



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA**

**PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO
PARA EL SERVICIO DE
APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA**

CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01

Fecha Revisión	22/03/2018
No. Revisión	00
Página	1 de 13
ISO 9001:2015	Sección 8
Fecha Edición	23/03/2018

1. Objetivo

Establecer, documentar, mantener, evaluar y promover la mejora continua del proceso de apoyo a la docencia agropecuaria que se desarrolla en los módulos del Centro de Enseñanza Agropecuaria (CEA), garantizando a través del conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal involucrado en cada etapa del proceso, el cumplimiento de la prestación del Servicio de Apoyo a la Docencia Agropecuaria (SAD-A) con calidad hacia los clientes (estudiantes) y partes interesadas (académicos) que realizan actividades prácticas contenidas en los programas de estudio de las asignaturas de las licenciaturas que ofrece la FES-Cuautitlán.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los involucrados en el proceso específico Servicio de Apoyo a la Docencia Agropecuaria (SAD-A) en el nivel licenciatura y posgrado, tales como personal académico, personal técnico y personal administrativo adscrito al Centro de Enseñanza Agropecuaria que colabora en los módulos pecuarios (apicultura, aves, bovinos, caprinos, cunicultura, equinos, ovinos), módulos agrícolas (hidroponía, pastoreo, forrajes y maquinaria agrícola), y talleres (carnes, embutidos y lácteos) prestando el servicio hacia los clientes y partes interesadas.

	Nombre y Cargo	Firma
Elaboró:	MVZ MC Miriam Hernández Miranda Representante del Jefe del Comité de Calidad del Centro de Enseñanza Agropecuaria MVZ EPOC Ernesto Valencia Gutiérrez Responsable Calidad Área Pecuaria IA Rafael Blancas Rojas Responsable Calidad Área Agrícola	
Revisó y aprobó:	MVZ EPA MMVZ E. Valentino Villalobos García Jefe del Comité de Calidad del Centro de Enseñanza Agropecuaria	
Autorizó:	QFB Juana Alicia Alquicira Camacho Jefe del Departamento de Certificación	



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO
PARA EL SERVICIO DE
APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA

CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01

Fecha Revisión	22/03/2018
No. Revisión	00
Página	2 de 13
ISO 9001:2015	Sección 8
Fecha Edición	23/03/2018

3. Referencias normativas

3.1 Normas Internacionales

3.2 Otras Normas y Regulaciones

Referentes a las normas NMX-CC/IMNC

- 3.2.1 NMX-CC-9000-IMNC-2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario
- 3.2.2 NMX-CC-9001-IMNC-2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos

3.3 Referencia a otras normas y regulaciones

- 3.3.1 Legislación Universitaria
- 3.3.2 Ley Orgánica de la UNAM
- 3.3.3 Estatuto de Personal Académico de la UNAM
- 3.3.4 Catálogo de Puestos Administrativos de base de la UNAM
- 3.3.5 Reglamento de Seguridad e Higiene de la UNAM
- 3.3.6 Programas de estudio de las asignaturas de las carreras que incluyen la realización de actividades prácticas en el Centro de Enseñanza Agropecuaria.
- 3.3.7 Reglamento Interno para la realización de actividades de docencia, investigación, de extensión y de difusión de la cultura en el Centro de Enseñanza Agropecuaria de la FES Cuautitlán-UNAM.
- 3.3.8 Reglamento Interno para el Cuidado y Uso de los Animales de Experimentación en Investigación y Docencia en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán U.N.A.M.
- 3.3.9 Ley Federal de Sanidad Animal
- 3.3.10 Ley Federal de Sanidad Vegetal

4. Términos y definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa-raíz de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CICUAE. Comité Interno para el Cuidado y Uso de los Animales de Experimentación de la FES-Cuautitlán.

Cliente: Persona que recibe un servicio y/o producto; en el SGC-C-FESC el cliente es el alumno que recibe un servicio. Es importante aclarar que aunque el alumno es el cliente, en ninguno de los procesos impone requisitos; sólo tiene expectativas cuyo cumplimiento puede ser medido por el cuestionario de satisfacción del cliente.

