




Este manual es un documento controlado, propiedad de la Oficina de Calidad Educativa, dependiente de la
Dir. Gral. Educ. Mil. y Rectoría de la U.D.E.F.A.


Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización de Rectoría.

“Manual de Calidad”

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017	Versión: 006	Pag: 1 de 46
---	--	---------------------------------	-----------------	-----------------

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	
LA SUBTENIENTE PROFESOR.  ERIKA BARRAGAN MENDOZ (A-10034438)	Revisó
EL CAP. 1/o. I.I.  MAZATL VALADEZ HUERTOS (C-7681266)	



Aprobó
EL GRAL. BRIG. D.E.M., REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.  MARIO VALENCIA ROBLEDO (9728827)


Control de Cambios

Este documento es de uso exclusivo de la Dirección General de Educación Militar y Rectoría de la Universidad del Ejército y Fuerza Aérea.

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	05-06-2015	Se elabora por primera vez el Manual de Calidad.
02	15-06-2016	Se cambia el sistema de gestión de calidad a raíz de los resultados de auditoría, por lo que el contenido del manual también cambia.
03	22-06-2016	Se actualiza el mapa de procesos, eliminando los procesos de admisión e intendencia. Asimismo, se agrega el proceso de capacitación en el trabajo como proceso de realización y proceso de apoyo (el primero para capacitación de docentes en el Sistema Educativo Militar (S.E.M.) y el segundo para capacitación del personal del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)), asimismo se determinan los siguientes procesos: calidad, dirección, gestión de recursos, planeación para la integración del Plan Rector, gestión docente (tanto su contratación y capacitación), gestión financiera, evaluación y seguimiento, servicios generales tales como: capacitación en el trabajo, instalaciones e informática.

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
04	30-06-2016	Se actualiza la información contenida en el Manual de Calidad, una vez que se han integrado los procesos mencionados en el cambio de la versión 03.
05	15-09-2016	Se modifica el mapa de procesos como acción correctiva de las no conformidades halladas durante la auditoría de Gestión de la Calidad se reorganizan y complementan los procesos de: planeación, gestión financiera, evaluación y seguimiento, calidad y servicios generales; se elimina el proceso de capacitación adhiriendo sus funciones a los procesos de calidad y a gestión educativa. Asimismo, los procesos alta dirección y gestión docente, cambian sus nombres por el de "dirección" y "gestión educativa" respectivamente.
06	18-07-2017	Como resultado de la revisión por la Dirección, se analizó el Sistema de Gestión de Calidad, determinándose la reorganización de los procesos quedando de la siguiente manera: Se eliminan los procesos de calidad y servicios generales, adhiriendo sus funciones y las de capacitación al proceso de Dirección.


<p>El proceso de planeación elimina la integración del Plan General de Educación Militar por considerarse como una actividad sexenal. El proceso de gestión docente cambia su nombre a "contratación docente". De igual manera, se llevó a cabo la actualización de la política y objetivos de calidad.</p>		
	<p>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.</p>	<p>SEDENA</p> 
<p>Pág: 6 de 46</p>	<p>Versión: 006</p>	<p>Fecha de emisión: Julio 2017</p>

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Version: 006	Pág: 7 de 46
--	--	------------------------	------------------------

Índice

Página

Introducción.....	12
Marco de Referencia Institucional.....	12
Misión de la Dirección General de Educación Militar y Rectoría de la U.D.E.F.A.....	13
Visión de la Dirección General de Educación Militar y Rectoría de la U.D.E.F.A.....	13
Capítulo I Objeto y Campo de Aplicación.....	14
Primera Sección Alcance.....	14
Segunda Sección Exclusiones.....	14
Capítulo II Referencias Normativas.....	16
Capítulo III Términos y Abreviaturas.....	18
Primera Sección Términos.....	18
Segunda Sección Abreviaturas.....	19

 SEDENA <small>Sistema de Gestión de la Calidad</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Pág: 8 de 46 Versión: 006
---	--	--

Página


Capítulo IV	
Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4)	20
Primera Sección	
Requisitos Generales (Requisito 4.1)	20
Segunda Sección	
Requisitos de la Documentación (Requisito 4.2)	23
- Subsección (A)	
Generalidades (Requisito 4.2.1)	23
- Subsección (B)	
Manual de Calidad (Requisito 4.2.2)	23
- Subsección (C)	
Control de Documentos (Requisito 4.2.3)	24
- Subsección (D)	
Control de Registros (Requisito 4.2.4)	24
Capítulo V	
Responsabilidad de la Dirección (Requisito 5)	25
Primera Sección	
Compromiso de la Dirección (Requisito 5.1)	25
Segunda Sección	
Enfoque del Cliente (Requisito 5.2)	25
Tercera Sección	
Política de la Calidad (Requisito 5.3)	26
Cuarta Sección	
Planificación (Requisito 5.4)	27

