de auditoría y otras relacionadas con la certificación de todos sus clientes; incluidas las organizaciones que presentaron solicitudes y aquellas que fueron auditadas, certificadas o a las que se les suspendió o retiró la certificación. **(RO)**

Respuesta ODESC/BUAP

El procedimiento que se documente para el proceso de certificación deberá incluir las actividades y responsabilidades respecto de los expedientes de los clientes, especificando su contenido desde la solicitud del cliente, el acuerdo de certificación, los programas y registros de la auditoría (inicial y subsecuente), los de la verificación de correcciones y acciones correctivas cuando existan, así como los correspondientes en caso de apelaciones y/o quejas y los relativos a las decisiones de certificación y los relacionados con la competencia de los auditores para la confiabilidad del proceso.

Se recomienda que el tiempo de conservación de los expedientes de los clientes sea permanente, cuidando la confidencialidad y debiendo identificarlos si se refieren solo a solicitudes, certificados, no certificados, renovaciones y certificaciones suspendidas.

REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

Además de cumplir los requisitos anteriores, se debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión, capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento de los requisitos de la presente norma (ISO 17021), se proponen dos opciones: los requisitos generales de un sistema de gestión (Opción A) y los requisitos del sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 (Opción B).

- En la opción A se considera:
 - Manual de sistema de gestión
 - Control de los documentos
 - Control de los registros
 - Revisión por la Dirección
 - Auditorías internas

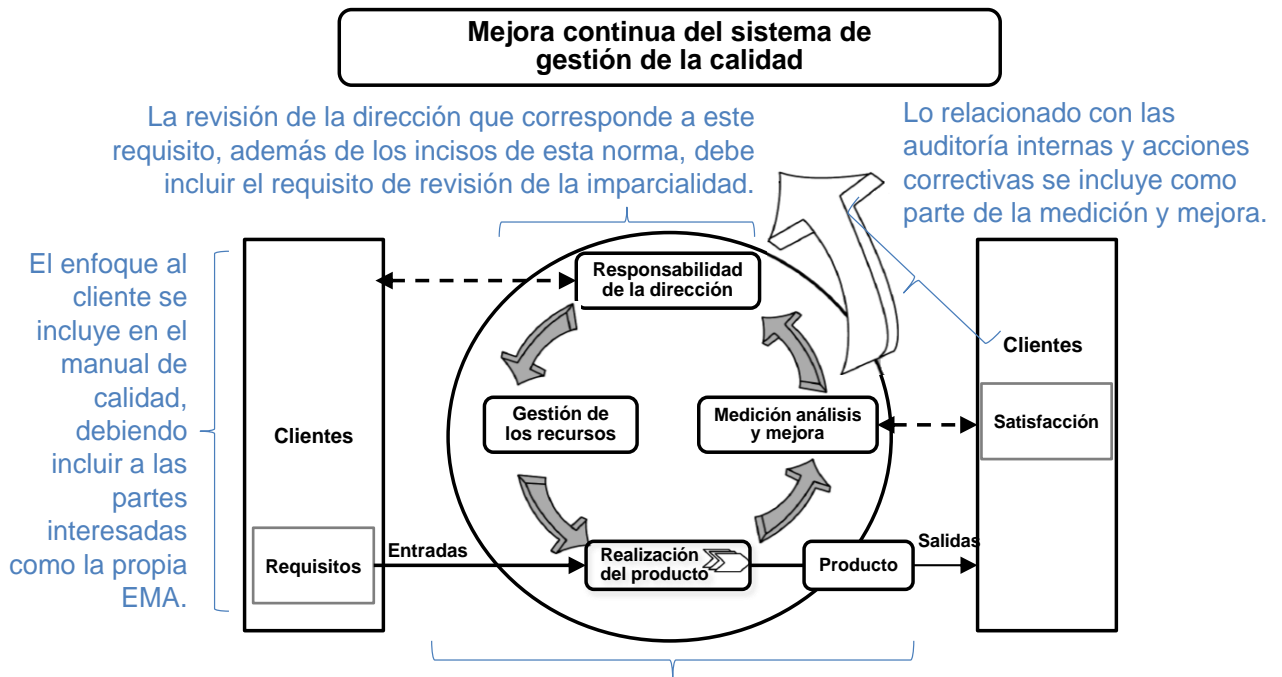
- Acciones correctivas
- En la opción B se consideran los requisitos del sistema de gestión de acuerdo con la norma ISO 9001:
 - Incluyendo los requisitos de diseño y desarrollo para los servicios de certificación,
 - El enfoque al cliente, considerando a todas las partes interesadas,
 - La revisión por la dirección deberá incluir además, una revisión de la imparcialidad.

Respuesta ODESC/BUAP

El ODESC/BUAP deberá contar con un sistema de gestión de la calidad (SGC) de acuerdo a la Norma ISO 9001 (Opción B), debido a que los procesos institucionales certificados responden a esta normativa, por tanto el conocimiento de su integración y documentación se tiene por dado, principalmente por la competencia de los auditores. Por otro lado, en este proyecto ya se ha hecho referencia a la creación de documentos del SGC (manual, procedimientos, entre otros), se observa que la primera opción (opción A) que la referida Norma menciona, se encuentra inmersa en los requisitos de ISO 9001.

El siguiente diagrama de enfoque de procesos para un sistema de gestión de la calidad, muestra la integración de los documentos solicitados.

Figura 4.6 Mejora continua del sistema de gestión de la calidad



El manual de calidad abarca todo el sistema de gestión de la calidad, y es el documento maestro que da pie a la construcción de los procedimientos. En este se incluyen la política de calidad y los objetivos de la calidad, los principios y los requisitos generales de ISO 17021.

De igual forma, el control de los documentos y de los registros abarca todo el SGC, por lo que se hace mención de estos controles en el manual y se hace la referencia a los procedimientos correspondientes.

La gestión de los recursos hará la referencia a los humanos y materiales, incluyendo lo relacionado con la competencia de los auditores que se hizo mención en los requisitos anteriores de ISO 17021 y los relacionados con la estructura.

La realización del producto, debe incluir todos los requisitos establecidos en el apartado de "Requisitos relativos a la información y a los procesos" de ISO 17021.

Fuente: Elaboración propia con base en la Norma ISO 9001

4.2 Respuesta ODESC/BUAP al cumplimiento de los requisitos administrativos de acreditación establecidos por la EMA

En el Capítulo II se hizo una descripción general de las funciones y requisitos para que los organismos de certificación puedan ser acreditados; el presente

proyecto ha considerado para su cumplimiento los establecidos por la Entidad Mexicana de Acreditación, mismos que al inicio de este capítulo se han desarrollado en lo correspondiente a los establecidos por la norma ISO 17021 como requisito fundamental establecido por la EMA; a continuación se presentan los requisitos de índole administrativa que se requieren, como parte de la solicitud de acreditación.

Trámite ante la EMA

Para iniciar el trámite de acreditación ante la EMA se requiere el llenado de una solicitud de acreditación de organismos de certificación, la cual contiene una serie de datos generales como parte del proceso administrativo de dicha entidad, en el anexo 6 se puede observar el formato de solicitud descargable de la página web: ema.org.mx.

A continuación se desglosan los requisitos principales y su medio de cumplimiento, con base en los recursos de la BUAP y que sustentan el presente proyecto:

Datos generales del solicitante:

- Punto 1: Alcance de la acreditación y el periodo en que se está en posibilidad de recibir la auditoría de acreditación (pueden ser dentro de un rango de 1-30 días, 31 a 60 días y de 61 a 90 días).

Respuesta ODESC/BUAP

Para este punto la Universidad solicitará el alcance para certificación de sistemas de gestión de la calidad, solicitando la acreditación inicial y un periodo de 61 a 90 días para recibir la evaluación en sitio, considerando contar con el tiempo suficiente para coordinar la logística de la auditoría de acreditación y autorevisión del propio SGC y los requisitos competentes.

- Punto 2: País en donde se prestarán los servicios, si ha recibido acreditaciones anteriores, razón social o el grupo al que pertenece el organismo y los datos de la persona que ha llenado la solicitud.

Respuesta ODESC/BUAP

El país donde se llevarán a cabo las actividades de certificación será México, no se ha tenido antes ninguna visita de acreditación.

Razón social: Organismo para el desarrollo de la calidad administrativa universitaria, Sociedad de Responsabilidad Limitada (ODESC/BUAP)

Para los datos generales que requiere la solicitud, éstos serán solventados por el Director General, quien fungirá como la persona responsable del llenado de la misma.

- Punto 3: Información a suministrar para acreditaciones iniciales, entre las que se encuentran las siguientes:
 - La personalidad jurídica del organismo de certificación o de la organización a la que pertenece y relación de la persona o personas físicas o jurídicas que ostentan su propiedad (Acta constitutiva) o representación legal.

Respuesta ODESC/BUAP

El Organismo para el desarrollo de la calidad administrativa universitaria ODESC/BUAP, tendrá personalidad jurídica propia, constituida como persona moral, bajo el régimen de Sociedad de Responsabilidad Limitada, misma que se encuentra representada por la Abogada General de la BUAP y para efectos de representación, nombrará un representante, que será el Director General del organismo, quien como parte de sus funciones tiene las relaciones jurídicas y legales que se contraigan dentro del organismo. En este punto se deberá entregar el acta constitutiva con los debidos poderes notariales.

- La Matriz de los requisitos de la Norma que corresponda al servicio solicitado contra los documentos que demuestran cumplimiento de los mismos: para efectos de la creación de un organismo certificador debe ser NMX-EC-17021-IMNC-2012 / ISO/IEC 17021:2015 “Requisitos generales para organismos que realizan la auditoria y certificación de sistemas de gestión”.
- Una evidencia objetiva de la integración de la estructura técnica funcional en la que estén representadas todas las partes significativamente involucradas en el proceso de certificación, así como un organigrama que refleje la estructura interna del organismo de certificación, la lista de las personas responsables del funcionamiento del organismo de certificación, una lista actualizada de los documentos del sistema de calidad procedimientos relacionados con la actividad de certificación y la relación de recursos con los que cuenta el Organismo de Certificación. (www.ema.org.mx)

Respuesta ODESC/BUAP

Para efectos de los documentos que den respuesta al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 17021, es factible realizar una tabla comparativa de los requisitos vs la documentación con que cuenta el ODESC/BUAP, el presente proyecto presenta:

- **Organigrama, para el presente proyecto se propone una estructura organizacional, donde se han establecido algunas funciones y responsabilidades de arranque para operar los procesos de certificación. Dicha estructura organizacional se encuentra planteada de tal forma que se salvaguarde la imparcialidad de las actividades de certificación.**
- **Descripción del puesto de auditor.**
- **Detalle de las funciones que desempeña cada puesto del organigrama.**
- **Carta compromiso de confidencialidad e imparcialidad.**

- **Contrato de prestación de servicios.**
- **Reglamento de uso de marca.**

Adicionalmente y como se ha comentado en el desarrollo de los requisitos de esta norma, se deberán documentar y anexar los siguientes:

- **Una lista maestra de documentos del SGC.**
- **Procedimientos como lo son: gestión de solicitudes, realización de auditorías de certificación, criterios para la designación y calificación de auditores, toma de decisiones de concesión o no de la certificación, tratamiento de reclamaciones, utilización de certificados, marcas de conformidad, logotipos, etc., procedimientos para la supervisión de las certificaciones concedidas, procedimiento de subcontrataciones y listado actual de subcontratistas.**
- **Un listado de los auditores, siendo un grupo de 20 con los que iniciará su conformación el ODESC/BUAP, indicando de forma específica su disponibilidad y el área técnica para la que están calificados y un listado de las personas responsables del funcionamiento del OC.**
- **En lo que respecta a la entrega de una copia controlada del manual de calidad, se atenderá de conformidad a lo que establezca el procedimiento de control documental pudiendo ser una copia impresa con distintivo o brindando acceso a sistema electrónico.**
- **Para efectos del inicio de ODESC/BUAP se ingresará un escrito que declare que se cuenta con un cliente potencial, y que previamente ha sido contactado por el área de ventas del organismo.**
- **Previo a presentarla solicitud se tiene que realizar una auditoria interna en base a la norma 17021 cuyo informe denote que se cumplen sus requerimientos y por lo tanto se están en condiciones de recibir la auditoría de acreditación .**
- **Para iniciar la apertura del expediente es importante que se adjunte el comprobante de pago por el servicio.**

Conclusiones

- A partir de la investigación realizada que conllevó a analizar los requisitos necesarios para obtener la acreditación, como un organismo certificador de sistemas de gestión de la calidad de IES, se concluye que no existe ningún impedimento que limite a la BUAP para conformar el organismo objeto de este proyecto; sin embargo la obtención de la acreditación no es comprobable hasta que se ponga en marcha el organismo, lo que dará como resultado además de la validación de la hipótesis, la demostración de su cumplimiento.
- Al revisar tanto la norma de referencia (17021), como los requisitos administrativos establecidos por la EMA, se resalta que la BUAP cuenta con la capacidad en recursos humanos y materiales; sin embargo, la competencia técnica del personal (auditores internos de calidad) representa el factor clave y diferenciador para la conformación del ODESC/BUAP.

Recomendaciones

- Para que el organismo certificador opere de manera eficaz, se requiere de personal dedicado exclusivamente a esta actividad, con independencia de funciones, es decir, no pertenecer a ninguna otra dependencia de la BUAP.
- El desarrollo de ideas que dio origen a la integración de la estructura organizacional antes descrita, nos permitió identificar áreas de oportunidad para el crecimiento futuro del organismo certificador, considerando una posible ampliación de sus servicios dirigida al área de formación, como oferta adicional a su portafolio.