Comité de Calidad: Está conformado por Jefe del CEA, Representante del Jefe del Comité de Calidad y Responsables de Calidad.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados; se mide a través de un cuestionario aplicado a los alumnos (clientes).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados para cada proceso de realización, en el "Servicio de Apoyo a la Docencia Agropecuaria": se mide de la siguiente forma: Porcentaje de servicios realizados respecto a los solicitados.

Equipo de Calidad: Conformado por los Responsables de Módulo

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA		PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA		CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
	Fecha Revisión		22/03/2018			
	No. Revisión		00			
	Página		3 de 13			
	ISO 9001:2015		Sección 8			
Fecha Edición		23/03/2018				

FITE: Formulario de Instrucción Específica

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito (ver definición de requisito).

Parte interesada: Persona o grupo de personas que tienen un interés en el desempeño o el éxito de la organización; en este caso son los profesores del alcance del SGC-C-FESC.

Programa de Estudios de una Asignatura: Descripción estructurada de las actividades de enseñanza- de una determinada asignatura, para el logro de los objetivos de aprendizaje por parte de los alumnos; forma parte del Plan de Estudios y contiene: Objetivos generales y particulares (elaborados en términos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y competencias), Plan temático con dosificación del tiempo, Orientaciones metodológicas sobre el proceso de enseñanza aprendizaje, Criterios de Evaluación, Perfil Profesiográfico del docente que lo impartirá y Bibliografía. Por tanto contiene los requisitos relacionados con la formación académica del estudiante y los requisitos del producto.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Producto. Resultado de un proceso.

Producto Conforme: En los procesos de Servicio de Apoyo a la Docencia (CEA y Pecuarias) y Formación de Recursos Humanos en los Laboratorios de Investigación, el servicio es determinado por criterios, y dependiendo de su cumplimiento se convierte en producto conforme, cuando se alcanzan los parámetros establecidos en los anexos de los procedimientos específicos correspondientes.

Requisito: Necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria y que aparece especificada en un documento. En el caso del SGC-C-FESC son:

- Los requisitos para el producto, que están definidos por los objetivos del curso experimental de una asignatura y se derivan de los objetivos del programa de esa asignatura. En el caso de una asignatura 100% práctica los objetivos del curso experimental son los objetivos del programa de esa asignatura (sólo aplica al proceso de "Enseñanza Experimental en el Nivel de Licenciatura").
- Los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.
- Los requisitos declarados en el reglamento interno de cada área y en las reglamentaciones aplicables.
- Los requisitos de cada servicio, declarados en el procedimiento específico correspondiente.

Se declaran como reglamentaciones aplicables aquellas reglamentaciones definidas por las áreas en sus procedimientos específicos y/o instrucciones de trabajo.

Satisfacción del Cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

5. Responsabilidades y funciones

Puesto	Responsabilidades y funciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Generar el ambiente adecuado para que el personal académico, responsables de módulo y personal administrativo de base que laboran en el CEA, se comprometan por la vía del convencimiento y la sensibilización, a participar activamente en la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA		CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
			Fecha Revisión	22/03/2018
			No. Revisión	00
			Página	4 de 13
			ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición	23/03/2018	
PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA				

<p>Jefe del Comité de Calidad (Jefe del CEA)</p> <p>JCC</p> <p>y/o Representante del Jefe del Comité de Calidad</p> <p>RJCC</p>	<p>Calidad Corporativo (SGC-C).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear, Coordinar, dar seguimiento y Verificar (Evaluar) a través del Comité de Calidad que dirige, el avance, la eficacia y eficiencia del proceso de implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC en las secciones agrícola y pecuaria, • Atender las observaciones derivadas del proceso de implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y del cumplimiento de las acciones correctiva derivadas de los procesos necesarios del SGC (revisiones de la dirección, auditorías realizadas, quejas, sugerencias y recomendaciones) y apoyarlos en la solución de los problemas que se presenten. • Convocar a Juntas de Calidad para analizar los Informes de Calidad de las secciones académicas y aprobar las acciones derivadas de las no conformidades detectadas. • Elaborar la parte del Informe de Calidad que le corresponde y enviar al RD en los tiempos establecidos. • Concentrar y Analizar junto con los Responsables de Calidad la información proporcionada por los responsables de módulo del servicio prestado. • Analizar, proponer y difundir a todo el personal que dirige, las acciones de mejora, así como los indicadores de calidad que lo demostrarán. • Promover y mantener una comunicación activa con la Alta Dirección y la Secretaria Administrativa para fortalecer la adecuada distribución de recursos del CEA • Enviar a las coordinaciones la calendarización ó cronograma de actividades del semestre. • Solicitar los FITES, cronogramas y planes de trabajo del semestre. • Elaboración y control de las minutas y las listas de asistencia.
---	--