-	Subsección (A)	Objetivos de la Calidad (Requisito 5.4.1).....	27
-	Subsección (B)	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 5.4.2).....	27
Quinta Sección			
		Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (Requisito 5.5).....	28
-	Subsección (A)	Responsabilidad y Autoridad (Requisito 5.5.1).....	28
-	Subsección (B)	Representante de la Dirección (Requisito 5.5.2).....	28
-	Subsección (C)	Comunicación Interna (Requisito 5.5.3).....	29
Sexta Sección			
		Revisión del S.G.C. por la Dirección (Requisito 5.6).....	29
-	Subsección (A)	Propósito de la Revisión por la Dirección (Requisito 5.6.1).....	29
-	Subsección (B)	Información para la Revisión por la Dirección (Requisito 5.6.2).....	29
-	Subsección (C)	Resultados de la Revisión por la Dirección (Requisito 5.6.3).....	30

Capítulo VI	Gestión de los Recursos (Requisito 6)	31
Primera Sección	Provisión de los Recursos (Requisito 6.1).....	31
Segunda Sección	Recursos Humanos (Requisito 6.2).....	31
- Subsección (A)	Generalidades (Requisito 6.2.1).....	31
- Subsección (B)	Competencia, Toma de Conciencia y Formación (Requisito 6.2.2).....	32
Tercera Sección	Infraestructura (Requisito 6.3).....	32
Cuarta Sección	Ambiente de Trabajo (Requisito 6.4).....	33
Capítulo VII	Realización del Producto y/o Servicio (Requisito 7)	34
Primera Sección	Planificación de la Realización del Producto y/o Servicio (Requisito 7.1).....	34
Segunda Sección	Procesos Relacionados con el Cliente (Requisito 7.2).....	34
- Subsección (A)	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio (Requisito 7.2.1).....	34



-	Subsección (B)	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio (Requisito 7.2.2).....	35
-	Subsección (C)	Comunicación del Cliente (Requisito 7.2.3).....	35
Tercera Sección			
		Diseño y Desarrollo (Requisito 7.3).....	36
Cuarta Sección			
		Compras (Requisito 7.4).....	36
-	Subsección (A)	Proceso de Compras (Requisito 7.4.1).....	36
-	Subsección (B)	Información de las Compras (Requisito 7.4.2).....	36
-	Subsección (C)	Verificación de los Productos Comprados (Requisito 7.4.3).....	36
Quinta Sección			
		Producción y Prestación del Servicio (Requisito 7.5).....	37
-	Subsección (A)	Control de Prestación del Servicio (Requisito 7.5.1).....	37
-	Subsección (B)	Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación del Servicio (Requisito 7.5.2).....	37
-	Subsección (C)	Identificación y Trazabilidad (Requisito 7.5.3).....	37

-	Subsección (D)	Propiedad del Cliente (Requisito 7.5.4).....	37
-	Subsección (E)	Preservación del Producto (Requisito 7.5.5).....	38
	Sexta Sección	Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición (Requisito 7.6).....	38
	Capítulo VIII	Medición, Análisis y Mejora (Requisito 8).....	39
	Primera Sección	Generalidades (Requisito 8.1).....	39
	Segunda Sección	Seguimiento y Medición (Requisito 8.2).....	39
-	Subsección (A)	Satisfacción del Cliente (Requisito 8.2.1).....	39
-	Subsección (B)	Auditoría Interna (Requisito 8.2.2).....	40
-	Subsección (C)	Seguimiento y Medición de los Procesos (Requisito 8.2.3).....	41
-	Subsección (D)	Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio (Requisito 8.2.4).....	41
	Tercera Sección	Control de Producto No Conforme (Requisito 8.3).....	41

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	Pág: 13 de 46
--	--	--	-------------------------

Página

42	Quinta Sección
43	Mejora (Requisito 8.5)
43	Subsección (A)
43	Mejora Continua (Requisito 8.5.1)
44	Subsección (B)
44	Acción Correctiva (Requisito 8.5.2)
44	Subsección (C)
44	Acción Preventiva (Requisito 8.5.3)

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017	Versión: 006	 Pág: 14 de 46
--	--	--	------------------------	--

Introducción

El presente documento tiene el propósito de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) de la Rectoría de la U.D.E.F.A.



El Manual de Calidad se encuentra estructurado con base en la norma internacional ISO 9001 y su equivalente en la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC.

En este manual se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción de la persona u organismo que funja como cliente/usuario, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continua de "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).

Marco Referencial Institucional

Al término de la Revolución Mexicana, la meta del gobierno fue la reorganización del país y su total pacificación; por ello entre sus prioridades estaba la modernización y profesionalización de las Fuerzas Armadas.