REFERENCIAS

Referencias impresas

Anderson Will F.(1999) Una herramienta para administración de la calidad total, Editorial Oxford university press, 2000, México

Anuario BUAP (2013-2014)

Cantú, Delgado Humberto (2011) Desarrollo de una cultura de calidad, McGraw-Hill, 2011, México

Codina, Barragán J. (2009). “Estándares característicos de una escuela internacional: el impacto de la acreditación internacional de programas en la educación superior”, en Daena: International Journal of Good Conscience. Vol. 4, núm. (2): pp. 174-187. Septiembre 2009.

Estatuto Orgánico de la Benemérita Universidad Autónoma

Feigenbaum, Armand V. (2008) Control total de la calidad, Editorial Patria, 3era edición México

Gaceta Universitaria BUAP (1995, 2014, 2015)

González, Carlos (2009) Normas Internacionales de administración de calidad, sistemas de calidad y sistemas ambientales, editorial Mc. Graw Hill, 2ª impresión, México.

Guajardo, Garza Edmundo (2008) Administración de la calidad total: conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad, editorial Pax, México

Gutiérrez Marco, (2009) Administrar para la calidad, conceptos administrativos del control de la calidad, Editorial Limusa, 2ª edición México.

Hernández, Sampieri Roberto (1998) Metodología de la investigación, Editorial

Ishikawa, Kauru, (1999), ¿Qué es el control de la calidad total?, la modalidad japonesa, Grupo editorial norma.

Jairegui , Huerta Marco A. (1996) Manual de aseguramiento de calidad ISO-9000 / Marco A. Jáuregui Huerta, Editorial McGraw-Hill, 1996, México

Lindsay, William M. (2008) Administración y control de la calidad, Ed.Cengage Learning, 7ª edición.

Magaña, Rolando, Muñoz Carlos (2008). “Un acercamiento a la eficacia de los programas del Gobierno Federal orientados a mejorar la calidad de la educación básica” en RMIE vol.13 num.39, pp. 1156-1194, Octubre-Diciembre 2008.

Manual SIGI 2014

McGraw-Hill, 3era edición, México

Méndez, José C., Jaramillo David, Serrano, Idelfonso (2007).Gestión de la calidad en procesos de servicios y productos, Editorial IPN, 1era edición, México.

Modelo Universitario Minerva (MUM) BUAP Segunda Parte

Nava, J. (2006) ISO 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua, Alianza Editorial, 7ª edición México.

Norma ISO 9000

Norma ISO 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad.

Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

Palavicino, Jaime, (2010) Hacia una calidad más robusta con ISO 9000:2000, Editorial Panorama, quinta reimpresión México.

Plan de Desarrollo Institucional 2013

Propósito Educativo BUAP (2013)

Senlle, Andrés (2007) Liderazgo de la nueva calidad, Ed. Gestión, 6ª edición Barcelona.

Referencias electrónicas

ACNielsen (en línea) International Standard Organization. Suiza (fecha de consulta 10 de Abril de 2016), <http://www.iso.org/iso/survey2007.pdf>

AENOR México (2015). Acreditación y Certificación AENOR México, [en línea]. México. Recuperado el 10 de agosto de 2015, <http://www.aenormexico.com/¿qué-es-certificación.aspx>.

AENOR México (2015). Acreditación, [en línea]. México. Recuperado el 10 de agosto de 2015, de: <http://www.aenormexico.com/acreditaciones.aspx>.

AENOR México (2015). Estudio de Calidad, [en línea]. México. Recuperado el 10 de agosto de 2015, de: <http://www.aenormexico.com/estudio-de-calidad.aspx>.

Calidad Agoratel (2015). Significado de calidad, [en línea]. México: Altozano Esteban. Recuperado el 11 de agosto de 2015, http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm

Cidad, E.; La Gestión de la Calidad en las Organizaciones de Educación Superior: Aportación del enfoque de la Organización Internacional de Normalización (ISO), Revista Complutense de Educación: 15(2), 647-686 (2004). [Links] (fecha de consulta 10 de Abril de 2016)

Dounos, P. y G. Bohoris; " Explorar la interconexión de las iniciativas de mejora de procesos de TQM conocida en la Educación Superior con los conceptos clave de CMMI ", Linköping University Electronic Press, ISSN [en línea], 2007, (fecha de consulta 10 de Abril de 2016) <http://www.ep.liu.se/ecp/026/109/ecp0726109.pdf>.]

Universidad Católica de Ávila (2015). Órganos que gestionan la calidad, [en línea]. Ávila, España. Recuperado el 13 de agosto de 2015, de: https://www.ucavila.es/calidad/index.php?option=com_content=es

Ministerio de Educación, Cultura y deporte (2015). Modelo Europeo de Excelencia, [en línea], España. Recuperado el 13 de agosto de 2015 de: <http://212.128.130.23/eduCommons/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa>

Grupo CRASA y asociados (2015). Centro de Información ISO 9000, [en línea], México. Recuperado el 13 de agosto de 2015 de: http://www.crasa.com.mx/info_iso.php

European, Quality Assurance EQA, (2015) Proceso de calidad, [en línea], Madrid, España. Recuperado el 13 de agosto de 2015 de: http://www.eqa.org/productos/9001_proceso.htm

European, Quality Assurance EQA, (2015) Precios, [en línea], Madrid, España. Recuperado el 13 de agosto de 2015 de: http://www.eqa.org/productos/9001_precios.htm

European, Quality Assurance EQA, (2015) Certificados de calidad, [en línea], Madrid, España. Recuperado el 14 de agosto de 2015 de: http://www.eqa.org/productos/9001_certificado.htm

European, Quality Assurance EQA, (2015) Sectores, [en línea], Madrid, España. Recuperado el 10 de agosto de 2012 de: http://www.eqa.org/productos/9001_sectores.htm

Economía www.com.gob

Eleconomista.com.mx

ISO www.iso.org

ANEXOS

ANEXO 1

Anexo 1:

Contrato de Prestación del Servicio de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

El presente contrato **ha sido registrado con el número: 273/2016-ODESC/BUAP/rev2** y tiene como objetivo establecer las condiciones bajo las cuales el **Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria**, en lo subsecuente **ODESC/BUAP** presta el servicio relativo a **otorgar, mantener, ampliar o reducir** la certificación del sistema de gestión de la calidad de la **Universidad Autónoma de Guadalajara**, quien en lo subsecuente será referida como la organización contratante o el cliente.

La certificación de sistemas de gestión de la calidad que lleva a cabo el **ODESC/BUAP** no constituye una certificación de productos, procesos o servicios, la cual es objeto de otro tipo de certificación.

Para la adecuada aplicación e interpretación de este contrato, se requieren tener presentes las siguientes referencias normativas en su edición vigente:

- I. ISO 19011:2011/ COPANT/ISO 19011:2011
NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2012- Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- II. ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008
NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- III. ISO/IEC 17021- Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión.

- IV. Reglamento para el uso de marca del ODESC/BUAP- Certificación de sistemas de gestión.
- V. IAF MD 1:2007 IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling.
- VI. IAF MD 2:2007 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems.
- VII. IAF MD 3:2008 IAF Mandatory Document for Advanced Surveillance and Recertification Procedures.

DEFINICIONES

Para efectos de este contrato se aplican las definiciones establecidas en la norma ISO 9000:2005/ COPANT/ISO 9000:2005 NMX-CC-9000-IMNC-2008, así como las siguientes:

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría etapa 1: Consiste en verificar por parte del **ODESC/BUAP**, la descripción del sistema de gestión de la calidad **de la organización contratante**, si se contemplan todos los elementos señalados por la norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, así como la viabilidad para realizar la auditoría de etapa 2.

Auditoría etapa 2: El propósito de la auditoría de la etapa 2 es evaluar por parte del **ODESC/BUAP**, la implementación, incluida la eficacia, del sistema de gestión de la calidad **de la organización contratante**. La auditoría de la etapa 2 debe tener lugar en las ubicaciones del cliente.

Auditoría de seguimiento: Las auditorías de seguimiento son auditorías que lleva a cabo **el ODSEC/BUAP** en sitio, pero no son necesariamente auditorías de todo el sistema de gestión de la calidad del cliente y deben planificarse junto con

las otras actividades de vigilancia, de manera que el **ODESC/BUAP** pueda confiar en que el sistema de gestión de la calidad certificado continúa cumpliendo los requisitos entre las auditorías de renovación de la certificación.

Auditoría notificada a corto plazo: Servicio de Auditoría notificada al Cliente con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, seguimiento de clientes con la certificación suspendida, accidentes, incendios.

Auditoría de vigilancia: Auditoría realizada periódicamente a una organización para verificar la continuidad o mantenimiento de la conformidad del certificado de registro de empresa otorgado durante su periodo de vigencia.

Certificado de registro de empresa: Documento proporcionado por el **ODESC/BUAP a la organización contratante**, como evidencia de que el sistema de gestión de la calidad de la organización está en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC-2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos y con los requisitos específicos del esquema de certificación.

Dictamen: Documento emitido por el **ODESC/BUAP** en donde se expresa la decisión de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación del sistema de gestión de la calidad de **la organización contratante**.

Documentación del sistema: La infraestructura documental que describe puntualmente las actividades que realiza la **organización contratante**, en su sistema de gestión de la calidad.

Organización multisitio: Organización que cuenta con una red de oficinas o sucursales (sitios), donde se tiene un sistema de gestión de la calidad centralizado a partir del cual se planifican y controlan las actividades que se realizan parcial o totalmente en cada sitio.

Sitio: Una localidad permanente donde una organización realiza un trabajo o un servicio.

Sitios adicionales: Un nuevo sitio o grupo de sitios que serán adicionados a una red existente de multisitios certificados.

Sitio temporal: Un sitio temporal es una instalación conformada por una organización para realizar un trabajo específico por un periodo de tiempo definido y que no se convertirá en sitio permanente.

Testificación: Evaluación realizada por alguna entidad de acreditación, su equivalente o por el propio **ODESC/BUAP** con el propósito de verificar el desempeño técnico del equipo auditor del **ODESC/BUAP**.

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor; pueden ser miembros de la **organización contratante**, consultores, personal de un Organismo de Acreditación que esté presente, Autoridades Reglamentarias o cualquier otra persona, cuya presencia esté justificada. El observador no interviene en ninguna de las etapas del ejercicio de la auditoría.

Consultoría de sistemas de gestión: Participación en el diseño, la implementación o el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de la **organización contratante**. No podrá tener contacto directo con el **ODESC/BUAP**, ni toma de decisiones sobre la evaluación del sistema.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

Por parte del **ODESC/BUAP** se ha valorado el tamaño y tipo del sistema de gestión de la calidad de la **organización contratante**, lo cual no representa limitante para otorgarle el servicio de certificación; así mismo se ha constatado que no se trata de un organismo de certificación y que la relación de servicio no representa una amenaza a la imparcialidad.

Al firmar la propuesta económica la **organización contratante** manifiesta que ha leído, comprendido y acepta las Condiciones Generales para la Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad, que se encuentran disponibles en la página del **ODESC/BUAP**.

No será aceptable que por superar el obstáculo de la existencia de una no conformidad de un sitio específico, la **organización contratante** busque excluir del alcance, el sitio problemático durante el proceso de certificación.

La decisión acerca de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, así como las sanciones a que se haga acreedora la organización, es responsabilidad del comité de dictaminación del ODESC/BUAP, tomando como base lo establecido en estas condiciones.

Con base en los requisitos legales y normativos aplicables al **ODESC/BUAP**, la **organización contratante** debe permitir que el equipo auditor del **ODESC/BUAP** se acompañe de personal de la entidad de acreditación o del mismo **ODESC/BUAP**, para que testifique el desempeño y la competencia técnica de los auditores del **ODESC/BUAP**.

El **ODESC/BUAP** debe dar aviso oportuno de cualquier cambio en estas condiciones de certificación a la organización contratante, en cuyo caso coordinadamente se establecerán los ajustes correspondientes.

El **ODESC/BUAP** notificará por escrito a la organización contratante las sanciones a que se haga acreedora en caso de incumplimiento al presente contrato.

Para las organizaciones multisitio se debe cumplir con lo establecido en el documento IAF MD 1:2007 – IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling, el cual está disponible en el sitio web de IAF.

El cliente debe haber cubierto el 100% del costo del servicio y no tener adeudos pendientes, para que el **ODESC/BUAP** le entregue el certificado obtenido.

CONDICIONES GENERALES PARA OTORGAR LA CERTIFICACIÓN

El **ODESC/BUAP** debe otorgar la certificación siempre y cuando la **organización contratante**:

- a. tenga un sistema de gestión de la calidad enfocado a procesos administrativos de Instituciones de Educación Superior(IES), documentado, implementado, en operación de acuerdo con la norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos;
- b. acepte la propuesta económica de los servicios;
- c. firme y cumpla los requisitos establecidos de las condiciones de certificación, en su caso; contrato y/o propuesta económica.
- d. haya leído y aceptado lo establecido en el reglamento de uso de marca de sistemas de gestión del **ODESC/BUAP**.
- e. demuestre que su sistema de gestión de la calidad cumple con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos;
- f. presente al **ODESC/BUAP** toda información requerida para ejecutar las diferentes etapas del proceso de certificación de acuerdo a lo establecido en este contrato;
- g. permita al equipo auditor del **ODESC/BUAP**, durante las diferentes etapas del proceso de certificación inicial, el acceso a las instalaciones que sean necesarias, así como la consulta de los registros afectados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los objetivos de la evaluación;
- h. apruebe la auditoría de etapa 1; el lapso para aprobar esta etapa es de seis meses contados a partir de la fecha de firma del presente contrato;
- i. apruebe la auditoría de etapa 2; el lapso para aprobar esta etapa es de seis meses contados a partir de la fecha del último día de realizado el servicio de la auditoría etapa 1. En caso de no obtener el dictamen positivo en el lapso estipulado, el proceso de certificación debe iniciarse desde el principio.