<p>Responsables de Calidad (agrícola y pecuaria)</p> <p>RC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar un ambiente adecuado para que cada uno de los responsables de módulo que participen y se involucren en el sistema de Gestión de la Calidad Corporativo de la FESC (SGC-C-FESC) como vía para promover la necesidad de una cultura de la calidad. • Coordinar junto con el Jefe del Comité de Calidad y/o su Representante, las acciones inherentes a la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC-C-FESC de las áreas de calidad (agrícola y pecuaria) y del cumplimiento de las acciones correctivas derivadas de los procesos necesarios del SGC-C (revisiones de la dirección, auditorías realizadas, entre otras), así como el seguimiento del cumplimiento de los indicadores de calidad. • Participar mediante el consenso, en la elaboración, revisión, emisión, control y mantenimiento de la documentación necesaria para la implementación del SGC-C. • Tomar acuerdos, en conjunto con el Jefe del Comité de Calidad y/o su Representante en relación con la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC-C en el Centro de Enseñanza Agropecuaria y del cumplimiento de las acciones correctivas. • Concentrar y Analizar la información proporcionada por los responsables de módulo del servicio prestado junto con el Jefe de comité y/o su Representante
<p>Equipo de Calidad</p> <p>EC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el presente procedimiento, establecido por el Comité de Calidad del Centro de Enseñanza Agropecuaria donde presta sus labores, para así poder evaluar la importancia y trascendencia de su participación y contribución al logro de los objetivos planteados dentro del SGC-C. • Integrarse y participar activamente en el Sistema de Gestión de Calidad SGC-C, contribuyendo con sus opiniones y acciones a la divulgación de la importancia del mismo, así como a su implementación, mantenimiento y mejora continua. • Generar y mantener actualizados, los registros inherentes al SGC-C que le correspondan de acuerdo a sus funciones.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA		CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
			Fecha Revisión	22/03/2018
			No. Revisión	00
			Página	5 de 13
			ISO 9001:2015	Sección 8
			Fecha Edición	23/03/2018
PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA				

	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar los cuestionarios de satisfacción del cliente y las partes interesadas. Con dicha información elaborar la parte del Informe de Calidad que le corresponde y enviar a los Responsables de Calidad en los tiempos establecidos
Personal administrativo de base.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las funciones y actividades propias del área asignada de acuerdo a los requerimientos solicitados por el Jefe del Centro de Enseñanza Agropecuaria, y tomando como referencia, los lineamientos establecidos por el Catálogo de puestos del personal administrativo de base.
Académico (Profesor, Ayudante de Profesor o Técnico Académico)	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar las actividades de docencia en el CEA, de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente procedimiento y a los lineamientos contenidos en el Programa de estudios de la asignatura que imparta. Establecer y cumplir con la calendarización o cronograma de actividades de docencia práctica que faciliten la formación de habilidades prácticas en los estudiantes. Elaborar y entregar en tiempo y forma las solicitudes de prácticas en las oficinas del CEA. Dar a conocer a los estudiantes la calendarización o cronograma de actividades de docencia práctica con anticipación a su realización. Participar respondiendo los cuestionarios de satisfacción al cliente.