El 15 de diciembre de 1931, fue decretada la creación de la Dirección General de Educación Militar para dirigir y controlar las escuelas militares existentes, distribuidas éstas según su carácter, de acuerdo al Plan General enviado al Secretario de Guerra el 14 de marzo de 1932 por el primer Director, General de División Joaquín Amaro.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Versión: 006	Pág: 15 de 46
			

Con fecha 14 de agosto de 2006, fue aprobado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley General de Educación Militar, mismo que tiene por objeto regular al Sistema Educativo Militar.



Con fecha 16 de octubre de 2014, se aprueba la reestructuración de la Dirección General de Educación Militar y Rectoría de la U.D.E.F.A., quedando integrada la Subdirección de Educación Militar y la Vicerrectoría Académica.

Misión de la Dirección General de Educación Militar y Rectoría de la U.D.E.F.A.

Administrar y conducir al Sistema Educativo Militar.

Visión de la Dirección General de Educación Militar y Rectoría de la U.D.E.F.A.

Consolidar la Educación Militar como una actividad integradora de la persona humana que permita formar personal militar competitivo en los ámbitos nacional e internacional, con sólida formación militar y académica, profunda vocación de servicio, capaz de resolver problemas mediante el ejercicio de un liderazgo profesional, fomentando los valores institucionales en un marco ético y con gran respeto a la persona y a la sociedad; posicionando con ello a la Universidad del Ejército y Fuerza Aérea como Institución Académica de Calidad, agente de mejora social y adaptada a la complejidad del siglo XXI en beneficio de México.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	 Pág: 16 de 46
Fecha de emisión: Julio 2017	Versión: 006	

Capítulo I

Objeto y Campo de Aplicación

Primera Sección

Alcance

1. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Rectoría de la U.D.E.F.A. comprende:

La integración del Plan Rector, así como la evaluación y seguimiento de la gestión de recursos para los planteles de Educación Militar.

Segunda Sección

Exclusiones

2. En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Rectoría de la U.D.E.F.A. no son aplicables los siguientes requisitos:

A. 7.3. Diseño y Desarrollo: se excluye este requisito ya que en el S.G.C. no hay actividades de diseño y desarrollo en la integración del producto, que es el Plan Rector, ya que su creación se siguen los lineamientos establecidos por el Estado Mayor de la Defensa Nacional, además de los contenidos en las leyes y reglamentos aplicables en el sexenio, emanados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y en el Programa Sectorial de Defensa Nacional 2013-2018, sólo se integra este ordenamiento para guiar la Educación Militar.



Asimismo, para el uso de recursos por los planteles, no se realiza el diseño y desarrollo, ya que únicamente se realizan acciones de verificación en el cumplimiento de las metas determinadas en los planes citados anteriormente.

B. 7.4.1. Proceso de compras: se excluye este requisito dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que la actividad de compras (selección, evaluación, establecimiento de criterios de compra, reevaluación y pago a proveedores) se lleva por el grupo de enlace de la Rectoría de la U.D.E.F.A. que se encarga de controlar esa actividad como un proceso externo.

C. 7.5.2. Validación de los procesos de producción y prestación del servicio: se excluye este requisito del Sistema de Gestión de la Calidad, en razón de que las actividades de los procesos se pueden verificar para evitar errores y en caso de incumplimiento se pueden realizar correcciones y/o acciones correctivas sin afectar los requisitos del cliente.

D. 7.5.4. Propiedad del cliente: este requisito está excluido del Sistema de Gestión de la Calidad, puesto que en la realización de los planes y la evaluación y seguimiento no se requiere ningún bien proporcionado por el cliente, así como tampoco se le solicitan datos personales.

E. 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición: este requisito está excluido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que para la realización del producto no se ocupa ningún tipo de equipo de seguimiento y medición.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Versión: 006	 Pág: 18 de 46
	Fecha de emisión: Julio 2017		

Capítulo II

Referencias Normativas

3. Las referencias que a continuación se enlistan, son documentos legales indispensables para la aplicación del presente manual:

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B. Leyes:

Ley General de Educación Militar del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

C. Reglamentos:

Reglamento de la Ley General de Educación Militar del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

D. Planes y Programas:

a. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

b. Programa Sectorial de Defensa Nacional



2013-2018.

c. Plan General de Educación Militar.

E. Normas.

a. Norma ISO 9000:2005 (Fundamentos y

vocabulario).

 	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	Pág: 19 de 46
---	--	--	-------------------------

- b. Norma ISO 9001:2008 (Requisitos).
- c. Norma ISO 19011:2011 (Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión).

Capítulo III

Términos y Abreviaturas

Primera Sección

Términos

4. **Cliente:** Organización o persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio. En este caso aplica a la Secretaría de la Defensa Nacional y los planteles que integran al Sistema Educativo Militar.