- j. permita el acceso al **ODESC/BUAP** la información sobre como documenta y atiende las quejas de sus clientes y demás partes interesadas;
- k. de las facilidades necesarias a los auditores del **ODESC/BUAP** para entrevistar al personal involucrado con el sistema de gestión de la calidad;
- l. atienda los hallazgos de la auditoría de etapa 2 de acuerdo con lo establecido por el **ODESC/BUAP**.
- m. la **organización contratante** cuenta con un plazo máximo de 30 días naturales para la entrega del Plan de Acciones Correctivas contados a partir de la entrega del Informe. El análisis debe incluir la identificación de la causa raíz, correcciones (si aplican), las acciones correctivas propuestas para la atención de cada no conformidad, los plazos y responsables previstos para la implementación y para la verificación de la eficacia de las mismas. El auditor líder del **ODESC/BUAP** cuenta con un plazo máximo de 60 días calendario a partir de la fecha de entrega del Informe al cliente para entregar el expediente para su dictamen en las condiciones que se encuentre.
- n. envíe la información adicional que el comité de dictaminación del **ODESC/BUAP** requiera a fin de solventar las no conformidades registradas durante la auditoría de etapa 2;
- o. de las facilidades para atender las auditorías de seguimiento que el comité de dictaminación del **ODESC/BUAP** considere necesarias;
- p. informe acerca de cualquier conflicto de interés que pudiera existir entre el personal del **ODESC/BUAP** y la organización;

Nota:

Las siguientes situaciones afectan la imparcialidad de los servicios:

- I. Que durante la evaluación el auditor recomiende la forma en que el auditado cierre sus no conformidades.
- II. Que el equipo auditor del **ODESC/BUAP** o parte de éste, ofrezca sus servicios de forma personal para asesorar a la **organización contratante** en cuanto a su sistema de gestión.

- III. Que el equipo auditor del **ODESC/BUAP** o parte de éste ofrezca sus servicios para proporcionar capacitación o asesoría para la atención de las no conformidades registradas durante la evaluación.
- IV. Que cualquiera de los auditores del **ODESC/BUAP** pida algún beneficio económico o de otra naturaleza con el fin de alterar los resultados de la evaluación.
- V. Que algún miembro del equipo auditor del **ODESC/BUAP** observe una conducta inadecuada, como presentarse bajo el influjo de alguna sustancia enervante.
- VI. Que algún miembro del equipo auditor del **ODESC/BUAP** sea acompañado por personal no autorizado por las partes.
- VII. Que el equipo auditor del **ODESC/BUAP** registre hallazgos o no conformidades sin apego a lo establecido en las norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos o en los documentos del sistema de gestión de la calidad de la **organización contratante**.
- VIII. Cualquier otra que pudiera afectar la objetividad, transparencia o imparcialidad de la evaluación.

La **organización contratante** debe abstenerse, de manera directa o indirecta, de adoptar conductas para que los miembros del equipo auditor del **ODESC/BUAP**, o cualquier otro empleado relacionado con el proceso de certificación, induzcan o alteren los informes de las auditorías o cualquier otra información relevante que afecte el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones ventajosas para lograr la certificación.

CONDICIONES PARA MANTENER LA CERTIFICACIÓN

El **ODESC/BUAP** debe mantener la certificación basándose en la demostración de que la **organización contratante** continúa cumpliendo las condiciones originales en las que le fue otorgada la certificación. Por lo que realizará auditorías de vigilancia, y **la organización contratante** debe:

- a. cumplir con todos los elementos establecidos en el apartado de **CONDICIONES GENERALES PARA OTORGAR LA CERTIFICACIÓN**, excepto con el inciso h);
- b. evidenciar que mantiene o ha mejorado el nivel encontrado en la auditoría previa a su sistema de gestión de la calidad, como resultado de la auditoría de vigilancia;
- c. observar apego estricto al Reglamento de uso de marca de sistemas de gestión del **ODESC/BUAP**.
- d. notificar al **ODESC/BUAP** cualquier cambio que afecte las condiciones originales en las que le fue otorgada la certificación, tales como: cambios de domicilio, razón social, personal clave de la organización, representante de la dirección, la estructura del sistema de gestión documentado, cierre de alguno de sus sitios, el alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado, y cualquier otra que pueda afectar la conformidad del sistema.
- e. aceptar y atender las auditorías de vigilancia y las auditorías de seguimiento y solventar satisfactoriamente las no conformidades registradas durante éstas; la primera auditoría de vigilancia debe realizarse a más tardar a los Doce meses contados a partir del último día de la auditoría de etapa 2, independientemente de la fecha en que fue otorgada la certificación.
- f. cumplir con los periodos para la actualización o transición de su sistema de gestión de la calidad en función de las modificaciones a la norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, así como de cualquier otro requisito que el **ODESC/BUAP** establezca.

CONDICIONES PARA AMPLIAR O REDUCIR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Una vez otorgada la certificación, el alcance del certificado puede ser modificado, ya sea ampliando o reduciendo sus procesos, productos/ servicios, sitios, y/o departamentos involucrados en su alcance inicial, para lo cual la **organización contratante** debe solicitarlo por escrito al **ODESC/BUAP** indicando las modificaciones deseadas.

Si se trata de ampliar o reducir sitios la solicitud debe incluir:

- I. Domicilio del o los sitios.
- II. Nombre del o los sitios.
- III. Número de empleados que laboran por sitio.
- IV. Elementos de la norma que serán evaluados en casa sitio.

El **ODESC/BUAP**, debe otorgar la ampliación o reducción del alcance siempre y cuando la **organización contratante**:

- a. cumpla con todos los elementos establecidos en el apartado de **CONDICIONES GENERALES PARA OTORGAR LA CERTIFICACIÓN**, excepto el inciso h);
- b. cumpla con los requisitos aplicables a las actividades relacionadas con la ampliación o reducción y sus interacciones;
- c. observe apego estricto al Reglamento de uso de marca de sistemas de gestión del **ODESC/BUAP**.

AUDITORÍAS CON NOTIFICACIÓN A CORTO PLAZO

El **ODESC/BUAP** puede tener que realizar auditorías de **clientes** certificados bajo la forma de “visitas notificadas a corto plazo” con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida, incidentes que se hayan presentado en la **organización contratante**, tales como explosiones, incendios o accidentes.

En estos casos:

Le será enviada a la **organización contratante** la “Notificación de Auditoría a corto plazo” y le será indicada la razón por la cual se generó. El

ODESC/BUAP:

- a. designará al equipo auditor;
- b. hará llegar el plan de auditoría indicando el objetivo de la visita;
- c. la evaluación en sitio se realiza conforme al plan, se entregará un informe de auditoría. En caso de detectarse incumplimientos, la **organización contratante** deberá entregar su plan de acciones a fin de que el auditor líder del **ODESC/BUAP** integre el expediente para ser presentado al comité de dictaminación.
- d. la decisión de comité será notificada al **cliente**.
- e. el costo del día auditor es acorde a los precios vigentes.

CONDICIONES PARA SUSPENDER LA CERTIFICACIÓN

El **ODESC/BUAP** le suspenderá a la **organización contratante** por un período determinado la certificación, al presentarse cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. no cumplir con las condiciones para mantener la certificación; las cuales son referenciadas en el presente contrato, en el apartado del mismo nombre;
- b. hacer o permitir que se haga una declaración engañosa concerniente a la certificación concedida;
- c. utilizar la certificación de forma tal que pueda dañar la reputación del **ODESC/BUAP** y/o del sistema de certificación, y comprometa la confianza pública sobre la certificación;
- d. cuando se presente un conflicto de interés entre el equipo auditor que realizó la evaluación y la organización, y este último no lo notifique al **ODESC/BUAP**.

- e. cuando sea solicitado voluntariamente por la propia organización certificada.

Las causas que originaron la suspensión de la certificación deben resolverse en el plazo otorgado por el comité de dictaminación, que no podrá ser mayor a seis meses.

Según la naturaleza de las causas que llevaron a la suspensión de la certificación, el **ODESC/BUAP**, por medio de su comité de dictaminación podrá programar una auditoría de seguimiento para verificar que estos problemas han sido atendidos satisfactoriamente.

CONDICIONES PARA RETIRAR LA CERTIFICACIÓN

El **ODESC/BUAP** retirará la certificación a la **organización contratante** cuando:

- a. la **organización contratante** no atienda satisfactoriamente las causas que provocaron una suspensión, en el plazo otorgado por el comité de dictaminación del **ODESC/BUAP**;
- b. a solicitud expresa de la **organización contratante** por así convenir a sus intereses, para lo cual la organización debe manifestar esta intención por escrito al **ODESC/BUAP** al menos con tres meses de anticipación a la fecha en que decida sea retirado el certificado.

CONDICIONES PARA RENOVAR LA CERTIFICACIÓN

La **organización contratante** y el **ODESC/BUAP** deben programar en coordinación una auditoría de re-certificación con el tiempo suficiente (mínimamente con tres meses de antelación) para atender los hallazgos que pudieran existir, antes de que el certificado expire.

Si la **organización contratante** no desea renovar su certificación debe comunicarlo por escrito al **ODESC/BUAP** al menos con tres meses de anticipación a la fecha en que expire el certificado.

En el caso de que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión de la calidad o el contexto en el que éste opera, la **organización contratante** deberá tener presente es necesario que el **ODESC/BUAP** realice la auditoría de etapa 1 para renovar la certificación. Las condiciones para renovar el certificado son las mismas que las establecidas en el apartado de Condiciones para otorgar la certificación.

PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS

Las fechas para la realización de las etapas 1 y 2 del proceso de certificación, así como las fechas para las auditorías de vigilancia se programarán de común acuerdo entre la **organización contratante** y el **ODESC/BUAP**, respetando los tiempos establecidos para cada servicio; así mismo aplican las siguientes especificaciones:

- a. El **ODESC/BUAP** formalizará a la **organización contratante** la notificación de fechas y auditores para la realización de sus servicios, si en un lapso de cinco días la **organización contratante** no confirma por diferentes medios su aceptación o no, ambas partes entenderán que la notificación ha sido aceptada.
- b. Una vez que la evaluación ha sido confirmada, ésta podrá ser reprogramada a solicitud por escrito de la **organización contratante** sin ninguna penalización, hasta con 15 días hábiles anteriores a la fecha establecida.
- c. La reprogramación de las vigilancias se podrá realizar siempre y cuando la fecha de ejecución de la auditoría no exceda los tiempos establecidos para tal efecto.

- d. En caso de que la **organización contratante** solicite la reprogramación de su auditoría fuera de los lineamientos establecidos en los incisos anteriores, el **ODESC/BUAP**, tiene el derecho a facturar en el acto el 10% del importe del servicio correspondiente, aun cuando no se haya prestado ningún servicio ni realizado ninguna actividad.

SANCIONES

Las **organizaciones certificadas** que se encuentran en las condiciones de suspensión y/o retiro del certificado se harán acreedoras dependiendo de la severidad de la falta a:

- a. amonestación por escrito;
- b. limitar el alcance del certificado;
- c. suspensión del certificado;
- d. retiro del certificado;
- e. acción legal, cuando se requiera.

Cualquiera que sea la sanción impuesta, quedará registrado en el listado de empresas certificadas el cual estará disponible a todo aquél que lo solicite.

El comité de dictaminación del **ODESC/BUAP** determina tiempos y condiciones para que la organización certificada de solución a la falta o incumplimiento que originó la sanción.

CONDICIONES ECONÓMICAS

Este presupuesto se ha elaborado considerando los siguientes aspectos relativos a la **organización contratante**:

- Norma: ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC-2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- Alcance del certificado: Administración Escolar
- N° de centros de actividad: 1
- N° de trabajadores relativos al alcance: 100

PROCESO DE CERTIFICACIÓN	
CONCEPTO	TARIFA
Auditoría etapa 1(2 jornadas)	
Auditoría etapa 2 (3 jornadas)	
Viáticos del equipo auditor para las etapas 1 y 2.	
Emisión certificado	
TOTAL	

PROCESO DE SEGUIMIENTO ANUAL 1º AÑO	
Tarifa de mantenimiento de certificado	
Auditoría de seguimiento (3 jornadas)	
Viáticos del equipo auditor	
TOTAL:	

PROCESO DE SEGUIMIENTO ANUAL 2º AÑO	
Tarifa de mantenimiento	
Auditoría de seguimiento (3 jornadas)	
Viáticos del equipo auditor	
TOTAL:	

Se encuentran incluidos los gastos de alojamiento y desplazamiento del equipo auditor, los cuales se facturarán para cada actividad a costo real.

A las cantidades indicadas en la tabla interior hay que sumar el 15% de IVA.

FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

La forma de pago al **ODESC/BUAP** será al contado al recibo de la correspondiente factura. Se irán emitiendo facturas en la medida en que se vayan concluyendo las diferentes fases del proceso.

Si existe la omisión de pago de una factura, no se realizará la siguiente actividad, lo cual implicaría un retraso en el proceso de certificación.

ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La **UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA** declara conocer y aceptar en todos sus términos el presente contrato (**número: 273/2016-ODESC/BUAP/rev2**), y verifica la exactitud de los datos referentes a dicha IES.