6. Descripción de actividades

Etapa 1 – Planeación de la actividad

Responsable	Actividad	Documento de referencia	Formulario Registro
JCC y/o RJCC	Informar (en el semestre non) a las nuevas generaciones del Proceso SAD-A.	Solicitud de la coordinación de carrera (formato libre)	Oficio
	Solicitar anualmente el plan de trabajo (formato libre) de cada módulo en el semestre non a los responsables de módulo.	Oficio de solicitud (formato libre) - ITE-CEA-FESC-SAD-01	Oficio
	Solicitar los FITES y cronograma de trabajo.	Oficio de solicitud (formato libre)	Oficio
	Hace llegar el formulario FPE-CEA-SAD-01-01 a las Coordinaciones de carrera	Oficio de entrega (formato libre)	Oficio
	Convocar a Juntas de Calidad para analizar los Informes de Calidad de los módulos	Oficio de solicitud (formato libre)	Minutas y listas de asistencia
EC	Elabora el Plan de Trabajo y cronogramas FPE-CEA-SAD-01-01 y lo entrega al JCC CEA.	ITE-CEA-FESC-SAD-01	FPE-CEA-SAD-01-01
	Actualiza y entrega al JCC los FITES que le apliquen: El Responsable de Módulo, Taller o Área, estará en libertad de utilizar el o los FITES necesarios, de acuerdo a sus necesidades o requerimientos, durante cada semestre.	ITE-CEA-FESC-SAD-01	FITE-CEA-SAD-01-01 FITE-CEA-SAD-01-02 FITE-CEA-SAD-01-03
	-FITE-CEA-SAD-01-01 Inventario de insumos, instrumentos, semovientes y equipo.		FITE-CEA-SAD-01-04

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA		CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
			Fecha Revisión	22/03/2018
			No. Revisión	00
			Página	6 de 13
			ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición	23/03/2018	
PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA				

	<ul style="list-style-type: none"> - FITE-CEA-SAD-01-02 Reporte de mantenimiento preventivo o correctivo de instalaciones -FITE-CEA-SAD-01-03 Reporte de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos - FITE-CEA-SAD-01-04 Requerimientos de insumos, instrumentos, semovientes y equipos. 		
JCC y/o RJCC	<p>Recibe, revisa, acuerda con el responsable de módulo y autoriza los requerimientos para los módulos, talleres o áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tramita las solicitudes de compra de insumos, equipos y materiales para los módulos, talleres o áreas considerando el FITE-CEA-SAD-01-04 Requerimientos de insumos, instrumentos, semovientes y equipos - Recibe, revisa, autoriza y tramita, las solicitudes de mantenimiento de equipo e instalaciones. -Define en conjunto con el equipo de calidad (responsables de Módulos Pecuarios, áreas y Talleres del CEA) la disponibilidad de espacios, áreas, instalaciones, semovientes y equipos, para la realización de las prácticas. 	<p>FITES y CRONOGRAMAS, en físico y en electrónico</p>	<p>FITE-CEA-SAD-01-01</p> <p>FITE-CEA-SAD-01-02</p> <p>FITE-CEA-SAD-01-03</p> <p>FITE-CEA-SAD-01-04</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-01</p>
Coordinación de Carreras	<ul style="list-style-type: none"> -Reciben y dan a conocer a los Profesores los planes de trabajo semestrales FPE-CEA-SAD-01-01 (Cronograma de actividades) de los módulos, talleres o áreas del CEA. 	<p>“Plan de Trabajo sintetizado de módulos, talleres o áreas (Cronograma de actividades)”</p> <p>-Acuse de recibido de correo electrónico u oficio de entrega</p>	<p>FPE-CEA-SAD-01-01</p> <p>-Acuse de recibido electrónico y/o oficio de recibido</p>

Etapa 2 – Desarrollo de la actividad

Académico (Profesor, Ayudante de profesor o Técnico Académico).	<ul style="list-style-type: none"> -Llena el formulario FPE-CEA-SAD-01-02 “Solicitud de actividad a realizar en el CEA”, acorde con los programas de asignatura y los reglamentos internos aplicables. - Entrega al Jefe del CEA el registro FPE-CEA- 	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento interno para la realización de actividades de Docencia, Investigación, Extensión y de Difusión de la Cultura en el Centro de 	FPE-CEA-SAD-01-02 Solicitud de actividad a realizar en el CEA.
---	---	---	--

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA	CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
		Fecha Revisión	22/03/2018
		No. Revisión	00
		Página	7 de 13
		ISO 9001:2015	Sección 8
Fecha Edición	23/03/2018		