5. **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la Rectoría de la U.D.E.F.A.



6. **Proveedor:** Institución o persona que proporciona un producto o servicio.

7. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

8. **Registros:** Son los documentos que exige la norma ISO 9001:2008 y describen las acciones que se realizan para el control y funcionamiento del Sistema.

9. **Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.):** Procesos que integran el alcance de la certificación.

10. **Responsable del Proceso:** persona responsable del desarrollo y operación que son parte del S.G.C.

 SEDENA <small>SISTEMA DE DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 21 de 46
---	--	--	--

Segunda Sección

Abreviaturas

11. ISO: Norma Internacional.
 12. NMX: Norma Mexicana.
 13. S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.
 14. U.D.E.F.A.: Universidad del Ejército y Fuerza Aérea.
 15. SEDENA: Secretaría de la Defensa Nacional.
- NOTA:** Cuando se haga referencia a la norma ISO 9001 o su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC, siempre será la versión vigente y aplicable.

Capítulo IV

Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4)



Primera Sección

Requisitos Generales (Requisito 4.1)

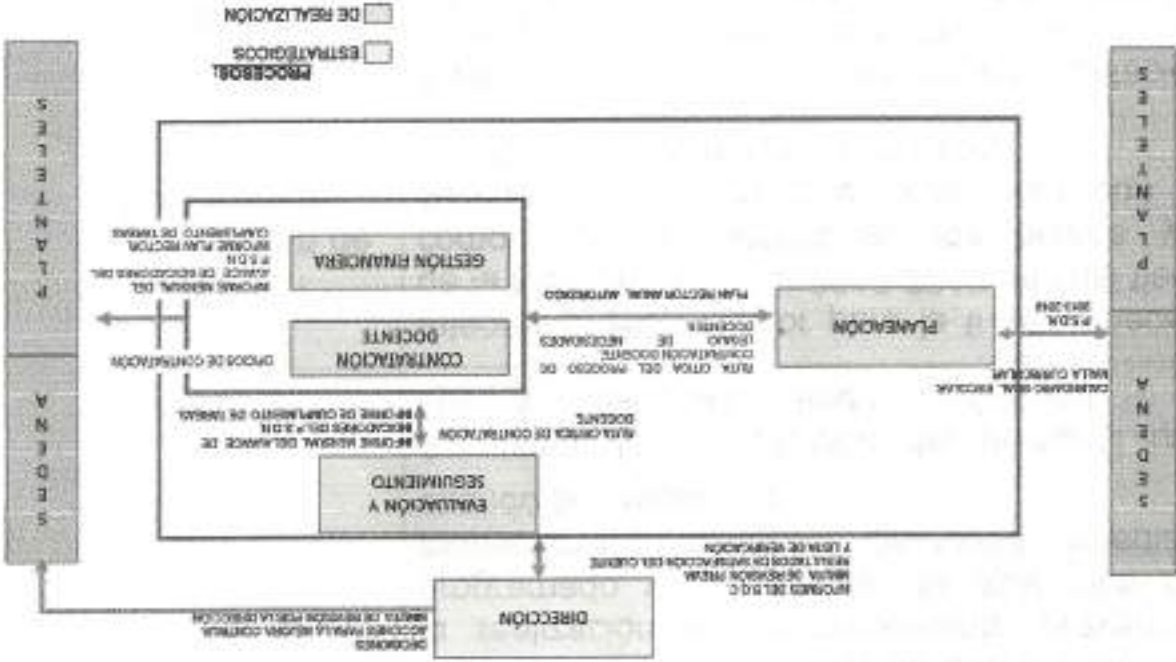
16. En la Rectoría de la U.D.E.F.A. se ha diseñado un Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) tomando como base lo requerido por la norma internacional ISO 9001 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC, el cual ha sido establecido, documentado e implementado, para cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. Asimismo, se mantiene en mejora continua a partir de las revisiones al S.G.C. y el resultado alcanzado en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

A. La Rectoría de la U.D.E.F.A. ha determinado que los procesos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad, son:

Proceso	Responsabilidad
Dirección	Las establecidas en el capítulo cinco de la norma ISO 9001, además de evaluar y mejorar el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continúa a los objetivos y planeación de la organización.

