



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 1 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

ÍNDICE

GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. NORMAS DE REFERENCIA	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3
4.1 Comprensión de la Universidad y de su entorno	3
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4
4.3 Determinación del alcance de la Dirección Administrativa	4
4.4 Dirección Administrativa y sus procesos	4
5. LIDERAZGO	5
5.1 Liderazgo y Compromiso	5
5.2 Política de la Dirección Administrativa	5
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Dirección Administrativa	6
6. PLANIFICACIÓN	6
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6
6.2 Objetivos de la Dirección Administrativa y planificación para lograrlos	7
6.3 Planificación de los cambios	7
7. APOYO	7
7.1 Recursos	7
7.2 Competencia	8
7.3 Toma de conciencia	9
7.4 Comunicación	9
7.5 Información Documentada	9
8. OPERACIÓN	10
8.1 Planificación y control operacional	10
8.2 Requisitos para los servicios de la Dirección Administrativa	10
8.3 Diseño y desarrollo de los servicios	11
8.4 Control de los procesos y servicios externos	11
8.5 Producción y provisión del servicio	12
8.6 Liberación de los servicios	13
8.7 Control de las salidas no conformes	14



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 2 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	14
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	14
9.2 Auditoría Interna	15
9.3 Revisión por la Dirección	15
10. MEJORA	16
10.1 Generalidades	16
10.2 No conformidad y acción correctiva	16
10.3 Mejora Continua	17
HISTORIAL DE REVISIONES	17



Código: SGA MAN 01	Página 3 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

GLOSARIO DE TÉRMINOS

UACH	Universidad Autónoma de Chihuahua
PDU	Plan de Desarrollo Universitario
UNIQ	Sistema de administración electrónica de documentos, que se utiliza para la atención de documentos disponible a través de la Intranet de la UACH.
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

INTRODUCCIÓN

Información de la Organización

La Universidad Autónoma de Chihuahua adoptó su personalidad jurídica y patrimonio propio como organismo descentralizado a partir de 1954. Desde ese momento y hasta nuestros días la Universidad ha sido el pilar más sólido en la formación de profesionistas, contribuyendo así al desarrollo económico, social y cultural del Estado y la Nación.

El responsable de su operación es el Rector de la Universidad y es quien define la Misión, la Visión y los valores de la institución basándose en las expectativas y necesidades de su comunidad universitaria. Las necesidades de crecimiento son dictadas por la Rectoría de la Universidad, con éstas define los ejes rectores y compromisos de la UACH, tomando en cuenta su entorno social y el desarrollo profesional y personal de sus empleados. A través del Plan de Desarrollo Universitario.

1.- Objeto y campo de aplicación

Este Manual especifica los requerimientos a cumplir para un Sistema de Gestión que la Dirección Administrativa está declarando sobre la capacidad para proporcionar servicios y en sus diferentes formas, especificaciones y aplicaciones que cumplan las necesidades de nuestros usuarios y demás requisitos regulatorios legales y reglamentarios aplicables, así como los establecido en materia de control interno.

2. Normas de referencia

Este manual de procedimientos para el Sistema de Gestión de la Dirección Administrativa contiene documentos de referencia que son indispensables para la aplicación de este documento a través del Marco normativo SGU FOR 14.

3. Términos y Definiciones

Para el uso de éste Manual aplican los términos y definiciones utilizados en la Norma ISO 9000:2015, Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, y las referidas en el Glosario de términos.

4.

Contexto de la Universidad (UACH)

4.1 Comprensión de la Universidad y de su contexto

La UACH determina en su Plan de Desarrollo Universitario 2016-2025 (PDU) en su capítulo I el contexto General de la Universidad Autónoma de Chihuahua y en su capítulo II su marco axiológico que comprende su Misión y sus valores y principios, así como en el capítulo IV la visión, los rasgos distintivos y sus ejes rectores a los cuales se alinean las Unidades Académicas y las Direcciones de Área. Ver PDU: http://transparencia.uach.mx/transparencia_proactiva/PDU-2016-2025.pdf



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 4 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

La Dirección Administrativa se alinea al eje rector tres buscando consolidar un sistema de gestión para la administración holística, incluyente e innovadora para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad para todas las funciones sustantivas y adjetivas y para la transparencia y rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

Además, ver Matriz FODA SGU FOR 10

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Con la finalidad de demostrar la capacidad de la Dirección Administrativa para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios se ha determinado:

- las partes interesadas que son pertinentes a cada proceso de la Dirección Administrativa,
- los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.