Firma: _____

Nombre del Firmante: _____

Cargo: _____

A su vez el **Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP**; se compromete a respetar y cumplir todos los términos que le competen en el presente contrato (**número: 273/2016-ODESC/BUAP/rev2**).

Firma: _____

Nombre del Firmante: _____

Cargo: **Director General.**

Fecha: _____

CARTA COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD

El suscrito _____ en mi carácter de Auditor, por medio de la presente, me comprometo bajo protesta de decir verdad a no divulgar, revelar, copiar o reproducir total o parcialmente a título personal, ni a través del conducto de familiares, compañeros de trabajo, ni persona física o moral alguna, por ningún medio **cualquier tipo de información** escrita, oral, gráfica, electrónica o magnética, la que incluye de manera enunciativa más no limitativa, la relativa a la información que pueda llegar a recibir con motivo de actividades profesionales vinculadas al **Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria (ODESC/BUAP)**, como la correspondiente entre otras a: proyectos, planes, estudios, información técnica, estrategias, datos de cualquier naturaleza, información económica, financiera, fiscal, legal y en general cualquier tipo de información existente en documentos de trabajo (la cual puede pertenecer al **ODESC/BUAP** o incluso considerarse propiedad de sus clientes) que conste en los archivos documentales y/o en cualquiera de las computadoras (archivos electrónicos) del **ODESC/BUAP**, y de la cual pueda llegar a tener acceso y/o conocimiento de forma directa o indirecta, además de aquella que tenga el carácter de Información **Confidencial** y/o **Reservada** conforme a la Ley de la materia.

Por lo anterior, reconozco que **toda la información** a la cual pueda tener acceso y/o conocimiento con posterioridad a la fecha de suscripción de la presente, incluyendo aquella que tenga el carácter de **Información Confidencial** y/o **Reservada**, será de la exclusiva propiedad del **ODESC/BUAP** y no podré divulgarla en forma alguna, expresando plenamente que soy sabedor que dicha obligación, la cual será de forma indefinida (a perpetuidad), aún después de que llegase a terminar

la relación laboral que me vincule con dicho organismo, en virtud de que éste no me exime de todas las obligaciones contraídas en tiempo y forma aquí plasmadas.

En el supuesto de que alguna autoridad competente, por disposición legal, me requiera la divulgación de la totalidad o una parte de **Información Confidencial y/o Reservada**, me obligo a notificarle de inmediato y por escrito al **ODESC/BUAP** con el objeto de que éste realice las medidas legales que considere pertinentes.

Así mismo me comprometo a actuar con imparcialidad dentro del **ODESC/BUAP**, informando de forma oportuna acerca de las colaboraciones anteriores que hubiese realizado con cualquiera de los clientes del organismo, con la finalidad de que se evite mi participación directa o indirecta en el servicio a prestar.

Me declaro sabedor de que estoy obligado a mantener la exclusividad de la prestación de mis servicios profesionales a **ODESC/BUAP**; quien evita que cualquiera de sus miembros otorguemos asesoría y participemos en las auditorías internas de sus clientes; favoreciendo con ello a fortalecer la confianza en la objetividad y transparencia de la decisión que tome respecto de la certificación.

Para el supuesto de que el suscrito incumpla con alguna de las estipulaciones previstas en la presente, me obligo a pagar a nombre propio al **ODESC/BUAP**, todos los daños y perjuicios que tal evento le ocasionare, sin perjuicio de las demás acciones legales que procedan en mi contra por violación en su caso a los derechos de propiedad industrial contemplados en los artículos 82, 83, 85, 223 fracciones IV, V y VI y 224 de la Ley de la Propiedad Industrial y en su caso de la Ley Federal del Derecho de Autor, además de lo dispuesto por los artículos 230 a 233 (CAPÍTULO OCTAVO, VIOLACIÓN DE SECRETOS) Del Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla, o de aquellos ordenamientos que resultasen aplicables.

Asimismo, acepto que podrá generarse la responsabilidad penal que corresponda acorde a lo que establezca el Código antes indicado.

Asimismo, me obligo a liberar de cualquier responsabilidad y a sacar en paz y a salvo al **ODESC/BUAP y/o a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla;** así como a cualquiera de sus integrantes por cualquier pérdida, reclamación, demanda, daño, perjuicio o responsabilidad derivadas, directa o indirectamente de cualquier incumplimiento de las obligaciones a mi cargo derivadas de la presente **Carta Compromiso de Confidencialidad e Imparcialidad,** además de indemnizar al **ODESC/BUAP,** por las posibles erogaciones que pudiere realizar derivadas de reclamaciones de terceras personas.

El presente documento se registrá e interpretará de conformidad con las leyes mexicanas aplicables. Las controversias que pudieran surgir con motivo de la presente **Carta de Confidencialidad,** serán resueltas por los Tribunales competentes de Puebla, Puebla, por lo que renuncio en este acto expresamente a cualquier fuero que por razón de mi domicilio o por cualquier otra causa pudiera corresponderme, expresando libre y espontáneamente que en este documento no existe error, dolo, mala fe, ni cualquier otro vicio que afecte su consentimiento.

Firmo la presente al margen y al calce y plasmo mi huella dactilar al costado derecho de mi firma para autenticarla, manifestando bajo protesta de decir verdad, que conozco el alcance y valor legal del presente documento el cual es bueno en dos fojas útiles únicamente por su anverso.

A T E N T A M E N T E

Nombre del Auditor

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**DIRECTOR GENERAL**

Es la máxima autoridad organizacional del ODESC/BUAP, se encarga de establecer e impulsar las estrategias relacionadas con la mejora y posicionamiento de los servicios de certificación. Es responsable de liderar al Gerente Administrativo, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones y al Responsable Jurídico; en coordinación con éstos, establece los objetivos y metas del organismo. Así mismo, es responsable de asegurar la provisión de los recursos necesarios para la operación y hacer cumplir los lineamientos estratégicos y reglamentos vigentes que le son aplicables.

Funciones específicas:

- Ser el representante legal del ODESC/BUAP y responder como tal ante las relaciones contractuales emanadas por la vinculación con otros organismos.
- Asegurar el establecimiento de la misión, visión, políticas de calidad y de imparcialidad, así como su entendimiento y aplicación en el organismo.
- Coordinar y llevar a cabo la planeación estratégica así como el establecimiento de objetivos.
- Recibir y dar seguimiento a los informes del Comité de Dictaminación y resultados del proceso de certificación.
- Aprobar las acciones relativas al control del desempeño de las gerencias que conforman el organismo de certificación.
- Coordinar con el Responsable Jurídico la aplicación de la normativa y reglamentos vigentes.
- Analizar y resolver con apego a los procesos definidos, las apelaciones y quejas de los clientes y cualquier parte interesada.
- Firmar los documentos oficiales emitidos como parte del servicio de certificación (Contratos y Certificados de Calidad, entre otros), los cuales son

avalados por la decisión del Comité de Dictaminación y/o del Responsable Jurídico.

- Asegurar la notificación a las IES de la información, relativa a ellas, que se hará pública de conformidad a los criterios del ODESC/BUAP para atender los aspectos de transparencia y acceso a la información.
- Apoyar a la gerencia administrativa en la atención a las necesidades organizacionales relacionadas con el personal, tales como formación, estrategias motivacionales y de comunicación efectiva.
- Presentar ante las autoridades de la BUAP la rendición de cuentas operativa y financiera del ODESC/BUAP.
- Presentar el presupuesto anual así como la proyección de los gastos extraordinarios.

COMITÉ DE DICTAMINACIÓN

El área se integra por cinco expertos técnicos en procesos administrativos de las IES o consultores en sistemas de gestión de la calidad quienes además, tienen la acreditación de auditor líder en la Norma ISO 9001:2008 y una experiencia ininterrumpida en el ámbito de la gestión de la calidad de al menos 7 años; se encargan de llevar a cabo las resoluciones sobre el otorgamiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, retiro o rechazo de la certificación de los SGC de los procesos administrativos de las IES.

Funciones específicas:

- Emitir y hacer llegar al Director General las resoluciones sobre el servicio de certificación; se basa en la revisión del expediente que recibe del Gerente de Operaciones, así mismo otorga visto bueno a los plazos propuestos para la atención de no conformidades, envío de información complementaria e intervalo entre las etapas 1 y 2 de las auditorías de certificación.
- Informar al Director General las resoluciones de aceptación o rechazo de las solicitudes de: certificación, ampliación o reducción del alcance de la

certificación, renovación, suspensión, restauración, retiro o transferencia de la certificación.

- Documentar e informar al Gerente de Operaciones sobre las recomendaciones para mejorar las funciones del equipo auditor en cuanto a la conformación y sustento de los hallazgos de auditoría.
- Participar en la evaluación de la competencia de los auditores.

GERENTE DE OPERACIONES

Es un ejecutivo de primer nivel, le reporta al Director General; planifica los procesos relativos al servicio de auditoría por lo que coordina las actividades del grupo de auditores así mismo tiene bajo su cargo al Jefe de Expedientes de Certificación. Es responsable de que el Comité de Dictaminación cuente con la información necesaria de las IES a las que se les proporciona el servicio de certificación para otorgar las resoluciones sobre el proceso.

Funciones específicas:

- Diseñar e implementar políticas y estrategias encaminadas a mejorar así como a modernizar la operación del proceso relativo al servicio de certificación, priorizando tanto los aspectos de seguridad como los técnicos.
- Autorizar la proyección anual de auditorías que le hace llegar el Jefe de Expedientes de Certificación, asignando a cada auditoría los recursos pertinentes, con lo cual asegura la atención en tiempo y forma de la demanda de servicios del “ODESC/BUAP”.
- Aprobar además de supervisar la operación y los proyectos presentados por el Jefe de Expedientes de Certificación y los Auditores Líderes.
- Asegurar la aplicación de la reglamentación operativa y del principio de imparcialidad que garantice el correcto funcionamiento del proceso de auditoría.

- Analizar y asegurarse que se implementan las acciones necesarias para mantener e incrementar la satisfacción de los clientes, en relación con los servicios que provee el ODESC/BUAP.
- Revisar los informes de Auditoría y liberarlos para su integración en los expedientes técnicos de las IES.
- Participar con el Jefe de recursos Humanos en la selección e inducción de los auditores.
- Integrar la evaluación de la competencia de los auditores.
- Elaborar el programa anual de capacitación para los auditores del “ODESC/BUAP” en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos.

JEFE DE EXPEDIENTES DE CERTIFICACIÓN

Asegurar el control, mantenimiento y resguardo de los expedientes de los clientes, para garantizar que el ODESC/BUAP cuente con la evidencia objetiva suficiente sobre sus decisiones de certificación. Así mismo coordina la emisión de la documentación oficial resultante del proceso de dictaminación de los expedientes.

Funciones específicas:

- Gestionar la apertura, integración y mantenimiento de los expedientes de los clientes certificados.
- Reportar a la Gerencia de Operaciones sobre la proyección de fechas de auditoría (primera o segunda etapa, seguimiento y recertificación) como parte de la planeación del servicio.
- Controlar el préstamo de los expedientes y asegurarse de que éstos se le hagan llegar en tiempo y forma al Comité de Dictaminación.
- Asegurar la emisión y entrega de los certificados de los clientes; controlando los cambios que éstos sufran como resultado del proceso de auditoría.
- Remitir al Director General la información que le requiera sobre el estado de los expedientes y solicitudes del servicio de certificación, cuidando los

principios de transparencia y confidencialidad; de conformidad a lo establecido en el procedimiento de otorgamiento de información a las diversas partes interesadas.

- Canalizar y registrar en el control correspondiente, las apelaciones y quejas de los clientes así como de las partes interesadas al Director General para su atención.
- Gestionar la emisión y entrega de la diversa documentación que emana del proceso de dictaminación del expediente.
- Documentar e integrar a los expedientes de los clientes, los motivos que sustentan el rechazo de las solicitudes de servicio de certificación a la IES.
- Coordinar los proyectos de automatización y microfilmación de los expedientes.

AUDITORES

Es el personal con atributos y competencia demostrados, que se encargan de revisar y evaluar como parte del proceso de auditorías, el grado de conformidad que guardan con la normatividad aplicable, los SGC de los clientes que reciben los servicios de certificación; este puesto incluye las funciones aplicables al auditor líder.

Funciones generales de todos los auditores:

- Revisar la normatividad aplicable a los SGC de los procesos administrativos de las IES sujetas a la certificación.
- Revisar la documentación del SGC de los clientes (previo y durante la auditoría en sitio), conforme a los procesos asignados en el plan de auditoría, a partir de lo cual establezca una visión general del grado de cumplimiento documentado/implementado de los requerimientos legales y reglamentarios.
- Preparar sus documentos de trabajo, para referencia y registro de las evidencias de auditoría; tales como: listas de verificación, planes de muestreo de auditoría y minutas de apertura/cierre de auditoría.

- Recabar y verificar, mediante un muestreo y método apropiado la información pertinente a los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría que le ha sido encomendada; a partir de lo cual debe determinar los hallazgos sobre la implementación y funcionamiento del SGC.
- Asegurar la aplicación del principio de imparcialidad en cada una de las auditorías.
- Demostrar su competencia para la ejecución de auditorías de etapa 1 y etapa 2.