	<p>SAD-01-02 de solicitud de actividad a realizar en el CEA.</p> <p>- El listado de los alumnos” con fotocopias de las pólizas de seguro de vida o de accidentes, es responsabilidad del Académico mantenerlos vigentes.</p>	<p>Enseñanza Agropecuaria de la FES Cuautitlán-UNAM.</p> <p>-Reglamento Interno para el cuidado y uso de los Animales de Experimentación en Investigación y Docencia.</p> <p>-Reglamento para la aprobación, manejo y destino de las Donaciones.</p>	
<p>Jefe del Comité de Calidad (Jefe del CEA) y/o RJCC</p>	<p>-Recibe y revisa que el registro FPE-CEA-SAD-01-02 Solicitud de actividad a realizar en el CEA esté completa y llenada correctamente:</p> <p>- Una vez completa y correcta la documentación, entrega una copia del FPE-CEA-SAD-01-02 al miembro del equipo de calidad que corresponda (responsable del Módulo, Taller o Área).</p> <p>- Ordena y archiva los registros en original: FPE-CEA-SAD-01-02 Solicitud de actividad a realizar en el CEA,</p>	<p>-Reglamento interno para la realización de actividades de Docencia, Investigación, Extensión y de Difusión de la Cultura en el Centro de Enseñanza Agropecuaria de la FES Cuautitlán-UNAM.</p> <p>Reglamento Interno para el cuidado y uso de los Animales de Experimentación en Investigación y Docencia.</p>	FPE-CEA-SAD-01-02
<p>Equipo de Calidad</p>	<p>-Recibe copia, revisa y ordena los registros FPE-CEA-SAD-01-02 Solicitud de actividad a realizar en el CEA para cumplir los requisitos solicitados.</p> <p>-En caso de no cubrir con los requerimientos deberán informar al Profesor, Ayudante de Profesor o Técnico Académico y a la Jefatura del CEA, la necesidad de reprogramar o propone junto con el académico alguna otra alternativa, a través del FPE-CEA-SAD-01-07 Formato de conformidad para resolver las diferencias del servicio que proporciona el CEA con los requisitos solicitados.</p>	<p>- Reglamento interno para la realización de actividades de Docencia, Investigación, Extensión y de Difusión de la Cultura en el Centro de Enseñanza Agropecuaria de la FES Cuautitlán-UNAM. -Reglamento para la aprobación, manejo y destino de las Donaciones.</p>	<p>-Formato de conformidad para resolver las diferencias del servicio que proporciona el CEA con los requisitos solicitados (FPE-CEA-SAD-01-07).</p>
<p>Académico (Profesor, Ayudante de profesor o Técnico Académico.</p>	<p>En caso de que el Módulo, Taller o Área no pueda cumplir con los requisitos solicitados por el responsable de la actividad, éste deberá firmar de conformidad las alternativas sugeridas por el responsable del Módulo, Taller o Área. (Formato de conformidad para resolver las diferencias del servicio que proporciona el CEA con los requisitos solicitados FPE-CEA-SAD-01-07).</p>	<p>- Reglamento interno para la realización de actividades de Docencia, Investigación, Extensión y de Difusión de la Cultura en el Centro de Enseñanza Agropecuaria de la FES Cuautitlán-</p>	<p>- Formato de conformidad para resolver las diferencias del servicio que proporciona el CEA con los requisitos solicitados (FPE-</p>



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA**

**PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO
PARA EL SERVICIO DE
APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA**

CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01

Fecha Revisión	22/03/2018
No. Revisión	00
Página	8 de 13
ISO 9001:2015	Sección 8
Fecha Edición	23/03/2018