Durante el proceso de revisión por la dirección se realiza el seguimiento y la revisión de la información de estas partes interesadas y sus requisitos, Matriz SGU FOR 06.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la Dirección Administrativa

El alcance del Sistema de Gestión de la Dirección Administrativa aplica a los procesos de:

Gestión de Capacitación (Departamento de Recursos Humanos) Gestión del Presupuesto (Departamento de Contabilidad) Gestión de Compras y licitaciones (Departamento de Adquisiciones) Gestión Financiera (Departamento de Tesorería), Gestión de Bienes Patrimoniales (Departamento de Bienes Patrimoniales).

No aplica al Sistema de Gestión el elemento 8.3 Diseño y desarrollo de los servicios ni el 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

4.4 Sistema de gestión de la Dirección Administrativa y sus procesos

4.4.1 La Dirección Administrativa a través del comité de gestión (integrado por los jefes de Departamento), tiene establecido, implementado, y mantenido un sistema de gestión basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, y se persigue el mejoramiento continuo de su efectividad. El sistema de gestión incluye:

- determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos. Matriz de identificación de entrada y salida de procesos SGU FOR 08,
- determinación de la secuencia e interacción de los procesos está definido en el Mapa de interacción de procesos SGU AYU 01,
- la determinación de los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos, de acuerdo con los requerimientos del sistema, a través de controles operacionales,
- la determinación de los recursos necesarios y asegurar su disponibilidad,
- asegurar que las responsabilidades y autoridades para estos procesos estén debidamente asignadas,
- asegurarse que se abordan los riesgos y oportunidades que han sido determinados de acuerdo a la Matriz de identificación de riesgos SGU FOR 13,
- evaluar periódicamente los procesos e implementar cualquier cambio que se considere necesario para asegurar que estos procesos logran los resultados deseados,
- mejorar los procesos y el sistema de gestión.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 5 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- 4.4.2** El sistema de gestión mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conserva esta información para tener la confianza de que los procesos se realicen conforme a lo planeado a través del UniQ: <http://uniq.uach.mx>

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

El Director Administrativo y los Jefes de Departamento demuestran liderazgo y mantienen evidencia de su compromiso para el desarrollo, así como el esfuerzo continuo para mejorar la efectividad del sistema de gestión, basada en:

- asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión, mediante la comunicación entre todos los niveles de la organización sobre la importancia del cumplimiento de los requerimientos y expectativas del cliente y los requisitos regulatorios aplicables mediante reuniones de revisión por la Dirección,
- establecer la política del sistema de gestión y los objetivos que son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UACH,
- asegurarse de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la UACH como están detallados en este manual,
- promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos,
- la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión,
- la comunicación de la importancia de una gestión de calidad, eficaz y eficiente,
- asegurando que el sistema de gestión logra los resultados previstos,
- promoviendo el compromiso y dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema,
- la promoción de la mejora dentro de la Dirección Administrativa,
- el apoyo a otros roles pertinentes de la Institución para demostrar su liderazgo en la forma en la aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al usuario de nuestros servicios

El Director Administrativo y los Jefes de Departamento demuestran su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario y se asegura que:

- se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables en el Marco normativo SGU FOR 14,
- se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pudieran afectar a la conformidad del servicio y su capacidad para aumentar la satisfacción del usuario,
- se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario.

5.2 Política del Sistema de Gestión

5.2.1 Establecimiento de la Política

La Dirección Administrativa busca administrar de forma eficiente, eficaz y efectiva los recursos humanos, financieros y materiales a través del cumplimiento de los procesos administrativos para la toma de decisiones dirigida principalmente a la formación de profesionistas de excelencia para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y la sociedad, apoyado en un Sistema de Gestión mediante el cumplimiento de las Normas ISO 9001:2015; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los aspectos de control interno.