 SEDENA <small>Sistema de Educación de la Defensa Nacional</small>	Fecha de emisión: Julio 2017	Versión: 006	Pág: 23 de 46
 SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Como actividades controladas, este proceso tiene la responsabilidad de supervisar que las instalaciones y equipo informático se encuentren en condiciones de uso a través de la realización del mantenimiento preventivo programado y en su caso la aplicación del mantenimiento correctivo de forma inmediata cuando sea requerido. Asimismo, la capacitación del personal que integra el Sistema de Gestión de Calidad.		
Planeación (integración de Plan Rector)	Integrar el Plan Rector para la transformación de la Educación Militar 2013-2018, el cual tiene como objetivo materializar los bienes y/o servicios requeridos que coadyuvan con el proceso de enseñanza-aprendizaje.		
Contratación docente	Realizar el proceso de selección y contratación de profesores y profesoras civiles así como personal militar en situación de retiro, para ser integrado a los planteles militares como docentes.		
Gestión Financiera	Integrar y materializar el Plan Rector anual.		
Evaluación y Seguimiento	Verificar el uso y aplicación de los recursos solicitados por los planteles y otorgados por los procesos del S.G.C., así como la evaluación docente y la satisfacción de la organización o persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio.		



B. La secuencia e interacción de los procesos mencionados se puede apreciar en el siguiente "mapa de procesos":



C. Los métodos y criterios para la operación y el control de los procesos, así como los recursos e información necesarios se declaran en la ficha de proceso de cada uno de ellos.

D. La realización del seguimiento, la medición en su caso, y los análisis respectivos, se efectúan por parte de cada uno de las y los responsables de proceso, incluyendo las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos, tal como se establece en la fichas de proceso.

E. Se establece como proceso externo las compras y se controla con criterios de cumplimiento de entrega para garantizar el abastecimiento a tiempo y que pudieran afectar a la conformidad con los requisitos de los productos que emanan del Sistema de Gestión de la Calidad.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 26 de 46
--	--	--	--

Segunda Sección

Requisitos de la Documentación (Requisito 4.2)

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 4.2.1)

17. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se tienen los siguientes documentos:

A. Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.

B. Manual de Calidad.

C. Documentos requeridos por la norma y los que se han considerado necesarios (Incluyendo los registros).

Subsección (B)



Manual de Calidad (Requisito 4.2.2)

18. El presente manual contiene:

A. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la justificación de las exclusiones, se mencionan en el Capítulo I.

B. La descripción gráfica de la interacción de los procesos (Mapa de procesos) se mencionó en el inciso "B" del capítulo IV.

C. En los requisitos respectivos se hace referencia a los siguientes procedimientos:

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	
Fecha de emisión: Julio 2017	Versión: 006	Pág: 26 de 46

a. Control de documentos y registros.

b. Auditorías internas.

c. Control de producto no conforme.

d. Acciones correctivas y Acciones preventivas.

Subsección (C)

Control de Documentos (Requisito 4.2.3)

19. El control de los documentos que pertenecen al S.G.C. mencionados anteriormente, son controlados como se establece en el procedimiento de control de documentos.

Subsección (D)

Control de registros (Requisito 4.2.4)

20. El control de los registros que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, son controlados mediante el procedimiento de control de registros.

Capítulo V

Responsabilidad de la Dirección (Requisito 5)

Primera Sección



Compromiso de la Dirección (Requisito 5.1)

21. La dirección del S.G.C. de la Rectoría de la U.D.E.F.A., esta constituida por un comité integrado por: el o la representante de la dirección y las o los Coroneles Subdirectores y la Oficina de Calidad Educativa. Su compromiso se plasma al aplicar los mandatos de desarrollo e implementación del presente Sistema de Gestión de la Calidad, así como el estrecho seguimiento del mantenimiento y mejora continua al mismo.

Segunda Sección

Enfoque del Cliente (Requisito 5.2)

22. La dirección, se asegura que los requisitos señalados por la organización o persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio se identifiquen y se cumplen al realizar reuniones de trabajo con los planteles para la integración del Plan Rector.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Versión: 006	Pág: 28 de 46
			

Tercera Sección

Política de la Calidad (Requisito 5.3)

23. La dirección ha emitido la Política de la Calidad con el propósito de ser la guía que encause las actividades del personal que labora en la institución hacia su cumplimiento.

“Coadyuvar a la Calidad de la Educación Militar mediante la gestión de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros del Sistema Educativo Militar, integrados en el Plan Rector y conforme a los requisitos de la Secretaría de la Defensa Nacional”.

24. Esta Política de Calidad es comunicada a través de la orden particular y/o mediante explicación directa en reuniones de trabajo, siendo entendida por quienes integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la U.D.E.F.A.

25. Asimismo, se difunde mediante su publicación visible para el personal que está dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y un oficio que se remite a la Secretaría de la Defensa Nacional y a los Planteles Militares que integran el Sistema Educativo Militar.

Cuarta Sección

Planificación (Requisito 5.4)

Subsección (A)

Objetivos de la Calidad (Requisito 5.4.1)

26. Los Objetivos de la Calidad son los siguientes:

A. Gestionar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros disponibles, facilitando el entorno laboral y escolar acorde a una organización de calidad.

B. Coadyuvar con las instituciones de educación militar en la formación de militares profesionales, de acuerdo con los requisitos establecidos por la Secretaría de la Defensa Nacional.