Funciones específicas del auditor líder:

- Preparar y dirigir las auditorías encomendadas.
- Establecer la comunicación necesaria con el cliente (previo, durante y después de la auditoría en sitio); coordinando con éste el plan de auditoría, dentro del cual reflejará las responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo auditor.
- Informar al cliente sobre todos los aspectos relevantes que giran en torno al desarrollo de la auditoría; tales como: criterios para la atención de los hallazgos de auditoría, protocolos de confidencialidad y transparencia, criterios de imparcialidad y uso de marca, entre otros.
- Retroalimentar al Gerente de operaciones sobre la competencia del equipo auditor asignado.
- Establecer la debida comunicación con el equipo auditor, durante la planeación, desarrollo y seguimiento de la auditoría.
- Toma de decisiones apropiadas según los acontecimientos que se presenten durante el desarrollo de la auditoría.
- Elaborar y presentar al cliente las conclusiones de la auditoría.
- Recabar y entregar al gerente de operaciones toda la documentación resultante de la auditoría; precisando los aspectos relevantes para la continuidad del proceso de certificación, tales como recomendación de periodo para la atención de las no conformidades identificadas dentro de la

etapa 1 de auditoría y las aplicables a la procedencia de la certificación o no; ésta última con base a la retroalimentación generada por el equipo auditor.

- Elaborar los reportes específicos, relacionados con las auditorías asignadas, que le solicite el Gerente de operaciones.

Funciones específicas del auditor que no tiene la asignación de líder:

- Establecer la debida coordinación y comunicación con el auditor líder (previo y durante la auditoría en sitio).
- Elaborar sus conclusiones de auditoría y presentarlas al auditor líder para la conformación del informe correspondiente; una de las metas de dichas conclusiones es la identificación de oportunidades de mejora que permitan el fortalecimiento de los SGC.

GERENCIA COMERCIAL

Planifica, organiza, dirige, controla y coordina eficientemente la comercialización de los servicios de certificación, con el diseño adecuado de estrategias que permitan el logro de los objetivos relacionados al posicionamiento en el mercado del ODESC/BUAP, en un periodo determinado; así como dirigir el funcionamiento acorde, en cuanto al área de marketing y las ventas del servicio de certificación de sistemas de gestión de calidad de los procesos administrativos de las IES.

Funciones específicas:

- Coordinar políticas necesarias y eficaces orientadas a comercializar la certificación de las IES, de forma que logre posicionarse en el mercado como un servicio preferencial.
- Plantear y definir los objetivos necesarios en el área de marketing y ventas.
- Ser el representante de la empresa en área comercial, ante los clientes potenciales, así como estar presente en las negociaciones efectuadas.

- Gestionar los contratos que se suscriban, así como asegurarse que éstos se encuentran completos.
- Realizar proyectos enfocados al crecimiento de la empresa a través de promoción, comercialización, ventas así como el análisis competitivo respecto de otras empresas
- Ejecutar de manera correcta el presupuesto destinado a cada uno de los proyectos a consolidar
- Vigilar que tanto objetivos como proyectos se cumplan en el tiempo establecido de acuerdo a las metas planteadas.

JEFE DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

Se encuentra bajo el mando del Gerente Comercial, se encarga de desarrollar las estrategias necesarias así como las acciones pertinentes que permitan construir la identidad del ODESC/BUAP y de esta forma posicionarlo dentro del mercado. Su responsabilidad y misión es transmitir la imagen del organismo a través de acciones que involucren el contacto directo con el cliente; debe prestar atención a cada uno de los detalles como lo son atención al cliente, medios de promoción, diseño de publicidad y manejo de medios electrónicos de comunicación.

Funciones específicas:

- Planificar y coordinar (eventos, publicaciones, avisos, promociones).
- Coordinar acciones que lleven a difundir la visión de “**ODESC/BUAP**” así como de los servicios que se otorgan.
- Dar seguimiento a la vigencia de la información organizacional publicada en los diferentes medios de comunicación.
- Realizar planes estratégicos de comunicación e información hacia el cliente mediante diversos medios (electrónicos, recursos publicitarios impresos, entre otros).
- Proyectar eventos como medio de comercialización con clientes potenciales.

- Operar y coordinar eventos comerciales como: participación en ferias, congresos y otros relacionados con el medio.
- Coordinar la medición de la satisfacción de los clientes e informar de los resultados tanto al Gerente Comercial, al de Operaciones como al Director General.
- Es responsable de observar y coordinar con el Gerente de Operaciones la aplicación de los criterios relativos al uso, nombre, marca y logotipo de ODESC/BUAP, tanto internamente como por parte de los clientes.
- Debe cumplir con los objetivos empresariales que van desde la comunicación con el cliente hasta entablar proyectos y comunicación con los miembros de la empresa.

JEFE DE VENTAS

Se encuentra bajo el mando de la gerencia comercial, se encarga de emprender acciones relacionadas a construir proyectos que ayuden a impulsar al equipo de ventas, mediante motivación, dirección y control de las actividades que se realizan en el departamento, así como trabajar conjuntamente con el equipo de marketing y comunicación con la encomienda de comercializar y vender los servicios ofertados por “**ODESC/BUAP**”.

Funciones específicas:

- Deberá implementar proyectos que den a conocer a los clientes el producto que se está vendiendo mediante la capacitación a vendedores que conozcan del servicio que se otorga.
- Establecer metas al equipo de ventas, adecuándolo a los clientes potenciales.
- Desarrollar un modelo de trabajo que permita aumentar el número de clientes, dentro del cual se considere la visita y contacto personal como parte de la venta.
- Alcanzar un número de ventas en un tiempo determinado.

- Capacitar al equipo de ventas para desarrollar en ellos la habilidad del control del crédito y la cobranza.
- Comunicar y transmitir al equipo de ventas la misión y visión de “ODESC/BUAP” con la finalidad de lograr los objetivos generales.
- Evaluar continuamente los planes de trabajo, que ayuden a determinar su funcionalidad.

GERENTE ADMINISTRATIVO

Está bajo el mando del Director General, su objetivo principal es establecer las líneas de acción que permitan el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que forman parte del organismo. Además orienta la estrategia financiera para salvaguardar la disponibilidad de recursos y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión del ODESC/BUAP a través de las áreas de Contabilidad, Mantenimiento y TI así como Recursos Humanos.

Funciones específica:

- Elaborar y dar seguimiento al presupuesto anual de ingresos y egresos.
- Coordinar las actividades relativas al mantenimiento del SGC de la organización. Así mismo tiene a su cargo el control documental de dicho sistema.
- Supervisar las funciones de contabilidad, control presupuestario y análisis financiero; así como atender las auditorías contables que le programe la Contraloría General de la BUAP.
- Autorizar la documentación contable requerida por los organismos oficiales, incluida la relacionada con la liquidación de impuestos.
- Ejecutar el procedimiento de compras de los insumos, materiales y equipo necesarios para el adecuado desempeño de los procesos del ODESC/BUAP
- Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos.

- Supervisar el manejo de los inventarios de infraestructura.
- Dirigir estrategias relacionadas con la optimización del recurso humano y control de nómina.

JEFE DE CONTABILIDAD

Es responsable de elaborar los registros contables de las operaciones del organismo (los activos, pasivos, capital, resultados), cálculo y pago de los impuestos, de acuerdo a la legislación fiscal y universitaria aplicable.

- Presentar la información y los estados financieros en las fechas establecidas y ante las instancias correspondientes como: Contabilidad y Contraloría General.
- Verificar los comprobantes de ingreso así como las órdenes de pago.
- Mantener la contabilidad al día, de acuerdo con la legislación fiscal y universitaria aplicable.
- Informar periódicamente al Gerente Administrativo sobre la relación de disponibilidad presupuestaria.
- Actualizar periódicamente el control de activos fijos del organismo comprobando sus costos, existencia física y localización.
- Controlar los inventarios de insumos y materiales.
- Proponer al Gerente Administrativo las medidas adecuadas sobre sistemas de contabilidad y control presupuestario.
- Elaborar informes financieros periódicos de las operaciones realizadas.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Coordinar la fuerza laboral que permita el perfecto funcionamiento del ODESC/BUAP, por lo que identifica y gestiona la plantilla necesaria de personal así como administra al existente. Da soluciones a los problemas que se presenten entre el personal y la empresa o entre el personal. Lleva a cabo la búsqueda e

incorporación del personal, el mantenimiento y capacitación del mismo y finalmente el término de la relación laboral.

- Efectuar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de los auditores de calidad así como de personal de nuevo ingreso; en lo referente a los primeros, establece coordinación con el Gerente de Operaciones.
- Coordinar la inducción de los auditores así como del personal de nuevo ingreso.
- Controlar y actualizar los expedientes de todo el personal; en el caso de los miembros del Comité de Certificación, Gerente de Operaciones y Auditores de Calidad, verifica semestralmente la vigencia de los registros relacionados con evaluaciones, experiencia, afiliaciones y estatus profesional.
- Registrar y controlar las asistencias, permisos e incapacidades del personal.
- Concentrar la detección de necesidades de capacitación de todo el personal y administrar el correspondiente programa de formación y desarrollo.
- Contratar y mantener el seguro de los auditores, para cubrir las responsabilidades legales resultantes de los procesos de auditoría en sitio.
- Elaborar la nómina y la programación de vacaciones.
- Aplicar el proceso de evaluación de la competencia y desempeño del personal; dentro del cual se establecen los criterios para la evaluación inicial así como las subsecuentes semestrales.
- Asegurar que se lleven a cabo las evaluaciones en sitio para los auditores de calidad, así como la que efectúa directamente el cliente.

JEFE DE MANTENIMIENTO

Es el responsable de gestionar el mantenimiento de instalaciones del ODESC/BUAP, coordina y se asegura del cumplimiento del plan anual de mantenimiento preventivo de todas las instalaciones, mobiliario y equipo del organismo, asegurando su correcto funcionamiento y minimizando el mantenimiento correctivo que afecte el desarrollo de los procesos según lo planificado. Se encarga

de la mejora continua de métodos y procedimientos relacionados con el aprovechamiento de la infraestructura. Le reporta directamente al Gerente Administrativo.

- Definir y planificar la política de mantenimiento, con el objetivo de mejorar el modelo preventivo y establecer la debida coordinación con las dependencias universitarias que le permitan lograr un mantenimiento equilibrado.
- Planificar los mantenimientos preventivos en coordinación con los Gerentes del ODESC/BUAP y en su caso con las dependencias universitarias aplicables, para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones, mobiliario y equipos de trabajo, así como el acondicionamiento del ambiente necesario para el desarrollo de los procesos del SGC.
- Atender las solicitudes de servicio de mantenimiento correctivo.
- Asignar los trabajos de mantenimiento.
- Junto con el responsable de prevención de riesgos laborales de la BUAP, coordina las acciones del mantenimiento a las instalaciones para evitar accidentes.

RESPONSABLE JURÍDICO

Es un representante de la oficina del Abogado General de la BUAP, encargado de proporcionar asesoría legal al Director General y los Gerentes de Operación, Comercial y Administrativo con la finalidad de que el ODESC/BUAP afronte de manera acorde y apego a la legalidad a las diversas responsabilidades que emanan de sus actividades de certificación.

- Revisión de los contratos de prestación de los servicios de certificación que genera el organismo con las IES.
- Asistir en todo momento al ODESC/BUAP salvaguardando sus intereses e interpretando la legislación aplicable.
- Establecer la coordinación necesaria con el Comité de Dictaminación, el

Gerente de Operaciones y el Jefe de Expedientes, que le permita asegurar el resguardo de la información legal de las IES, debiendo ser considerada como confidencial, de conformidad con la política del ODESC/BUAP.

- Establecer coordinación con la oficina de transparencia de la BUAP, para que el Director General atienda oportunamente las solicitudes de información que se requieran a través de dicha dependencia. Atender las solicitudes de información relativas a la certificación de las IES, presentadas por las partes interesadas.
- Orientar al Jefe de Comunicación y Marketing para la actualización del reglamento de uso de marca.
- Vigilar que las IES no utilicen de manera engañosa la documentación concerniente al servicio de certificación.
- Asesorar al Director General, considerando los aspectos legales y contractuales aplicables, para la adecuada atención de quejas y apelaciones de las IES clientes, así como de las diversas partes interesadas.
- Asesorar al Jefe de Recursos Humanos así como al Director General en la contratación y firma del seguro de los auditores, para cubrir las responsabilidades legales resultantes de los procesos de auditoría en sitio.
- Revisar y asegurar el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables que establezcan las partes interesadas para la operación del ODESC/BUAP.