Código: SGA MAN 01	Página 6 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

5.2.2 Comunicación de la Política

- a) la política del sistema se controla como se establece en el procedimiento para el control de la información documentada y sólo podrá ser cambiada, ajustada y aprobada por los integrantes de la Dirección Administrativa con autorización del Director Administrativo,
- b) se explica a los nuevos empleados en la etapa de entrenamiento e inducción y es monitoreada para verificar su comprensión y aplicación durante las auditorías internas y externas al sistema de gestión. Ver: Matriz de comunicación SGU FOR 09,
- c) la política se encuentra disponible a través del UniQ, y se localiza en lugares visibles de los edificios de la Dirección administrativa.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

La Dirección Administrativa a través del área de Recursos Humanos asegura la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la Institución. Ver: Manual de la organización http://transparencia.uach.mx/informacion_publica_de_oficio/fraccion_i.html (Apartado Información pública de oficio, estructura orgánica, atribuciones y normatividad que nos rige)

Las responsabilidades de los puestos están definidas en sus respectivas descripciones del puesto.

Mediante los organigramas departamentales, descripciones y perfiles de puestos se asegura la efectiva administración del sistema de gestión. Las funciones del puesto, se hacen del conocimiento del personal cuando se incorpora a la Institución y/o cuando cambia de posición en el organigrama.

Mediante esta asignación de responsabilidad y autoridad la Dirección:

- a) se asegura que el sistema es conforme con los requisitos de la Normas ISO mediante reuniones de trabajo y revisiones al sistema de gestión y sus procesos,
- b) se asegura que los procesos que forman parte del Sistema de gestión están generando y proporcionando las salidas previstas mediante el seguimiento de los procesos definidos y el cumplimiento de los objetivos establecidos,
- c) se informa al Director Administrativo sobre el desempeño del sistema y sobre las oportunidades de mejora,
- d) se asegura de que se promueve el enfoque al usuario en todas las áreas que integran el sistema mediante el monitorio de la satisfacción del mismo y el seguimiento de las quejas y sugerencias conforme al mecanismo establecido,
- e) se asegura de que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema participando en las reuniones de la revisión por la dirección y autorizando los proyectos de cambio en el sistema.

Uno de los mecanismos de liderazgo del Sistema de gestión es la realización de los Consejos Consultivos, cuyas decisiones quedan registradas en el Acta de Consejo Consultivo de Administración.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Para realizar la planeación del sistema de gestión se han considerado las directrices establecidas en el plan de desarrollo universitario: http://transparencia.uach.mx/transparencia_proactiva/PDU-2016-2025.pdf, en el que se enumeran los ejes rectores que darán dirección al quehacer universitario durante la presente administración y en el que se analiza el contexto en que se desenvuelve la organización, así como los requisitos de las partes interesadas SGU FOR 06, los riesgos SGU FOR 13 y oportunidades SGU FOR 10, determinados con la finalidad de:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 7 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- a) asegurar que el sistema de gestión pueda apoyar a la consecución de los resultados y objetivos previstos de manera general en el PDU y de manera particular en los procesos de la dirección administrativa,
- b) se aumenten los efectos deseables,
- c) se puedan prevenir o reducir los efectos no deseados, como son la pérdida de bienes patrimoniales en menoscabo del patrimonio universitario, el dispendio y mal uso de recursos financieros y materiales,
- d) se pueda lograr la mejora de los procesos de trabajo y de la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas.

6.1.2 El sistema de gestión tiene establecido el mecanismo para abordar los riesgos y oportunidades, integrarlos e implementarlos y evaluarlos para verificar su eficacia. Matriz de identificación de riesgos SGU FOR 13 y Matriz FODA SGU FOR 10, las cuales se actualizarán anualmente.

6.2 Objetivos del sistema de gestión y planificación para lograrlos

6.2.1 La Dirección Administrativa en conjunto con los Jefes de Departamento han establecido los objetivos del Sistema de Gestión Universitario en las áreas pertinentes y para los procesos operativos del sistema.

6.2.2. Con la finalidad de lograr y asegurar que los objetivos de la Dirección Administrativa se encuentren controlados y documentados se ha establecido la Matriz de objetivos SGU FOR 11, se revisan semestralmente durante la revisión por la dirección.