	En el momento que por motivos externos al CEA, no sea posible realizar la actividad, como por ejemplo: huelgas, suspensión temporal de actividades por terremotos, sismos, etc., se realizará una alternativa de reprogramación de prácticas en conjunto con el profesor a través del Formato Reporte de incidencias y contingencias	UNAM. Reporte de incidencias y contingencias FPE-CEA-SAD-01-06	CEA-SAD-01-07). FPE-CEA-SAD-01-06
Personal administrativo de base (peones agropecuarios, técnicos, profesionistas titulados)	Mantiene semovientes, instalaciones, equipos y materiales diversos en condiciones óptimas para su utilización.	Catálogo de puestos del personal administrativo de base de la UNAM	
Equipo de Calidad	-Asigna y facilita, según el servicio solicitado, semovientes, equipo, materiales biológicos, utensilios diversos, espacio físico o permite el acceso a los procesos productivos. Dependiendo del programa de la asignatura y de la actividad práctica a desarrollar (ejemplo Clínicas y Terapéutica Quirúrgica), entrega al profesor los formularios para seguimiento de caso clínico o quirúrgico, el de seguimiento de administración de fármacos; ingreso de semovientes al CEA y/o vale para materiales.	FPE-CEA-SAD-01-04 Ingreso de semovientes para actividades. FPE-CEA-SAD-01-05 Vale para materiales. FPE-CEA-SAD-01-08 Formato de Bitácora (seguimiento) Administración de Fármacos.	FPE-CEA-SAD-01-04 FPE-CEA-SAD-01-05 FPE-CEA-SAD-01-08
Académico (Profesor, Ayudante de profesor o Técnico Académico.	Dependiendo del programa de la asignatura y de la actividad práctica a desarrollar (ejemplo Clínicas y Terapéutica Quirúrgica), Recibe y llena lo(s) formulario(s) correspondiente(s) y lo (s) entrega al miembro del equipo de calidad pertinente. -Supervisa y asesora a los alumnos durante el desarrollo de la actividad de apoyo a la docencia para que se cumplan los objetivos de la actividad a realizar. -Supervisa que se realicen las actividades sobre principios del bienestar animal, plasmados en la regulación interna aplicable. -Indica y supervisa que los alumnos coloquen y/o traten los residuos generados en la actividad. -Si fuera el caso, llena el formulario FPE-CEA-SAD-01-06 Reporte de incidencias y contingencias y lo entrega al jefe del comité de	Reglamento Interno para el cuidado y uso de los Animales de Experimentación en Investigación y Docencia. Reglamento para la aprobación, manejo y destino de las Donaciones.	



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA**

**PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO
PARA EL SERVICIO DE
APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA**

CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01

Fecha Revisión	22/03/2018
No. Revisión	00
Página	9 de 13
ISO 9001:2015	Sección 8
Fecha Edición	23/03/2018

	calidad.		
Alumno	<p>-Asiste puntualmente con la indumentaria, materiales, utensilios y accesorios establecidos en el Reglamento Interno aplicable y aquellos que le solicite el académico.</p> <p>-Realiza la actividad bajo las normas de trabajo establecidas para cumplir los objetivos de la sesión.</p> <p>- Da tratamiento y/o coloca en los recipientes correspondientes los residuos generados.</p> <p>-Si fuera el caso, llena el formulario FPE-CEA-SAD-01-06 Reporte de incidencias y contingencias y lo entrega al jefe del comité de calidad.</p>	<p>- Reglamento interno para la realización de actividades de Docencia, Investigación, Extensión y de Difusión de la Cultura en el Centro de Enseñanza Agropecuaria de la FES Cuautitlán-UNAM.</p> <p>-Reglamento Interno para el Cuidado y Uso de los Animales de Experimentación en Investigación y Docencia en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán U.N.A.M.</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-06 Reporte de incidencias y contingencias</p> <p>-Programa de estudios de la asignatura.</p>	FPE-CEA-SAD-01-06 Reporte de incidencias y contingencias
Equipo de Calidad	<p>-Recibe, proporciona, da seguimiento y archiva, si fuera el caso, los registros:</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-03 Bitácora (seguimiento de caso clínico o quirúrgico).</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-04 Ingreso de semovientes para actividades.</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-05 Vale para materiales.</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-08 Formato de Bitácora (seguimiento) Administración de fármacos.</p>	<p>FPE-CEA-SAD-01-03 Bitácora (seguimiento de caso clínico o quirúrgico).</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-04 Ingreso de semovientes para actividades.</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-05 Vale para materiales.</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-08 Formato de Bitácora (seguimiento) Administración de fármacos.</p>	<p>FPE-CEA-SAD-01-03</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-04</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-05</p> <p>FPE-CEA-SAD-01-08</p>
Jefe del Comité de Calidad (Jefe del CEA) y/o RJCC	<p>Implementa junto con el equipo de calidad la corrección necesaria para el desarrollo de la actividad</p>	<p>FPE-CEA-SAD-01-06 Reporte de incidencias y contingencias.</p> <p>-Se realiza una minuta de atención, con las firmas de conformidad de ambas</p>	<p>FPE-CEA-SAD-01-06</p> <p>-Minuta</p>