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

Competencias Institucionales		
No	Descripción	Grado de dominio
1	Compromiso. Sentirse obligado con los objetivos de la Institución, sentirlos como propios, colaborar para prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos.	Único
2	Ética. Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales e institucionales, las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas institucionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada.	Único
3	Responsabilidad. Encontrar satisfacción personal en la obtención de resultados, demostrar preocupación por tener calidad y precisión en pro de la estrategia institucional, respetando normas y costumbres.	Único
4	Equidad. Capacidad para identificarse con las políticas organizacionales en materia de equidad de género, que implica un trato imparcial de mujeres y hombres, según sus necesidades respectivas, ya sea con un trato equitativo o con uno diferenciado, pero que se considera equivalente por lo que se refiere a los derechos, los beneficios, las obligaciones y oportunidades.	Único
5	Responsabilidad Social. Capacidad para identificarse con las políticas organizacionales en materia de responsabilidad social. Diseñar, proponer y llevar a cabo propuestas orientadas a contribuir y colaborar con la sociedad en las áreas de mayor carencia, por lo tanto ayudar y colaborar ante las necesidades.	Único

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN GENERAL	NIVEL IV	NIVEL III	NIVEL II	NIVEL I
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	EL auditor debe tener este nivel de competencia conocer, indagar y requerir información, aprendizaje y conocimientos nuevos. La persona realiza un esfuerzo por recabar información basada en una profunda curiosidad y no poder conformarse con lo que ya se sabe. Solicita retroinformación para crecimiento personal y profesional.	Para alcanzar esta competencia el auditor debe Utilizar sistemas de investigación para crear precedentes; también puede crear bases para generar y administrar información con miras a gestiones y necesidades futuras por medio de acciones benéficas no solo para él sino para los demás.	Basado en la exploración de oportunidades de información útil, solicitando apoyo de otras personas.	Realizando preguntas y recabando información de utilidad para su labor.	Realizando cuestionamientos para satisfacer algunas curiosidades.
COMUNICACIÓN EFICAZ	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás, al fin de alcanzar los objetivos organizacionales, mantener los canales de comunicación abiertos y redes de contacto que abarquen todos los niveles de la Institución.	Escucha y atiende al otro, transmite la información clara y oportunamente, adapta su estilo comunicacional a las características de la audiencia o interlocutor. Estructura canales de comunicación que permita establecer relaciones en todos los sentidos y promover el intercambio inteligente y oportuno de información para la consecución de objetivos, creando un ámbito positivo de intercomunicación	Escucha a los demás y selecciona métodos para lograr una comunicación efectiva, minimiza las barreras que afectan la circulación de la información y dificultan la ejecución de las tareas. Promueve el que se mantengan informadas todas las personas que participan en el logro de objetivos.	Se comunica de manera clara y concisa según el tipo de interlocutores Aprovecha los canales de comunicación para obtener la información que necesita para sus tareas.	Escucha atentamente a los interlocutores y se comunica de manera clara y entendible, realiza preguntas adecuadas para entender la información que necesita.

<p>PROFESIONALISMO</p>	<p>El auditor debe de tener la Capacidad para atender e identificar los detalles relevantes en una tarea y mantenerse en búsqueda de la mejora continua. Conocer y utilizar los procedimientos establecidos de calidad de la Institución, asegurando la eficiencia interna y un constante estándar de servicio al usuario. Implica la habilidad para detectar de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información.</p>	<p>Hace ver las áreas de oportunidad de los Sistemas de Gestión de calidad concientizar a los demás sobre la importancia de los procesos administrativos como es la relevancia de entregar la información completa, ordenada y oportuna. Brinda servicios y asesoramiento de alta calidad. Entrena sobre nuevas y mejores prácticas del trabajo.</p>	<p>Identifica las áreas de oportunidad</p>	<p>Trabaja con rapidez y minuciosidad, detectando errores que puedan interferir en los procedimientos. Puede explicar y demostrar el valor de las metodologías y modelos establecidos en la Institución, fomentando el valor de su uso adecuado.</p>	<p>Identifica asegurándose de que su trabajo se relacione con los procesos de funcionamiento de la Institución.</p>
<p>LIDERAZGO</p>	<p>Capacidad de dirigir un grupo de personas, distribuir tareas y delegar autoridad, además de proveer oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica desarrollar el talento y potencial de la gente, brindar retroalimentación oportuna sobre su desempeño y adaptar los estilos de dirección a las características individuales y de grupo, al identificar y reconocer aquello que motiva, estimula e inspira con la finalidad de permitirles realizar sus mejores contribuciones.</p>	<p>Dirige un grupo de personas, distribuye tareas y delega autoridad, además provee oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica la capacidad para desarrollar el talento y potencial de la gente, brindar retroalimentación oportuna sobre su desempeño y adaptar los estilos de dirección a las características individuales y de grupo, al identificar y reconocer aquello que motiva, estimula e inspira con la finalidad de permitirles a los demás realizar sus mejores contribuciones. Funge</p>	<p>Se posiciona como dirigente. Se asegura que los otros se identifiquen y participen en su misión, objetivos, clima, tono y políticas. Es el modelo de actuación para los demás; a todos les transmite credibilidad. Se asegura que se cumplan las metas del grupo.</p>	<p>Capacidad para designar estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo para asegurar una adecuada conducción de las personas; lograr el compromiso y el respaldo de las diferentes áreas para alcanzar la estrategia.</p>	<p>Da a las personas instrucciones adecuadas y deja razonablemente claras las necesidades y exigencias. Delega explícitamente tareas rutinarias para poder dedicar tiempo a temas menos operativos.</p>

		como guía, en lo que respecta a la conducción de personas, constituyéndose en un referente en la materia.			
NEGOCIACIÓN	Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan las relaciones. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas y establecer los mejores acuerdos. Habilidad para llegar a acuerdos mediante el análisis de alternativas.	Habilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para todos. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.	Gestionar a acuerdos satisfactorios y duraderos en concordancia con los objetivos de la Institución.	Persuadir a otras personas de las que necesita su colaboración, por medio de acciones concretas y argumentos adecuados.	Persuade a los integrantes del área de trabajo en asuntos específicos de su incumbencia a través de diálogos y argumentos veraces y honestos.

ANEXO 5

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL AUDITOR

Puesto:	Auditor de Calidad					
Reporta a:	Gerente de Operaciones					
Total de personas que le reportan:	0	Directos:	0	Indirectos:	0	
Propósito general del puesto						
Revisar y evaluar como parte del proceso de auditorías, el grado de conformidad que guardan con la normatividad aplicable, los SGC de los clientes que reciben los servicios de certificación; este puesto incluye las funciones aplicables al auditor líder						
Principales actividades de desempeño						
Cumplir con el procedimiento de auditoría de certificación y mostrar los registros correspondientes (100% en los tiempos establecidos). Cumplir con las responsabilidades asignadas en el plan de auditoría (100%). Identificar oportunidades de mejora que permitan el fortalecimiento de los SGC auditados (al menos 1 por auditoría). Específica para el auditor líder: Seguimiento al expediente resultante de auditoría (100% hasta la entrega de documentación al cliente).						
Perfil del puesto						
Formación:	Auditor: Licenciatura o Técnico Superior Universitario y Norma 19011 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión) y contar con la certificación correspondiente. Auditor Líder: Posgrado y contar con la certificación correspondiente.					
Experiencia:	Auditor: Cuatro años en procesos administrativos de instituciones educativas del nivel superior. Tres años como auditor de calidad bajo la norma ISO 9001. Evidencia de participación en por lo menos diez auditorías de calidad como auditor. Auditor Líder: Cinco años en procesos administrativos de instituciones de educación superior. Dos años como auditor de calidad y dos años como auditor líder, bajo la norma ISO 9001. Evidencia de ocho auditorías como auditor líder.					
Competencias						
Institucionales	Genéricas		Técnicas			
	Grado de Dominio	Competencia	Grado de Dominio	Competencia		
Competencia	Auditor/Lider		Audit/ Líder			
Compromiso	Único	Profesionalismo	IV	IV	Norma ISO 9001	Avanzado
Ética	Único	Confidencialidad	IV	IV	Norma ISO 19011	Avanzado
Responsabilidad	Único	Análisis de información.	IV	IV	Enfoque de procesos y sistemas	Avanzado
Equidad	Único	Comunicación Eficaz	III	IV	Ortografía y redacción	Medio Avanz
Responsabilidad social	Único	Toma de decisiones	II	IV	Diseño de entrevistas y sus registros.	Avanzado
		Capacidad de planeación y organización	II	IV	Normatividad aplicable a procesos administrativos del sector educativo de nivel superior.	Medio Avanz
		Liderazgo	II	IV	Metodologías de mejora.	Avanzado
Idioma	No aplica.	Nivel	No aplica			
	Microsoft office (word, excel y power point), ERP de instituciones educativas	Nivel	Avanzado			
Paquetería o Sistemas	No aplica.	Nivel	Avanzado			

Elaboró
Nombre: auditor lider
Firma:
Fecha

Revisó
Nombre: recursos humanos
Firma:
Fecha

Autorizó
Nombre: gerente de o
Firma:
Fecha

REGLAMENTO PARA EL USO DE MARCAS

Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP.– CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

1.0.- INTRODUCCIÓN

La concesión del uso del certificado y marca del **Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP**, es el permiso por medio del cual se concede a una organización (que ha sido certificada en su sistema(s) de Gestión de la Calidad por el referido organismo) el derecho del uso de la marca correspondiente, bajo las reglas establecidas en este documento.

2.0.- OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer las reglas que gobiernan el uso de las marcas y certificados del **Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP**, así como de algún otro símbolo o referencia de la certificación de cualquier sistema de gestión de la calidad certificado con que cuente la organización.

3.0.- DEFINICIONES

3.1 **Marca Logo:** distintivo propiedad del **ODESC/BUAP**, registrado ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Intelectual (IMPI), que es utilizado en un esquema de certificación, indicando que sistema de gestión de la calidad es conforme con la norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

3.2 **Marca de conformidad de tercera parte:** marca protegida, emitida por un organismo que realiza la evaluación de la conformidad de tercera parte, que indica que un objeto de evaluación de la conformidad (un producto, un proceso, una persona, un sistema o un organismo) es conforme con los requisitos específicos.

3.3 **Certificado de IQNet** está basado en una auditoría y certificación realizada por un miembro de IQNet o bajo su dirección y es emitido por este miembro a nombre de IQNet. La certificación de IQNet se ha permitido porque se ha establecido la confianza entre los socios de IQNet por resultados de las evaluaciones de pares, por la cooperación y por la firma del acuerdo multilateral de IQNet (MLA) o por el contrato franquiciado de IQNet con respecto al reconocimiento mutuo de certificados.

3.4 **Símbolo de acreditación:** Símbolo emitido por EMA para ser utilizado por los organismos de certificación acreditados para identificar su condición de organismo acreditado.

3.5 **Producto:** Resultante del proceso de realización.

3.6 **Embalaje primario:** Todo embalaje diseñado para contener el producto o constituir una unidad de venta destinada al consumidor final, ya sea que recubra al producto por entero o solo parcialmente, pero de tal forma que no pueda modificarse el contenido sin abrir o modificar dicho embalaje.

3.7 **Embalaje secundario:** Todo embalaje diseñado para constituir una agrupación de embalajes primarios y que se utiliza únicamente con el fin de proteger a éstos y facilitar su manipulación.

4.0 REGLAMENTO

4.1 GENERALIDADES

El **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP** es el responsable absoluto de proteger legalmente la marca **ODESC/BUAP** e IQNet contra el uso no autorizado del mismo, y es de carácter voluntario la utilización de tales, sin embargo, la organización que desee hacer uso de estas marcas, se compromete a respetar íntegramente lo estipulado en el presente reglamento.

El cliente antes de hacer uso de las marcas en las distintas certificaciones, se compromete a haber leído y firmado la carta compromiso, además, es necesario solicitar por escrito al **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP** la autorización enviando junto con ello una muestra de donde será utilizado, solo entonces se podrán reproducir las marcas del **ODESC/BUAP** e IQNet.

La concesión del uso de la marca no puede ser cedida a terceros.

La organización no puede hacer uso de los certificados, marcas o alguna referencia a la certificación, desde el momento que la vigencia de la certificación ha expirado, cuando la certificación ha sido suspendida o cancelada, o en sistemas de gestión de la calidad que no han sido certificados o estén en proceso de certificación.

La responsabilidad principal de emitir el certificado de IQNet recae sobre el miembro de IQNet.

4.2 DEL USO

4.2.1 Al utilizar las marcas del **ODESC/BUAP** e IQNet, así como cualquier referencia a su certificación, debe ir asociada y hacer referencia al sistema de gestión de la calidad donde incluya:

- Nombre de la organización cuyo sistema de gestión de la calidad está certificado.

- Norma de referencia del sistema de gestión de la calidad certificado.

- Número de registro y fechas de vigencia de la certificación o referencia dónde se pueda consultar.

- Una declaración clara del alcance cubierto en la certificación y mencionado en el certificado o referencia dónde se pueda consultar.

4.2.2 Para el uso de la marca del **ODESC/BUAP**, se deben utilizar las siguientes en base al sistema de gestión de la calidad certificado:

Los clientes certificados que requieren hacer uso de logotipo del **ODESC/BUAP**, con fines primordialmente informativos en cualquier medio deben solicitar una autorización por escrito.

El logotipo del **ODESC/BUAP** siempre debe ser utilizado conjuntamente con la marca del sistema certificado y ser utilizada conforme al punto 4.2.1.

4.3 DEL USO DE LA MARCA IQNET

4.3.1 La marca IQNet es autorizada sólo para aquellas organizaciones que tienen un sistema de gestión de la calidad certificado por el **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP**.

La marca IQNet debe ser utilizado conjuntamente con la marca de certificación del **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP**.

4.3.2 La utilización de las marcas del **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP** e IQNet debe ajustarse a los colores y tonos establecidos, para lo cual la organización debe solicitar al **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP** las marcas y las especificaciones correspondientes.

El uso de las marcas debe utilizarse en un tamaño mínimo de 1 cm. para cada logotipo y debe ser legible.

La organización certificada no podrá hacer uso de los logotipos institucionales de la EMA, ISO e IQNet.

4.4 Marcas de Conformidad del Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP.

4.4.1 Todas Marcas de Conformidad del **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP** relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad, no deben exhibirse sobre un producto, embalaje ó de ninguna forma que pueda interpretarse que denota la conformidad del mismo. Ejemplo: Las organizaciones cuyo producto es un documento (certificados, títulos, informes etc.).

4.4.2 Solo se puede utilizar la marca asociada al alcance (actividades y sedes) certificadas. Esto implica que las organizaciones que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso del logotipo a no ser que aclaren este hecho en el propio anuncio o que anuncien solamente las actividades certificadas.