6.3 Planificación de los cambios

El Director Administrativo durante la revisión por la dirección, se asegura que los cambios al sistema son realizados de una forma controlada y que la integridad del sistema es mantenida ya que cumple con las regulaciones normativas aplicables, así mismo se considera:

- a) el propósito de los cambios y las consecuencias potenciales,
- b) la integridad del sistema,
- c) la disponibilidad de los recursos necesarios,
- d) la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades en caso de requerirse a través de Gestión de los cambios SGU FOR 12 y Alta, modificación y baja de documentos SGU FOR 01.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Cada área de la Universidad elabora anualmente el presupuesto correspondiente, el cual es revisado por el Rector en conjunto con el Director Administrativo y finalmente autorizado por el Consejo Universitario, en este presupuesto se determinan y proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión.

La Universidad considera:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes se determinan en el presupuesto universitario a través de la Dirección Administrativa,
- b) los requisitos hacia los proveedores externos se especifican a través de requisiciones, contratos y convenios.

Lo anterior mediante la autorización del presupuesto Anual de la UACH y de cualquier otro tipo de recurso concursable.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 8 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

7.1.2 Personas

La Dirección Administrativa a través del Departamento de Recursos Humanos determina y proporciona el personal necesario para la implementación eficaz de su sistema de gestión y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad determina, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios mediante el Procedimiento de infraestructura APO PRO 01.

NOTA: Estas instalaciones incluyen:

- áreas de trabajo y sus instalaciones relacionadas, incluyendo la sanidad de las mismas,
- el uso de los equipos apropiados para las operaciones del servicio incluyendo el hardware y software,
- los servicios de apoyo, tales como, transporte, y tecnología de comunicación o sistemas de información.

Para el mantenimiento de la infraestructura se solicitan los servicios de la Coordinación de Mantenimiento, tampoco se cuenta con personal específico para el mantenimiento de equipo de comunicación y computacional, por lo tanto, se acude a la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) como un proveedor externo.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Dirección Administrativa se asegura de determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios a través de los recursos necesarios.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

- 7.1.5.2 No aplica ya que no se cuenta con equipos de calibración o verificación para los procesos certificables.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La Dirección Administrativa determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario, a través de manuales de la organización y procedimientos.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la Dirección Administrativa considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas mediante la detección de necesidades de capacitación.

7.2 Competencia

El Departamento de Recursos Humanos determina la competencia del personal que realiza el trabajo que afecta el desempeño y eficacia del sistema de gestión y se asegura de que estas sean competentes en base a la educación, formación o experiencia, en caso de que sea necesario se toman



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 9 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones realizadas, por último, mantener documentada la evidencia de la competencia en su expediente.

7.3 Toma de conciencia

El Director Administrativo en conjunto con los Jefes de Departamento se aseguran de que las personas que realizan el trabajo en la Institución tomen conciencia de la política, objetivos, su contribución a la eficacia del sistema y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, a través de lo establecido en la Matriz de comunicación SGU FOR 09.

7.4 Comunicación

Está definida la Matriz de comunicación SGU FOR 09, la cual asegura que la comunicación interdepartamental relacionada con los procesos del sistema de gestión, se realice consistentemente y sea efectiva, incluyendo:

- qué comunicar
- cuándo comunicar
- a quién comunicar
- cómo comunicar
- quién comunica

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión incluye a través del Procedimiento de información documentada SGU PRO 01:

- la información documentada requerida por las Normas ISO,
- la información documentada que se determina como necesaria para la eficacia del sistema.