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA		CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
			Fecha Revisión	22/03/2018
			No. Revisión	00
			Página	10 de 13
			ISO 9001:2015	Sección 8
			Fecha Edición	23/03/2018

		partes.	
Equipo de Calidad	Ejecuta corrección necesaria para el desarrollo de la actividad	FPE-CEA-SAD-01-06 Reporte de incidencias y contingencias. -Minuta de atención, con las firmas de conformidad de ambas partes.	FPE-CEA-SAD-01-06 -Minuta
Etapa 3. Verificación del Servicio			
RJCC Y RC (Agrícola y Pecuario)	-Entregan el formulario FPG02-FESC-01 "Cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción del cliente" a los alumnos y el formulario FPG02-FESC-02 "Cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción de las partes interesadas" a los académicos. -Se aplicarán a dos prácticas por semestre de manera aleatoria, a todos los alumnos y profesores que asistan a la sesión.	-FPG02-FESC-01 "Cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción del cliente" -FPG02-FESC-02 "Cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción de las partes interesadas"	-FPG02-FESC-01 -FPG02-FESC-02
Equipo de calidad	Apoya y aplica los cuestionarios a los alumnos y académicos para evaluar el desempeño del proceso.	Cuestionarios de evaluación del proceso y satisfacción de partes interesadas así como el dirigido a clientes FPG02-FESC-02 y FPG02-FESC-01	-FPG02-FESC-02 -FPG02 -FESC-01
Académico (Profesor, Ayudante de Profesor ó Técnico Académico)	-Responde el Cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción de partes interesadas y lo entrega al miembro del equipo de calidad que corresponda.	-FPG02-FESC-02 "Cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción de las partes interesadas"	-FPG02-FESC-02
Alumno	-Responde el cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción del cliente y lo entrega al miembro del equipo de calidad que corresponda.	-FPG02-FESC-01 "Cuestionario de evaluación del proceso y satisfacción del cliente"	-FPG02 -FESC-01
Equipo de calidad	-Reciben los cuestionarios y procesan las respuestas de los cuestionarios de estudiantes y académicos, en el formato electrónico: FPG02-FESC-03C CC	-FPG02-FESC-03C CC INFORME DE LA CALIDAD (uso del Responsable del Módulo / Taller)	-FPG02-FESC-03C CC
RJCC y Responsables de	- Revisa el buzón de quejas y sugerencias, así como los reportes de contingencias en los	-Buzón de quejas y sugerencias.	-Relación de quejas y sugerencias

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA		CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
			Fecha Revisión	22/03/2018
			No. Revisión	00
			Página	11 de 13
			ISO 9001:2015	Sección 8
			Fecha Edición	23/03/2018

Calidad (Pecuario y agrícola)	módulos, talleres o áreas.	-Reporte de incidencias contingencias	-Reporte de incidencias contingencias
Etapa 4. Evaluación del Servicio			
RJCC Y RC (Agrícola y Pecuario)	-Reciben los cuestionarios procesados de las respuestas de los cuestionarios de estudiantes y académicos, en el formato electrónico: FPG02-FESC-03C CC -La recepción de la documentación será en forma electrónica y física.	-FPG02-FESC-03C CC INFORME DE LA CALIDAD (uso del Responsable del Módulo / Taller)	-FPG02-FESC-03C CC -Correo electrónico del CEA
RJCC Y RC (Agrícola y Pecuario)	-Procesan la información de los cuestionarios formato electrónico: FPG02-FESC-03C CC -Elaboran el formato electrónico FPG02-FESC-03C JCC "INFORME DE LA CALIDAD (uso del RC)" -Procesan la información del buzón de quejas y sugerencias y el reporte de contingencias.	-FPG02-FESC-03C JCC "INFORME DE LA CALIDAD (uso del RC)" -Reporte de incidencias contingencias	-FPG02-FESC-03C JCC -Reporte de incidencias contingencias
JCC y RJCC	-Cita a reunión de calidad para analizar la información recopilada. - Registra las no conformidades detectadas.	-Control de Producto y Servicio No conforme	-Formato electrónico
JCC, RJCC, RD y EC	- Junto con el comité de calidad, elabora el análisis causa-raíz de las no conformidades detectadas y propone el plan de acciones a seguir. - Registra las acciones de corrección, correctivas y preventivas para darles seguimiento.	-Análisis Causa Raíz (FPG02-FESC-05) -Minuta	-FPG02-FESC-05 -Minuta
JCC y RJCC	-Elabora el informe final de calidad, para la evaluación del desempeño del proceso, sobre los resultados de los cuestionarios aplicados, el buzón de quejas y sugerencias o los reportes de contingencias, que deben incluir un plan de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. -Analiza el informe final de calidad -Coordina el cumplimiento de las acciones preventivas y/o de mejora y/o correctivas con el (los) responsable (s) de implementar la acción.	FPG02-FESC-03C JCC "INFORME DE LA CALIDAD	FPG02-FESC-03C JCC
JCC y RJCC	-Convoca a Junta de Calidad al término de las actividades de docencia (o período inter	- Minuta	- Minuta