4.4.3 Queda permitido el uso solo en embalajes secundarios a condición de que el texto siguiente se incluya de una manera que haga obvio que la marca de certificación y del texto están ligados “Este producto fue fabricado en una instalación cuyo Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con la norma ISO 9001:2008/ COPANT/ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC- 2008- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos ”.

4.4.4 Queda prohibido hacer reproducciones parciales o totales del certificado de conformidad otorgado.

En caso de que la organización requiera un duplicado del certificado emitido, éste debe ser solicitado y emitido por el **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP**.

5.0 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE REGLAMENTO

5.1 El retiro del derecho de uso de las marcas **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP** e IQNet y del certificado de conformidad se da en los casos siguientes:

- a) Cuando no se cumple con el presente reglamento y no presentan acciones por atención de incumplimiento.
- b) Cuando las normas en las que se basa el uso de la marca y del certificado de conformidad dejan de ser aplicables.
- c) Si expira el plazo de vigencia del certificado y no ha sido renovada la certificación.

5.2 En caso de que se presente alguna de las situaciones anteriores, se presenta el caso al Comité de Dictaminación del **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP**, donde se decidirá la acción o sanción aplicable y el tiempo de ejecución, pudiendo ser una de las sanciones siguientes:

- a) Amonestación privada o pública, solicitando la corrección y acciones correctivas.
- b) Suspensión o retiro definitivo del derecho de uso de la marca.
- c) Suspensión total o parcial, o retiro de la certificación.
- d) Una vez decidida la sanción aplicable, ésta debe ser notificada por escrito al interesado y en su caso, también a las autoridades correspondientes.

5.4 En caso de retiro de la certificación, la organización se compromete a:

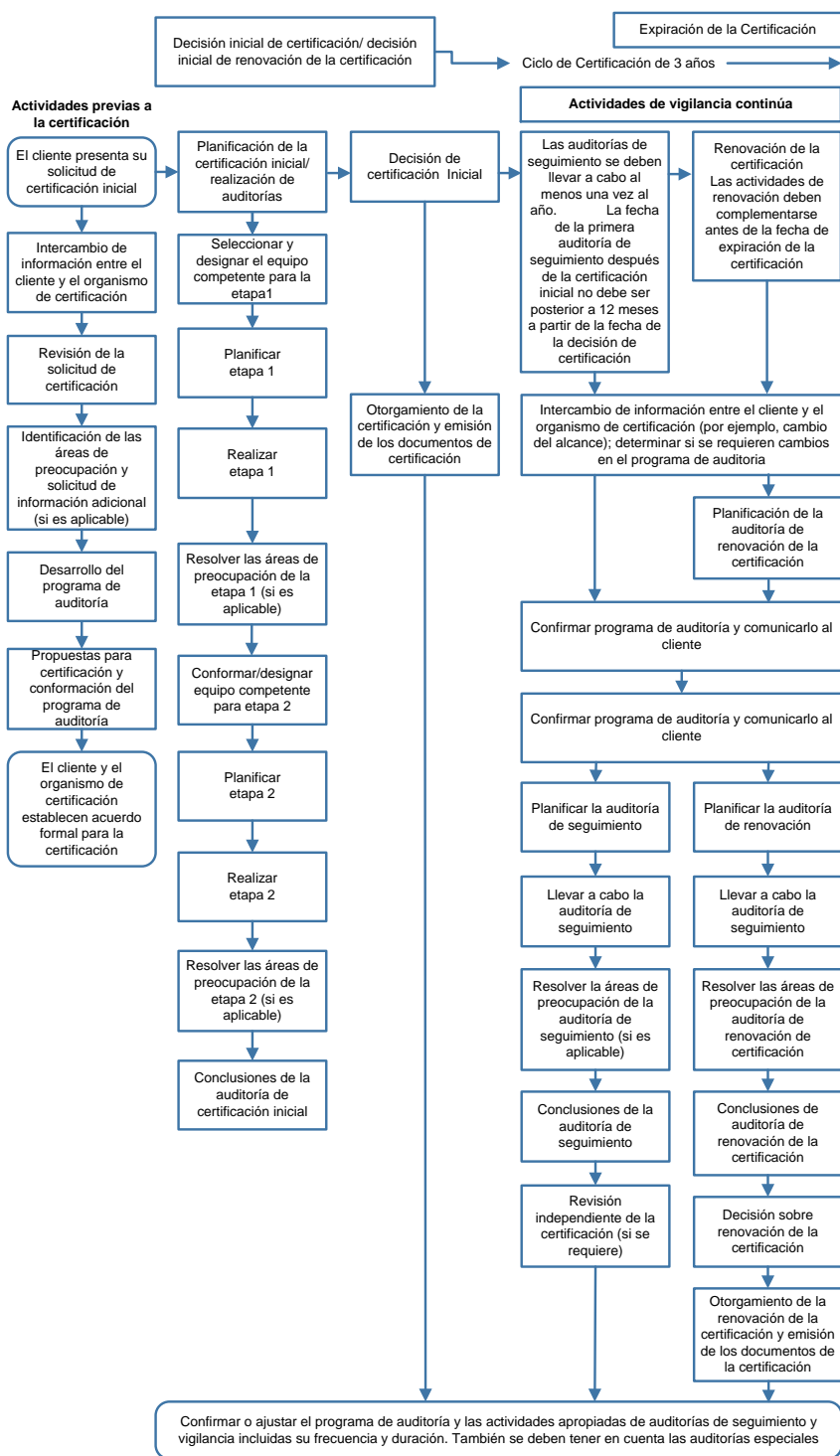
- a) Retirar de su documentación técnica y publicitaria cualquier referencia acerca de su certificación.

b) Devolver el original del certificado y todos sus duplicados para su cancelación, o bien, una ratificación en la cual se compromete a no hacer mal uso del certificado cancelado.

5.5 Además de las sanciones previstas anteriormente, todo empleo abusivo de la marca y del certificado de conformidad, ya sea por la organización o de un tercero, da derecho al **Organismo para el desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria ODESC/BUAP** a iniciar una investigación y emprender acciones judiciales que juzgue conveniente.

5.6 La suspensión de la marca y del certificado de conformidad no da derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta esa fecha.

FLUJO TÍPICO DEL PROCESO DE AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN



CERTIFICADO

(Vista anverso)



Certificado

El Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa

Universitaria S. DE R.L.

ODESC/BUAP

Certifica a:

ISO 9001:2008

Por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con
NMX-CC-9001-IMNC-2008

ISO 9001:2008

Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

Alcance de la Certificación

Fecha de Inicio:
Fecha de Término:

Director General



ODESC


Organismo para el
Desarrollo de la Calidad
Administrativa Universitaria
4 sur No 104, Centro
Puebla, Pue.
México



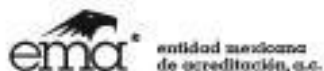
No de acreditación:
Acreditación a partir de:

El presente certificado de conformidad es válido salvo suspensión o cancelación notificada en tiempo por el ODESC/BUAP.

(Vista Reverso)

 <p>ODESC Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria</p>	<p>El Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria S. DE R.L. ODESC/BUAP</p>
<p>Se hace constar que el presente documento es el certificado original otorgado por ODESC/BUAP</p>	
<p>a: _____</p>	
<p>Con el número de RSGC: _____</p>	
<p>_____ Director</p>	
<p>Puebla, Pue. A de _____ de 20____</p>	

SOLICITUD DE ACREDITACIÓN ANTE EMA

SOLICITUD DE ACREDITACIÓN
DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN
NUMERO(S) DE REFERENCIA:

(asignado por ema)

Dependencia(s) competente(s): (solo para OC de producto que pretenda certificar NOM's):
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE
Nombre o Razón Social del Solicitante: _____

Integración del Capital Social:
%Nacional: %Extranjero:
Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

SOLICITA: Ser evaluado para obtener la acreditación como Organismo de Certificación de conformidad a lo referido en el apartado "ALCANCE DE ACREDITACIÓN", de esta solicitud.

DECLARA: Bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en la presente solicitud y en sus anexos son ciertos y que ha leído y entendido los siguientes documentos:

- > Procedimiento de evaluación y acreditación de Organismos de Certificación (MP-EP003 vigente)
- > Procedimiento para la selección y realización de visitas de verificación a organismos de certificación (MP-EP003 vigente)
- > Contrato de Prestación de Servicios de Acreditación (FOR-OC-024 vigente)

SE COMPROMETE A:

- Cumplir con los criterios nacionales, regionales y/o internacionales de operación establecidos para los Organismos de Certificación.
- Respetar el Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Organismos de Certificación (MP-EP003 vigente) y el Contrato de Prestación de Servicios de Acreditación (FOR-OC-024) establecido por ema, y
- Cubrir todos los pagos derivados de la presente solicitud de conformidad con las tarifas de la entidad mexicana de acreditación, s.c.

En _____, # _____ de _____ de 20____

Representante Autorizado

(Nombre, Firma y sello)

NOTA: Se entiende por representante autorizado, la persona dentro del Organismo, facultada para tomar decisiones relativas a los asuntos económicos, técnicos y administrativos de la misma.

1. ALCANCE DE LA ACREDITACIÓN

PROGRAMAS:

1	Certificación de Producto
2	Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad
3	Certificación de Sistemas de Gestión Ambiental
4	Certificación de Sistemas de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo
5	Certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria
6	Certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
7	Certificación de Sistemas de Gestión de Tecnología de Información
8	Certificación de Sistemas de Gestión de Energía
9	Certificación de Personas
10	MCS Gap / Global GAP
11	Otro Programa:

Marque la casilla del servicio solicitado de acuerdo al número del programa de acreditación asignado en la tabla anterior.

TIPO DE SERVICIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Acreditación (Inicia)		X									
Ampliación de alcance (Nombres, Sectores, etc.)											
Actualización de la Acreditación (Normas, etc.)											
Reducción de alcance											
Actualización (Cambio de domicilio, Razón social, Cambios en la estructura)											

PRODUCTO, PROCESO, SERVICIO, SECTOR O CATEGORÍA A CERTIFICAR	DOCUMENTOS NORMATIVOS SEGÚN LOS CUALES EMITIRÁ CERTIFICADOS (Codificación, Título y Fecha de Emisión)

NOTA: Se podrá extender la tabla de esta página para definir el alcance completo de la acreditación.

Toda la información proporcionada por el solicitante en este cuestionario será tratada, a todos los efectos, como CONFIDENCIAL.

1. FECHAS EVALUACIÓN

1. ¿Cuándo podría recibir la evaluación en sitio? 1 – 30 días 31 – 60 días 61 – 90 días
2. ¿Tiene un cliente para realizar el proceso de Testificación? SI NO
3. ¿Cuándo podría realizar la testificación? 1 – 30 días 31 – 60 días 61 – 90 días

2. DATOS GENERALES

La solicitud y sus anexos deberán ser entregados impresos o de forma electrónica en idioma español.

2.1. REFERENCIAS DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

Razón Social: _____
 Calle: _____ No.: _____
 Localidad: _____ Estado: _____ C.P.: _____
 R.F.C.: _____
 Correo electrónico: _____
 Página electrónica: _____
 Nombre del representante legal: _____
 Nombre del representante autorizado: _____

2.2. REFERENCIAS EN SU CASO, DEL GRUPO O DE LA ORGANIZACIÓN SUPERIOR A LA QUE PERTENECE EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

Razón Social: _____
 Calle: _____ No.: _____
 Localidad: _____ Estado: _____ C.P.: _____
 Teléfono: _____
 Correo electrónico: _____
 Página electrónica: _____
 Nombre y puesto de la persona con mayor responsabilidad en la organización: _____

2.3. SUCURSALES

En caso de contar con sucursales favor de referenciarlas en la siguiente tabla.

RAZÓN SOCIAL O NOMBRE DE LA SUCURSAL	DIRECCIÓN

NOTA: Se podrá editar esta tabla para indicar la totalidad de las sucursales con las que cuenta su organización.

2.4 PAÍSES EN LOS QUE EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN PRESTA SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

2.5 ¿QUÉ LO MOTIVA A SOLICITAR LA ACREDITACIÓN DE LA entidad mexicana de acreditación, a. c.?

2.6 ¿Dentro del organismo o del Grupo al que pertenece realizan otras actividades además de aquellas para las que solicita acreditación?

SI NO

En caso afirmativo describanse indicando aquellos que realiza el organismo y los que realiza la organización a la que pertenece.

2.7 ¿Cuenta con organismos relacionados? (Considerado conforme lo establecido en la norma de acreditación aplicable)

SI NO

En caso afirmativo describanse indicando aquellos que realiza el organismo y los que realiza la organización a la que pertenece.

2.8 Realice una descripción de los medios mediante los cuales el organismo de certificación obtiene su financiamiento:

2.9 ¿Posee el organismo o la organización a la que pertenece, en su caso, alguna acreditación?, ¿Ha firmado algún acuerdo de reconocimiento mutuo o multilateral con otros organismos?

SI NO

En caso afirmativo, detalle:

2.10 ¿Se encuentra el organismo en trámite de ser acreditada por otra entidad o ha estado acreditada recientemente?

SI NO

En caso afirmativo, detalle:

2.11 ¿Cuál sería la mejor fecha para que se lleve a cabo la visita de evaluación on sitio?

DATOS DE LA PERSONA QUE HA COMPLETADO LA SOLICITUD DE ACREDITACIÓN

Mediante mi firma doy fe de que los datos aquí expuestos son verdicos:

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____ Fecha: _____

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

En cumplimiento del Procedimiento de evaluación y acreditación de Organismos de Certificación vigente (MP-EP003) de la entidad mexicana de acreditación, a.c., ésta solicitud será tramitada únicamente con la presentación de todos los documentos requeridos en la misma, y con la respuesta a cada una de las cuestiones que sean aplicables.