El sistema de gestión está documentado en 4 niveles, como lo indica la siguiente estructura documental:

- Nivel I. Manuales.** - Indica la forma y responsabilidades para cumplir con los requerimientos de las Normas ISO
- Nivel II. Procedimientos.** - Los procedimientos documentados describen el qué, quién, dónde y cuándo de los procesos para soportar la implementación del nivel I.
- Nivel III. Instrucción de trabajo, ayudas visuales, planes operativos** Describen el cómo de las actividades para el cumplimiento de los niveles I y II.
- Nivel IV. Registros de calidad.** - Es la evidencia escrita de que el sistema está funcionando adecuadamente y logrando los objetivos establecidos

El sistema documentado de gestión incluye otro tipo de documentos utilizados en la Dirección Administrativa, incluidos los que se determina que son necesarios para la efectiva operación y control de acuerdo a la complejidad de los procesos, de los cuales se hace referencia en los diferentes niveles de documentación.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la Dirección administrativa a través del Departamento de Certificación debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- la identificación y descripción,
- el formato y los medios de soporte,



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 10 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema y por las Normas ISO se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite,
- b) esté protegida adecuadamente.

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la Dirección Administrativa debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso,
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad,
- c) control de cambios,
- d) conservación y disposición.

Los documentos de origen externo que la Institución determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión son identificados y controlados. Se enuncian en la Lista Maestra SGU FOR 03 y se especifica quién los controla, dónde es aplicable apropiadamente si se retienen por algún motivo en particular.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

1. Proceso de gestión de capacitación
2. Proceso de gestión del presupuesto operativo
3. Proceso de gestión financiera
4. Proceso de Gestión de Adquisición y licitación de bienes y servicios. Procedimiento ADQ PRO 01 y ADQ PRO 03.
5. Proceso para el control de bienes patrimoniales. Procedimiento CBP PRO 01.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el usuario.

La comunicación con el usuario se mantiene a través de buzón de sugerencias permanente y de encuestas de satisfacción, buscando obtener retroalimentación relativa a los servicios,

8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios

Para determinar los requisitos para los servicios que ofrece la Dirección Administrativa, esta se asegura de que:

- a) los requisitos para los servicios se definen y en esta definición se incluyen todos los requisitos legales y reglamentarios que le son aplicables, así como los requisitos considerados necesarios por la dirección, a través del Marco normativo SGU FOR 14 y planes de control de cada uno de los procesos,
- b) la Dirección Administrativa pueda cumplir con las declaraciones acerca de los servicios que ofrece.



Código: SGA MAN 01	Página 11 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

8.2.3 Revisión de los requisitos de los servicios

8.2.3.1 La Dirección administrativa se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que ofrece, definidos en el plan de control de cada uno de los procedimientos del sistema, por lo que se lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar servicios, esta revisión incluye:

- los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma,
- los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido,
- los requisitos especificados por la Dirección Administrativa
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios,
- las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La Dirección Administrativa se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La Dirección Administrativa confirma los requisitos de los usuarios antes de la aceptación, cuando el usuario no proporciona una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.3.2 El sistema de gestión conserva información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios

La Dirección Administrativa se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada sea modificada, y de que el personal pertinente sea consciente de los requisitos modificados a través de la Solicitud de Alta, modificación y baja de documentos SGU FOR 01.

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios

Para los procesos de la Dirección Administrativa este requisito no aplica debido a que se realizan conforme a lo estipulado por la normatividad aplicable a cada proceso.

8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La Dirección Administrativa se asegura de que los procesos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos.

El Director Administrativo y los Jefes de Departamento determinan los controles a aplicar a los procesos y servicios suministrados externamente cuando:

- los procesos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios servicios de la Dirección Administrativa
- los procesos y servicios son proporcionados directamente a los usuarios por proveedores externos en nombre de la Dirección Administrativa,
- un proceso o una parte del proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de la decisión de la Dirección Administrativa.

El Director Administrativo en conjunto con el Jefe de Adquisiciones determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos,



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 12 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a los requisitos. Se conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

El Director administrativo en conjunto con el Jefe de Adquisiciones se asegura de que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Dirección de entregar servicios conformes de manera coherente a los usuarios, para esto:

- a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de gestión.
- b) define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes,
- c) tiene en consideración el impacto potencial de los procesos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la dirección de cumplir regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, así como la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo,
- d) determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos y servicios suministrados externamente cumplan los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

El Jefe de Adquisiciones se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Así mismo les comunica sus requisitos para:

- a) los procesos y servicios a proporcionar,
- b) la aprobación de los servicios, métodos procesos y equipos y de la liberación de servicios,
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas,
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización,
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización,
- f) las actividades de verificación o validación que la dirección o su usuario pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Los jefes de Departamento implementan la realización y prestación de los servicios bajo condiciones controladas que incluyen cuando es aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada en la que se definen las características de los servicios a prestar y las actividades a desempeñar, así como los resultados a alcanzar,
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados,
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control interno de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios. Matriz de identificación de entrada y salida de procesos SGU FOR 08,
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos Procedimiento de infraestructura APO PRO 01,
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida,
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados en los procesos de prestación de servicios,
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos. Matriz de identificación de riesgos SGU FOR 13,



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 13 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La Dirección Administrativa utiliza los medios apropiados para identificar las salidas de sus servicios, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los servicios, así mismo identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio. Matriz de identificación de entrada y salida de procesos SGU FOR 08, Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades MEJ PRO 01.

La Dirección Administrativa controla la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

La Dirección Administrativa cuida la propiedad perteneciente a los usuarios o a proveedores externos mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados.

La Dirección Administrativa identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los usuarios o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de sus servicios.

En caso de que la propiedad de un usuario o proveedor externos sea perdida, se deteriore o se considere inadecuada para su uso, la Dirección Administrativa informa de esto, conservando la documentación sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

El Sistema de Gestión preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad de los requisitos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El Sistema de Gestión cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios, para determinar el alcance que se le dará a las actividades posteriores a la entrega que se requieren.

8.5.6 Control de cambios

La Dirección Administrativa revisa y controla los cambios en la prestación del servicio a través de la Solicitud de alta, baja y modificación de documentos SGU FOR 01, durante el ejercicio de revisión por la dirección EVA FOR 12 y la Gestión de los cambios SGU FOR 12.

8.6 Liberación de servicios

El Director Administrativo mantiene implementadas las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplan con los requisitos de los servicios.

La liberación de los servicios al usuario no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por responsable del proceso o bien por el usuario.

El Sistema de Gestión conserva información sobre la liberación de los servicios e incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación,
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.



Código: SGA MAN 01	Página 14 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 El Sistema de Gestión se asegura que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada a través de la Bitácora de salida no conforme MEJ FOR 02, y Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades MEJ PRO 01.

El Sistema de Gestión toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los servicios, esto se aplica también a los servicios no conformes detectados durante la provisión de los servicios.

Las salidas no conformes se tratan de la siguiente manera:

- a) se hace una corrección,
- b) se hace una separación, contención, devolución o suspensión de la provisión del servicio,
- c) se informa al usuario,
- d) se obtiene una autorización para su aceptación bajo concesión.

8.7.2 El Sistema de Gestión mantiene información documentada la cual incluye:

- a) una descripción de la no conformidad,
- b) una descripción de las acciones tomadas,
- c) una descripción de todas las concesiones obtenidas,
- d) una identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Lo anterior, de acuerdo al Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades MEJ PRO 01.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Está identificado y definido el proceso para las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación, en el que se determinan las metodologías aplicables para evaluar el desempeño y la eficacia de los procesos que integran el sistema, a través de la Matriz de objetivos SGU FOR 11.

9.1.2 Satisfacción del usuario

La Dirección Administrativa da seguimiento a la información sobre la percepción de los usuarios acerca del grado en que cumplen sus necesidades y expectativas a través de encuestas de satisfacción del usuario.

Los responsables de cada proceso concentrarán las encuestas de satisfacción del usuario y se hará un análisis con el fin de detectar áreas de oportunidad e implementar acciones de mejora tal como se menciona en el Instructivo para la aplicación de encuestas y seguimiento a comentarios MEJ ITR 01.

9.1.3 Análisis y evaluación

Los Jefes de Departamento recopilan, analizan y evalúan los datos y la información pertinente que surge del seguimiento y la medición (indicadores), de acuerdo a lo establecido en la Matriz de objetivos SGU FOR 11, estos resultados sirven para evaluar:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 15 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- a) la conformidad de los servicios,
- b) el grado de satisfacción del usuario,
- c) el desempeño y la eficacia de los procesos del sistema de gestión,
- d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz,
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades,
- f) el desempeño de los proveedores externos,
- g) la necesidad de mejoras.

