



Versión vigente No. 01 Fecha: 14/11/11

Administrador de Proceso:	Jefe de laboratorios de Biología
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Manual de prácticas.		• Prácticas de laboratorio realizadas.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Profesores • Alumnos	N/A	N/A
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Alta Dirección de la UAEM Sociedad	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Subdirector Administrativo Coordinador de docencia de la Licenciatura en Biología Jefe de Laboratorio de Biología Laboratoristas Encargado de Mantenimiento Docentes	Equipos de Cómputo 2 laboratorios de biología Suministros y consumibles de laboratorio Equipos de laboratorio.		Laboratorios ventilados, iluminados con instalaciones funcionales eléctricas, hidráulicas y de gas. Cubículo para laboratorista con iluminación y estantes para guardar material.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Realizar el 80% de las prácticas programadas en el Manual de Prácticas de laboratorio		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de Laboratorios.	(Prácticas realizadas / prácticas del Manual) X 100.	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
4.5. Proyecto: Personal universitario de alto nivel	5.1.2. Proyecto: Fortalecimiento académico.  5.1.2.3. Metas. 19. Contar con 6 talleres y laboratorios certificados. Fuente PRDI 2012-2013	5.1.1. Estrategias Mantener e incrementar los procesos certificados del Sistema de Gestión de la calidad. 6. Profesionalizar la administración de laboratorios, talleres y áreas de apoyo a la docencia.  Fuente: Plan de Desarrollo 2008–2012 Facultad de Ciencias

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):



Versión vigente No. 01 Fecha: 14/11/11

- Manual de Prácticas de laboratorio actualizado, con introducción, objetivos y materiales y método

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Acorde a lo indicado en el Manual Realizarlo en el horario establecido Contar con todos los materiales y que estén en buen estado Realizar la práctica bajo asesoría del Docente	Desarrollo acorde al Manual, en el horario, con los materiales indicados y con presencia del docente.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Realizar la práctica bajo el Reglamento interno de laboratorios de la Facultad.	Cumplimiento del Reglamento.
UAEM	N/A	N/A.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Compras	1. En el punto 4 del diagrama de flujo.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Realización de las Prácticas de laboratorio.	Jefe de laboratorio	(Prácticas realizadas / prácticas del Manual) X 100.	Semestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario.	Jefe de laboratorio	Con la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario y el análisis de los datos a través de la metodología de la lógica borrosa	Semestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Programación de las prácticas de acuerdo al Manual	Revisión de realización de prácticas de acuerdo al Manual.
II	Ejecución de las prácticas	Registros en formato de solicitud de material de laboratorio y bitácora de prácticas.



Versión vigente No. 01 Fecha: 14/11/11

III	Reportes de resultados	(Prácticas realizadas / prácticas del Manual) X 100.
-----	------------------------	--

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Prácticas realizadas en laboratorios	Revisión del material y reactivos requeridos	Llenado de formato de solicitud de material de laboratorio (anexo 8.1) y bitácora de prácticas (anexo 8.3)	(Prácticas realizadas / prácticas del manual) X 100.	N/A	N/A

\*Nota: Solo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que el docente no entregue a inicio de semestre el manual de prácticas de laboratorio.	Solicitar al docente su manual de prácticas.
No tener en existencia el material, reactivos y equipo necesario para las prácticas de laboratorio.	Solicitar al Subdirector Administrativo al inicio del semestre el. material, reactivos y equipo necesario para las prácticas de laboratorio o en su caso pedir apoyo a otro laboratorio o Facultad.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	20/10/2011	RD	Comité de Calidad	Emisión del documento
01	14/11/11	RD	Comité de Calidad	Revisión de la entrada y salida del proceso, modificación del objetivo de calidad y mediciones del proceso