La planificación, seguimiento y medición de estos objetivos se realiza con la matriz de objetivos.

Subsección (B)

Planificación del Sistema de Gestión de Calidad (Requisito 5.4.2)

27. La dirección asegura que los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad estén alineados con el cumplimiento de metas, además de los objetivos de la calidad; esto se realiza en la etapa de revisión por la dirección.

28. Asimismo, cuando se realicen cambios se asegura que la integridad del sistema se mantenga a través del establecimiento y cumplimiento de los planes de acción que se requieran al realizar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

 SEDENA <small>Sistema de Defensa Nacional</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006 Pág: 30 de 46
--	--	---

Quinta Sección

Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (Requisito 5.5)

Subsección (A)

Responsabilidad y Autoridad (Requisito 5.5.1)

29. La dirección define la autoridad y responsabilidad del personal en las fichas de proceso correspondiente. Su comunicación se realiza mediante reuniones organizadas por el proceso de dirección.

Subsección (B)

Representante de la Dirección (Requisito 5.5.2)

30. El comité que integra a la Alta Dirección ha designado a su responsable como Representante de la Dirección para todos los efectos internos y externos a la U.D.E.F.A., teniendo la responsabilidad y autoridad para asegurarse que los procesos son implementados y mantenidos, así como promover la toma de conciencia de los requisitos de la organización o persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio, y reportar lo necesario a la alta dirección.

33. Durante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, la dirección toma como información:

Información para la Revisión por la Dirección (Requisito 5.6.2)

Subsección (B)

32. Con el propósito de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la dirección realiza la revisión del mismo para conocer si este es conveniente, adecuado y eficaz. Esta revisión se realiza por lo menos una vez al año, analizando los datos generados por los procesos y por el S.G.C., tomando en cuenta las oportunidades de mejora y la planificación de las mismas cuando se realicen. Esta actividad queda registrada en la minuta de revisión por la dirección.

Propósito de la Revisión por la Dirección (Requisito 5.6.1)

Subsección (A)



Revisión del S.G.C. por la Dirección (Requisito 5.6)

Sexta Sección

31. La comunicación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se transmite diariamente de manera escrita o verbal a la totalidad del personal; por otra parte, la comunicación externa se emite mediante oficio. La comunicación entre procesos es formal y por escrito con memorándum, oficio, ordenamiento o con otros medios.

Comunicación Interna (Requisito 5.5.3)

Subsección (C)

 SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 31 de 46
--	--	---



- A. Resultados de auditorías.
- B. Retroalimentación del cliente.
- C. Datos del desempeño de procesos y la conformidad del producto.
- D. Estado de acciones preventivas y correctivas.
- E. Seguimiento a revisiones por la dirección previas.
- F. Cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- G. Recomendaciones para la mejora

Subsección (C)

Resultados de la Revisión por la Dirección (Requisito 5.6.3)

34. Después de revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, la dirección llega a acuerdos sobre:

- A. La mejora de la eficacia del sistema y sus procesos.
- B. Las necesidades de recursos.
- C. Mejora el producto y/o servicio respecto a los requisitos el cliente.
- D. El mantenimiento o actualización de la política y los objetivos de la calidad.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.
Fecha de emisión: Julio 2017	Versión: 006
Pág: 33 de 46	

Capítulo VI

Gestión de los Recursos (Requisito 6)

Primera Sección

Provisión de los Recursos (Requisito 6.1)

35. Para el Sistema de Gestión de la Calidad se han determinado como recursos necesarios los siguientes:

A. Personal de los procesos.

B. Infraestructura para el Sistema de Gestión de la Calidad.

36. Estos se proporcionan de acuerdo al presupuesto asignado.

37. Con esto se asegura la implementación y mantenimiento del S.G.C.



Segunda Sección

Recursos Humanos (Requisito 6.2)

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 6.2.1)

38. La competencia del personal del Sistema de Gestión de la Calidad está determinada en la matriz de puestos.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 34 de 46
--	--	--	--

Subsección (B)

Competencia, Toma de Conciencia y Formación (Requisito 6.2.2)

39. El personal del Sistema de Gestión de la Calidad es competente. Cuando éste no demuestre la competencia necesaria se toman acciones de formación y disciplinas. La verificación de la eficacia de cualquier acción se realiza a través del comunicado directo de la o el jefe inmediato.

40. El personal del Sistema de Gestión de la Calidad es consciente de la importancia de sus actividades, ya que conocen sus responsabilidades dentro de los procesos.

41. Los registros de la competencia del personal son mantenidos en la oficina de calidad educativa.

Tercera Sección

Infraestructura (Requisito 6.3)

42. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se ha determinado y proporcionado como infraestructura para los procesos la siguiente:

- A. Instalaciones (Oficinas).
- B. Consumibles (Papelaría y cómputo).
- C. Mobiliario de oficina.
- D. Equipo de cómputo e impresión.



44. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se ha determinado como ambiente de trabajo el normal de oficina (iluminado, limpio y ventilado), éste se identifica en las respectivas fichas de proceso y se gestiona para su mantenimiento por el personal del proceso y, cuando es necesario, por el personal de servicios generales.



Ambiente de Trabajo (Requisito 6.4)

Cuarta Sección

43. A través de las personas del proceso de servicios generales se asegura que esta infraestructura se mantiene funcional.

E. Equipo de comunicación.

 SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 35 de 46
--	--	---

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 36 de 46
--	--	--	--

Capítulo VII

Realización del Producto y/o Servicio (Requisito 7)

Primera Sección

Planificación de la Realización del Producto y/o Servicio (Requisito 7.1)

45. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se ha determinado como metodología para planificación de la realización del producto, el uso de fichas de procesos.


Segunda Sección

Procesos Relacionados con el Cliente (Requisito 7.2)

Subsección (A)

Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio (Requisito 7.2.1)

46. La Rectoría de la U.D.E.F.A. determina los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto; además de lo solicitado por la organización o persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio, al recibir las instrucciones de la Secretaría de la Defensa Nacional y las solicitudes de recursos por parte de los planteles mediante oficio.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006 Pág: 37 de 46
--	--	---

Subsección (B)

Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio (Requisito 7.2.2)

47. La solicitud de la Secretaría de la Defensa Nacional para la integración del Plan Rector, es una orden la cual se debe de cumplir aunque no se tenga la capacidad para ello. Solamente se registran los cambios cuando hay observaciones en las actividades de seguimiento durante la integración de dichos planes.

48. Estos cambios se comunican a los procesos y personas involucradas, registrándolos en los mismos documentos de trabajo y en los oficios que se generan para realizarlos.

49. Los procesos de planeación, contratación docente y gestión financiera realizan la revisión de los requisitos de los planteles para la gestión de recursos y evalúan su cumplimiento con respecto a lo establecido en el Plan Rector.

Subsección (C)

Comunicación del Cliente (Requisito 7.2.3)

50. En los procesos de realización se mantiene retroalimentación con el cliente sobre la entrega del producto hasta la aprobación del mismo.

51. Las quejas se pueden encontrar implícitas en las solicitudes respetuosas que envían los planteles a la rectoría.

Tercera Sección

Diseño y Desarrollo (Requisito 7.3)

Se excluye.

Cuarta Sección

Compras (Requisito 7.4)

Subsección (A)

Proceso de Compras (Requisito 7.4.1)

Se excluye.

Subsección (B)



Información de las Compras (Requisito 7.4.2)

52. Cuando el personal del proceso requiere algún insumo para el producto, genera la requisición de compra y se asegura que ésta describa los productos solicitados, turnándola al área correspondiente, la cual es externa al Sistema de Gestión de la Calidad.

Subsección (C)

Verificación de los Productos Comprados (Requisito 7.4.3)

53. El personal solicitante de la compra verifica que los insumos, proporcionados por el área correspondiente, reúnan los requisitos solicitados en la requisición de compras.

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	 Pág: 39 de 46
Fecha de emisión: Julio 2017	Versión: 006	

Quinta Sección

Producción y Prestación del Servicio (Requisito 7.5)

Subsección (A)

Control de Prestación del Servicio (Requisito 7.5.1)

54. La realización del producto dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se da bajo condiciones controladas que están plasmadas en las fichas de procesos.

Subsección (B)

Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación del Servicio (Requisito 7.5.2)

Se excluye.

Subsección (C)

Identificación y Trazabilidad (Requisito 7.5.3)

55. El producto generado por Rectoría de la U.D.E.F.A. es identificado por su nombre durante toda la realización del mismo.

Subsección (D)

Propiedad del Cliente (Requisito 7.5.4)

Se excluye.

Se excluye.



Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición (Requisito 7.6)


Sexta Sección

56. El personal del Sistema de Gestión de la Calidad preserva el producto únicamente aplicando controles documentales, como son protección y legibilidad. Las partes constitutivas del mismo (papelaría y consumibles) son preservadas en condiciones de almacenamiento controlado.