Durante todas las etapas del proceso de acreditación, el cliente debe atender los requisitos de la norma, guía o lineamientos aplicables vigentes, así como las directrices del IAF referentes a la aplicación de las cláusulas de las Guía ISIRIEC 65, las normas ISIRIEC 17021, ISIRIEC 17024 y otras aplicables, así como también los documentos mandatorios del Foro Internacional de Acreditación de la serie MD que sean aplicables.

La entidad mexicana de acreditación, a.c.

Se compromete a: no divulgar la información recibida propiedad del cliente, sin previo consentimiento del mismo. En caso de que la entidad esté bajo evaluación de pares, auditoría interna y/o externa, la información del cliente podrá ser consultada exclusivamente para los fines de la auditoría.

Cuando la información sea solicitada por las autoridades competentes, el cliente será notificado acerca de dicha solicitud, antes de la respuesta por parte de la ema.

3. INFORMACIÓN A SUMINISTRAR A *ema* PARA ACREDITACIONES INICIALES

3.1. Adjúntese como **Anexo A** la documentación que identifique la personalidad jurídica del organismo de certificación o de la organización a la que pertenece y relación de la persona o personas físicas o jurídicas que ostentan su propiedad. (Acta constitutiva)

3.2 Adjúntese como **Anexo B** la Matriz de los requisitos de la Norma que corresponda al servicio solicitado contra los documentos que demuestran cumplimiento de los mismos:

- Para certificación de sistemas de gestión de la calidad, sistemas de gestión ambiental, sistemas de administración de seguridad y salud en el trabajo y de tecnologías de información, considerar la *NMX-EC-17021-IMNC-2012 / ISO/IEC 17021:2011 "Requisitos generales para organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión"*.
- Para certificación de producto considerar la *NMX-EC-065-MNC-2000/ Guía ISO/IEC 65 "Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de producto"*, o la internacional que la sustituya.
- Para certificación de sistemas de gestión de seguridad alimentaria, considerar adicionalmente a la norma *NMX-EC-17021-IMNC-2012 / ISO/IEC 17021:2011 "Requisitos generales para organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión"*, la norma *ISO/TS 22003:2007 "Requisitos generales de acreditación para los organismos que realizan auditorías y certificación de sistemas de gestión de seguridad alimentaria"*.
- Para certificación de sistemas de gestión de seguridad de la información, considerar adicionalmente a la norma *NMX-EC-17021-IMNC-2012 / ISO/IEC 17021:2011 "Requisitos generales para organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión"*, la norma *ISO 27006. Tecnologías de Información - "Técnicas de Seguridad- Requisito para los organismos que realizan auditorías y certificación de sistemas de gestión de seguridad de la información"*.
- Para certificación de personas, considerar la norma *ISO/IEC 17024:2003 "Requisitos generales de acreditación para los organismos que realizan la certificación de personas"* o la norma internacional que la sustituya.

3.3 Adjúntese como **Anexo C** evidencia objetiva de la integración de la estructura técnica funcional en la que estén representadas todas las partes significativamente involucradas en el proceso de certificación, incluyendo lista con los nombres de los miembros que la integran, indicando claramente el sector (p.e. industria, consumidor, etc.) al que representan, así como las reglas de funcionamiento de dicha estructura.

3.4 Adjúntese como **Anexo D** un organigrama que refleje la estructura interna del organismo de certificación, así como el nivel al que se encuentra la estructura descrita en el punto anterior. En el caso de que el organismo forme parte de una organización superior, señalar claramente las líneas de dependencia entre el Organismo de Certificación y dicha organización.

3.5 Adjúntese como **Anexo E** una lista de las personas responsables del funcionamiento del organismo de certificación (nombre, apellidos, cargo y responsabilidades).

3.6 Adjúntese como **Anexo F** una lista actualizada de los documentos del sistema de calidad (incluyendo su código, título, edición y fecha de aprobación).

3.7 Adjúntese como Anexo G aquellos procedimientos relacionados con la actividad de certificación, por ejemplo:

- > Gestión de solicitudes.
- > Realización de auditorías de certificación.
- > Criterios para la designación y calificación de auditores.
- > Toma de decisiones de concesión o no de la certificación.
- > Tratamiento de reclamaciones.
- > Utilización de certificados, marcas de conformidad, logotipos, etc.
- > Procedimientos para la supervisión de las certificaciones concedidas.
- > Procedimiento de subcontrataciones y listado actual de subcontratistas.

3.8 Adjúntese como Anexo H, la relación de recursos con los que cuenta el Organismo de Certificación:

- ✓ Para Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad, de Sistemas de Gestión Ambiental, Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, Sistemas de Gestión de Tecnologías de Información o Sistemas de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo un listado de los auditores disponibles indicando los sectores para los que están calificados.
- ✓ Para Organismos de Certificación de Producto y en caso de que realice o ofrezca pruebas o actividades de verificación en apoyo de la certificación un listado de números de acreditación de cada uno de los Laboratorios y/o Unidades de Verificación, así como el procedimiento por medio del cual el organismo se asegura de la competencia técnica de éstos.
- ✓ Para Organismos de Certificación de Personal una lista que incluya personal examinador y, en su caso, centros de examinación.

3.9 Adjúntese como Anexo I una copia controlada del Manual de Calidad asignada a ema y procedimientos relacionados.

3.10 Adjúntese como Anexo J una lista de todas las certificaciones concedidas. En caso de no haber expedido alguna certificación, debe ingresar un escrito en el que se declare esta situación y la disponibilidad de contar con un cliente potencial para continuar con el proceso.

3.11 Si procede, adjuntar como Anexo K el informe de auditoría interna correspondiente al programa en el que solicita la acreditación/ ampliación.

3.12 Adjúntese como Anexo L otros documentos (p.e.: normas, especificaciones particulares, procedimientos de evaluación de conformidad, etc.)

3.13 Adjúntese como Anexo M el comprobante de pago por el servicio para realizar la apertura del expediente.

3.14 Adjúntese como Anexo N otros requisitos adicionales que estén establecidos en convocatorias.

NOTA 1 Para realizar los pagos, favor de contactar con el personal de la entidad mexicana de acreditación, a.c., para que le sea asignada la Clave PAP, para que se realice el depósito correspondiente en el Banco BBVA cuenta 00181247370.

NOTA 2 Para los procesos de actualización de la acreditación por cambio de domicilio, cambio de razón social y compra o fusión, se debe consultar el documento MP-TS079 vigente, de tal forma que se identifiquen los documentos que se deben entregar para estos procesos.

4. INFORMACIÓN A SUMINISTRAR A ema PARA LA AMPLIACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Al momento de la recepción de una solicitud de ampliación y/o actualización se verificará en archivo que ema cuenta con los anexos referenciados en el apartado 3 "información a suministrar a ema para acreditaciones iniciales y renovaciones" del presente formato de solicitud.

4.1 AMPLIACIÓN PARA OC DE PRODUCTO

1. Listado actualizado de documentos controlados
2. Copia del escrito de acreditación vigente.
3. Indicar el alcance de la ampliación y las normas de referencia.
4. Copia de la subcontratación de Laboratorios de Pruebas y/o de Calibración y en su caso los números de acreditación.
5. Copia de las Evidencias de la Capacitación de su Personal en cada una de las normas en que desea ampliar su acreditación.
6. Procedimientos Técnicos Operativos de Certificación específicos.
7. Si la solicitud de ampliación se hace con base en una convocatoria o en base a un Pliego de Condiciones de Calidad Suprema, deberá cumplir los requisitos establecidos en los mismos.

4.2 AMPLIACIÓN PARA OC DE SISTEMAS DE GESTIÓN

4.2.1. Para la ampliación de la acreditación de organismos de certificación de sistemas de deberá ingresar:

1. Copia del escrito de la acreditación vigente.
2. Carta donde solicite la ampliación de su acreditación.
3. Comprobante del pago correspondiente.
4. Copia de las Evidencias de la Calificación de su Personal en el sector(es) y/o categorías en que desea ampliar su acreditación.
5. Procedimiento de Calificación de Auditores y/o Expertos Técnicos.
6. Información del compromiso y contratación entre el Organismo de Certificación y el personal auditor.

4.3 ACTUALIZACIÓN DE NORMAS PARA OC DE PRODUCTO y/o SISTEMAS DE GESTIÓN

Presentar la documentación que refiere a la ampliación, más la matriz comparativa de la norma anterior vs. la que se va a actualizar. Se requerirá verificar si los cambios son de forma o de fondo. En ambos casos procederá conforme al procedimiento MP-EP003 en su versión vigente.

4.4 ACTUALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN POR CAMBIO PROPIETARIO POR FUSIÓN / COMPRAVENTA, DE RAZÓN SOCIAL Y DOMICILIO

4.4.1 Para la actualización de la acreditación por cambio de propietario por fusión/compra venta de la organización o una parte de ella, se deberá presentar la siguiente información:

1. Acta Constitutiva
2. Evidencia de compraventa a través de un documento legal,
3. Pago por servicio.
4. Cualquier tipo de cambio ocurrido con la razón o denominación social, con el personal y/o con procedimientos, deberán ser notificados en un escrito libre, en hoja membretada de la organización,
5. Plan de transición en la implementación de los sistemas de gestión y/o operación, en el caso de que la fusión o compraventa hayan generado cambios con personal, gestión u operación del Organismo de Certificación
6. Pago correspondiente.

4.4.2 Para la actualización de la acreditación por cambio de domicilio, se deberá presentar la siguiente información:

1. Copia controlada del Manual de Calidad en la que se resalten los cambios en cuanto a instalaciones o domicilio.
2. Un programa de transición del cambio de instalaciones o domicilio.
3. Un Croquis o plano de las instalaciones nuevas y las anteriores.
4. Fotografías de las nuevas instalaciones.
5. Pago correspondiente por el servicio.

4.4.3 Para la actualización de la acreditación por cambio de razón social, se deberá presentar la siguiente información:

1. Acta constitutiva en la que se haga constar el cambio de razón social, debidamente protocolizada. Para organismos extranjeros, deberá venir apostillada.
2. Manual de Calidad y procedimientos en los que se pueda observar que se han realizado los cambios correspondientes a la razón social.
3. Pago correspondiente.

En caso de existir alguna duda en el llenado de esta solicitud comuníquese a los teléfonos de ema a la Gerencia de Organismos de Certificación (9148-4300 extensiones 4323 a la 4328).

NOTA: Para ampliación en sectores que requieren obligatoriamente certificación de conformidad con el procedimiento MP-EP002 vigente.

De manera adicional a los incisos 1 al 4, el solicitante debe cumplir con lo establecido en el Procedimiento de Selección y Realización de Visitas de Verificación (MP-EP002 en su versión vigente).

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1	Etapas de la calidad	19
Tabla 1.2	Normatividad ISO y su funcionalidad.....	23
Tabla 2.1	Universidades en México certificadas en sus procesos administrativos.....	42
Tabla. 3.1	Certificaciones en la BUAP bajo la norma ISO 9001:2008	53
Tabla 3.2	Procesos dentro del alcance del SIGI.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1	Estructura de la regulación entre los organismos de acreditación en México	32
Figura 2.2	Proceso de acreditación	34
Figura 2.3	Proceso de certificación.....	37
Figura 3.1	Organigrama de la BUAP	49
Figura 4.1	Elaboración propia con base en la norma ISO 17021	76
Figura 4.2	Elaboración propia con base en la norma ISO 17021	79
Figura 4.3	Elaboración propia con base en la norma ISO 19011	81
Figura 4.4	Certificado.....	84
Figura 4.5	Elaboración propia con base en la norma ISO 19011	87
Figura 4.6	Elaboración propia con base en la norma ISO 9001	91

ÍNDICE DE SIGLAS

ABS	ABS-Quality Evaluations
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
BUAP	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
CALMECAC	Calidad Mexicana Certificada, A.C.
CIDES	Centro de Investigación y Docencia Económicas
CIIES	Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior
COPAES	Consejo para la Acreditación de la Educación Superior
DGN	Dirección General de Normas
EAQA	Quality Assurance Services
EMA	Entidad Mexicana de Acreditación
FIMPES	Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior
IAF	Foro Internacional de Acreditación
ICQS	International Certification of Quality Systems, S.C.
IEC	Comisión Electrotécnica Internacional
IES	Instituciones de Educación Superior
IMNC	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
IMPI	Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial
ISO	International Organization for Standardization
ITU	Unión Internacional de Telecomunicaciones
MUM	Modelo Universitario Minerva
NOM	Normas Oficiales Mexicanas

NMX	Normas Mexicanas
NUNE	Normatividad Universitaria y Estratégica
NYCE	Normalización y Certificación Electrónica, A.C.
OC	Organismo Certificador
ODESC	Organismo para el Desarrollo de la Calidad Administrativa Universitaria
ONNCCE	Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación, S.C.
ONUFI	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
OEIN	Organización Europea para la Investigación Nuclear
PA	Proceso Adjetivo
PNPC	Programa Nacional de Posgrados de Calidad
PS	Proceso Sustantivo
QMI	Quality Management Institute
RI	Requisitos Iniciales
RO	Requisitos de Operación
SGC	Sistemas de Gestión de la Calidad
SIGI	Sistema Integral de Gestión Institucional
SGS	División International Certification Services
SIN	Sistema Nacional de Investigadores
TC	Comités Técnicos
UL	Underwriters Laboratories Inc.
WSC	World Standards Cooperation