Estos datos y tendencias de los indicadores se revisan en la Revisión por la dirección EVA FOR 12 la cual se realiza al menos una vez al año.

9.2 Auditorías internas

9.2.1 Se realizarán auditorías internas semestralmente basadas en el Programa de auditorías internas EVA FOR 01 para determinar que:

- a) el sistema de gestión está conforme con los requerimientos de las Normas ISO 9001: 2015,
- b) que cumple con la normatividad en materia de control interno,
- c) que ha sido efectivamente implementado y mantenido.

9.2.2 Para la realización de las auditorías internas

- a) La Dirección Administrativa, planifica, establece, implementa y mantiene el programa de auditoría EVA FOR 01, en dicho plan se define la frecuencia, el método, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes y se debe tener en consideración en esta planeación la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas,
- b) define los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría,
- c) selecciona al equipo auditor y lleva a cabo auditorías que aseguren la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, los auditores asignados deben ser independientes del área que se audita,
- d) se asegura de que los resultados de las auditorías se informan a las personas pertinentes,
- e) realiza las correcciones y toma acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, el procedimiento describe como los resultados de las auditorías internas se registran y se hacen disponibles al personal que tiene responsabilidad dentro del área auditada, todo lo anterior se especifica mediante el Procedimiento de auditorías internas EVA PRO 01.

9.3 Revisión por la dirección al Sistema de gestión

9.3.1 Generalidades

La dirección administrativa revisa semestralmente los procesos del sistema de gestión de acuerdo al Programa de la revisión por la dirección EVA FOR 11 definido en este manual, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, las políticas y los objetivos, así como la normatividad en materia de control interno.

9.3.2 Información de entrada para la revisión

Para las juntas de revisión, al menos se considera la siguiente información a fin de analizar su actual desempeño:

- a) el estado de las acciones de las revisiones previas,
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que correspondan a los procesos del sistema de gestión,
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema y sus procesos mediante un análisis de tendencias relativas a:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 16 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. La satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas.
 2. El grado en que se han logrado los objetivos.
 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
 4. Las no conformidades y acciones correctivas.
 5. Los resultados de seguimiento y medición.
 6. Los resultados de las auditorías.
 7. El desempeño de los proveedores externos.
- d) la adecuación de los recursos,
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades,
- f) las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión

Las salidas de las juntas de revisión se registran e incluyen al menos las decisiones y acciones relacionadas a las oportunidades de mejora, necesidades de cambios y de recursos. Revisión por la dirección EVA FOR 12.

10 Mejora

10.1 Generalidades

La Dirección administrativa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción, estas mejoras incluyen:

- a) mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así mismo se consideran las necesidades y expectativas futuras,
- b) se corrigen previenen o reducen los efectos no deseados,
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de gestión.

10.2 No conformidad y Acción correctiva

10.2.1 Ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas las originadas por quejas, observaciones de auditorías, fallas en el control interno se atenderán de acuerdo a las acciones definidas en el Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades MEJ PRO 01.

- a) se tomarán acciones para controlarla y corregirla, evaluando y haciendo frente a sus consecuencias,
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva ocurrir ni ocurra en otra parte, para tal efecto se realizara lo siguiente: se revisara y analizara la no conformidad para determinar sus causas y en su caso determinar si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir,
- c) implementar cualquier acción necesaria,
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada,
- e) en caso necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinadas durante la planificación, conforme a la cláusula 6 de este manual,
- f) en caso necesario hacer cambios en el sistema, conforme a lo planificado en el elemento 8.5.6.

Se debe considerar que las acciones correctivas tomadas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 La Dirección administrativa conserva la información en la que se evidencia, la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, así como de los resultados de cualquier acción correctiva.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: SGA MAN 01	Página 17 de 17
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

10.3 Mejora continua

La Dirección Administrativa busca la forma de mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema para la gestión de sus procesos a través de considerar los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de la revisión por la dirección con la finalidad de determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua. Procedimiento de medición, análisis, seguimiento y no conformidades MEJ PRO 01.

HISTORIAL DE REVISIONES

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del manual