Preservación del Producto (Requisito 7.5.5)

Subsección (E)

 SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL	DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Versión: 006	Pág: 40 de 46
		Fecha de emisión: Julio 2017	

 SEDENA <small>Sistema de Defensa Nacional</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Version: 006	Pág: 41 de 46
--	--	------------------------	-------------------------

Capítulo VIII

Medición, Análisis y Mejora (Requisito 8)

Primera Sección

Generalidades (Requisito 8.1)

57. Los procesos de seguimiento y medición son necesarios para:

A. Demostrar la conformidad de los productos y/o servicios.

B. Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

C. Mejorar de forma continua la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Segunda Sección

Seguimiento y Medición (Requisito 8.2)

Subsección (A)

Satisfacción del Cliente (Requisito 8.2.1)



58. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Rectoría de la U.D.E.F.A., se tienen tres métodos de seguimiento de la satisfacción de la organización o persona que recibe o hace uso de algún producto y/o servicio:

61. Cuando se detecta una "no conformidad" las personas responsables de atenderla son el personal de las áreas que la generan y que interactúan. Esto se hace sin demora injustificada.
60. Las auditorías se realizan conforme al procedimiento de auditoría interna.
59. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se ejecutan auditorías internas para evaluarlo, éstas se realizan conforme al programa de auditorías establecido anualmente.

Auditoría Interna (Requisito 8.2.2)

Subsección (B)

- C. Para el cliente Secretaría de la Defensa Nacional, el método, lo aplicable por el ámbito militar, es a través de la aprobación del Plan Rector.
- B. Los planteles califican al personal evaluador con la encuesta de satisfacción del servicio ofrecido.
- A. En los planteles, el método es la realización de una encuesta para la evaluar la materialización del Plan Rector, esto a través del proceso de seguimiento y evaluación.

 SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL	DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 42 de 46
--	--	--	---

65. Durante la realización de los procesos de realización se realizan actividades de verificación al producto, estas actividades pueden tener como resultado la detección de producto no conforme.

Control de Producto No Conforme (Requisito 8.3)

Tercera Sección

64. Las características del producto están determinadas en la fichas de procesos.

63. Durante la realización del producto se le da seguimiento al cumplimiento de las actividades determinadas en las fichas de procesos. Asimismo, se realiza la medición del producto mediante indicadores de eficacia.


Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio (Requisito 8.2.4)


Subsección (D)

62. El método para el seguimiento y, en dado caso de ser aplicable, la medición de los procesos, están determinados en las fichas de procesos. Asimismo, cuando es aplicable, se tienen indicadores de desempeño para los procesos que están definidos y determinados en los métodos mencionados. El seguimiento de estos métodos garantiza el cumplimiento de la planificación, en dado caso de que no se cumpla se efectúan las acciones necesarias.

Seguimiento y Medición de los Procesos (Requisito 8.2.3)

Subsección (C)

 SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL	DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Versión: 006	Pág: 43 de 46
--	--	--------------	---------------

 SEDENA	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006 Pág: 44 de 46
--	--	---

66. Al existir éste se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado. Una vez detectado se llevan a cabo actividades como:

- A. Corregir.
- B. Aclarar.
- C. Desechar.

67. Cuando se corrige o aclara el producto no conforme, se realiza una verificación del cumplimiento de los requisitos iniciales o nuevos. Si el producto cumple los requisitos es liberado por una autoridad competente o, en su caso, por el cliente.



68. Para ello se tiene el procedimiento de control de producto no conforme.

Cuarta Sección

Análisis de Datos (Requisito 8.4)

69. Para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de lo planeado, se recopila y analizan los datos generados por los procesos, además de estudiar las características del producto para la toma de decisiones sobre acciones de mejora. Este análisis incluye la información generada por:

- A. La satisfacción del cliente.
- B. El cumplimiento de requisitos del producto.
- C. Las tendencias de los procesos y productos.
- D. Oportunidades para realizar acciones preventivas.

 SEDENA <small>SERVICES DE DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Versión: 006	Pág: 45 de 46 
--	--	--------------	--

E. El cumplimiento de las compras.

Quinta Sección

Mejora (Requisito 8.5)

Subsección (A)

Mejora Continua (Requisito 8.5.1)

70. Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se han establecido como elementos de entrada, para generar acciones de mejora, los análisis de:

- A. La política de la calidad.
- B. Los objetivos de la calidad.
- C. Los resultados de la auditoría interna y externa.
- D. El análisis de datos.
- E. Las acciones correctivas, las acciones preventivas.
- F. La revisión que se hace por la dirección.

72. Se ha implementado el procedimiento de acciones preventivas, el cual ayuda a identificar la causa por la que podría ocurrir una "no conformidad" o alguna situación indeseable dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, en el procedimiento se establecen las actividades que hay que realizar para evitar que ocurra.



Acción Preventiva (Requisito 8.5.3)

Subsección (C)

71. Se tiene establecido el procedimiento de acciones correctivas, el cual ayuda a identificar la causa por la que sucede una no conformidad y establecen las actividades que hay que realizar para eliminar esta y prevenir que no vuelva a ocurrir.

Acción Correctiva (Requisito 8.5.2)

Subsección (B)

 SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. EDUC. MIL. Y RECTORÍA DE LA U.D.E.F.A.	Fecha de emisión: Julio 2017 Versión: 006	 Pág: 46 de 46
--	--	---