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA	CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01	
		Fecha Revisión	22/03/2018
		No. Revisión	00
		Página	12 de 13
		ISO 9001:2015	Sección 8
Fecha Edición	23/03/2018		

	semestral), con los responsables de calidad para analizar el resultado del proceso a través del informe final de calidad, elaborado por cada responsable de calidad. -Da seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas para la mejora continua.	-Hoja electrónica	-Hoja electrónica
--	---	-------------------	-------------------

7. Registros del procedimiento

7.1 Formularios del procedimiento

Código de identificación	Nombre del formulario
FPE-CEA-SAD-01-01	Plan de Trabajo de módulos, talleres o áreas (Síntesis)
FPE-CEA-SAD-01-02	Solicitud de actividad a realizar en el CEA
FPE-CEA-SAD-01-03	Bitácora (seguimiento de caso clínico o quirúrgico).
FPE-CEA-SAD-01-04	Ingreso de semovientes para actividades
FPE-CEA-SAD-01-05	Vale para el préstamo de materiales
FPE-CEA-SAD-01-06	Reporte de incidencias y contingencias
FPE-CEA-SAD-01-07	Formato de conformidad para resolver las diferencias del servicio que proporciona el CEA con los requisitos solicitados.
FPE-CEA-SAD-01-08	Bitácora (seguimiento) administración de fármacos

7.2 Otros registros

8. Documentos relacionados

- 8.1 Manual de Gestión de la Calidad FESC. (MGC-FESC)
- 8.2 Procedimiento general (PG02-FESC).
- 8.3 Plan de Aseguramiento de la Calidad (PAC-CEA-SAD-01).
- 8.4 Instrucción de Trabajo Específico de los Documentos Operativos de los Módulos, Talleres y Áreas del CEA (ITE-CEA-FESC-SAD-01).

9. Control de cambios

No. de revisión	Fecha de revisión	Tipo de modificación	Motivo del cambio
00	22/03/2018	Creación de documento	Actualización de la norma



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
CENTRO DE ENSEÑANZA AGROPECUARIA**

**PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO
PARA EL SERVICIO DE
APOYO A LA DOCENCIA AGROPECUARIA**

CÓDIGO: PE-CEA-FESC-SAD-01

Fecha Revisión	22/03/2018
No. Revisión	00
Página	13 de 13
ISO 9001:2015	Sección 8
Fecha Edición	23/03/2018

10. Control de la información documentada

Tipo de documento	Código de identificación del documento	Control de la información documentada
Procedimiento	PE-CEA-FESC-SAD-01	Disponible en la página electrónica, acceso sólo al personal autorizado con contraseña confidencial e intransferible
Formularios (Impresos y/o electrónicos)	FPE-CEA-SAD-01-01 al 08	

11. Anexos.

Indicadores anuales del producto

INDICADORES ANUALES DEL PRODUCTO
PRODUCTO: SERVICIO DE PRÁCTICAS EN EL CEA

Características del Producto	Criterios de Aceptación (Anual)	Calificación
ETAPA DE PLANEACIÓN		
DIFUSION: Pláticas informativas a los alumnos de las carreras de MVZ e IA	Mínimo: 2	2
ETAPA DE DESARROLLO		
2. Evidencia de cumplimiento de prácticas solicitadas	Por lo menos del 80% de las prácticas	2
ETAPA DE EVALUACIÓN		
4. Porcentaje de prácticas realizadas contra solicitadas	Mínimo: 90 %	2
5. Porcentaje de solicitudes reprogramadas	0 a 5 %	2
ETAPA ACTUAR		
6. Quejas del servicio obtenidos de la Percepción del cliente en los cuestionarios	Menor al 20 %	2
Producto Conforme	Producto no Conforme	
Puntaje Mayor o Igual a 6	Puntaje Menor a 6	