

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 1 de 19
Fecha de Emisión: 29//09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

ÍNDICE

GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. NORMAS DE REFERENCIA	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1 Comprensión de la Organización y de su entorno	4
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión universitario	4
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	5
5. LIDERAZGO	6
5.1 Liderazgo y Compromiso	6
5.2 Política de Calidad	7
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	7
6. PLANIFICACIÓN	8
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	8
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	8
6.3 Planificación de los cambios	9
7. APOYO	9
7.1 Recursos	9
7.2 Competencia	10
7.3 Toma de conciencia	10
7.4 Comunicación	10
7.5 Información Documentada	11
8. OPERACIÓN	12
8.1 Planificación y control operacional	12
8.2 Requisitos para los servicios	12
8.3 Diseño y desarrollo de los servicios	13
8.4 Control de los procesos, productos y servicios externos	13
8.5 Producción y provisión del servicio	14
8.6 Liberación de los productos y servicios	15
8.7 Control de las salidas no conformes	16
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	16

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 2 de 19
Fecha de Emisión: 29//09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	16
9.2	Auditoría Interna	17
9.3	Revisión por la Dirección	17
10.	MEJORA	18
10.1	Generalidades	18
10.2	No conformidad y acción correctiva	18
10.3	Mejora Continua	19
	HISTORIAL DE REVISIONES	19

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 3 de 19
Fecha de Emisión: 29//09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

GLOSARIO DE TÉRMINOS

UACH	Universidad Autónoma de Chihuahua
PDU	Plan de Desarrollo Institucional
UNIQ	Sistema de administración electrónica de documentos, que se utiliza para la atención de documentos ISO: disponible a través de la Intranet de la UACH.
SGU	Sistema de Gestión Universitario
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
SGS	Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo
FEN	Facultad de Enfermería y Nutriología
FFYL	Facultad de Filosofía y Letras
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
PD	Plan de desarrollo por unidad académica
ALEPH	Sistema integrado para bibliotecas.
CONRICyT	Consortio Nacional de Recursos de Información Tecnológica y Científica.

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.

La UACH opera en sus instalaciones localizadas en la Ciudad de Chihuahua, Chih., dentro de los Estados Unidos Mexicanos – México, su idioma Oficial es el Español.

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.

Este Manual describe el sistema de gestión universitario y se basa en los requerimientos de las Normas de calidad, de gestión ambiental y de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

1.- Objeto y campo de aplicación

Este Manual especifica los requerimientos a cumplir para un Sistema de Gestión Universitario que la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) 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.

2. Normas de referencia

Este manual de políticas para el Sistema de Gestión Universitario de la Universidad Autónoma de Chihuahua contiene documentos de referencia que son indispensables para la aplicación de este documento a través del marco normativo SGU FOR 14 <http://transparencia.uach.mx> (Apartado Marco Normativo SGU)

3. Términos y Definiciones

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 4 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

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 2011-2021 (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 que forman parte de este SGU. Ver PDU: http://www.uach.mx/planeacion/2011/08/16/pdu_web.pdf

Además ver Matriz FODA SGU FOR 10

NOTA: El PDU es el eje rector como parte institucional y de este se derivan planes de desarrollo por unidades académicas, en donde se consideran factores internos y externos, en los cuales se revisa su cumplimiento de manera anual a través de los informes que a rendición de informes que presentan tanto los directores de unidad en lo particular como el rector en lo general.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

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

- a) las partes interesadas que son pertinentes al SGU,
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGU,

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 necesidades y expectativas de las partes interesadas SGU FOR 06.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión universitario

El alcance del Sistema de Gestión Universitario aplica a los procesos de Examen de admisión e inscripción de nuevo ingreso a nivel licenciatura modalidad presencial, en la Dirección Académica y las Facultades de Enfermería y Nutriología, Filosofía y Letras, así como los procesos de Control de Bienes Patrimoniales, Adquisiciones y Licitaciones de bienes y servicios en la Dirección Administrativa, en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 además a los Servicios Bibliotecarios (Circulación, Formación de usuarios, Acceso a recursos electrónicos, Préstamo de instalaciones) en la Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) en cumplimiento con las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y el Archivo Histórico en el cumplimiento de las normas ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 de la Universidad Autónoma de Chihuahua, así como el cumplimiento al marco normativo del Sistema de Gestión Universitario.

Nota: Todo lo relacionado a nuestro sistema de gestión ambiental y salud y seguridad en el trabajo está contemplado dentro de las mismas cláusulas que nos menciona nuestro SGU y los requisitos específicos los podemos ver dentro del UniQ y lo relacionado a las cuestiones legales y reglamentarias se verán en la página <http://transparencia.uach.mx> (Apartado Marco Normativo SGU)

No aplica al SGU el elemento 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios a excepción de Servicios Bibliotecarios, el cuál aplicaría solamente para el proceso de evaluación de usuarios y el

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

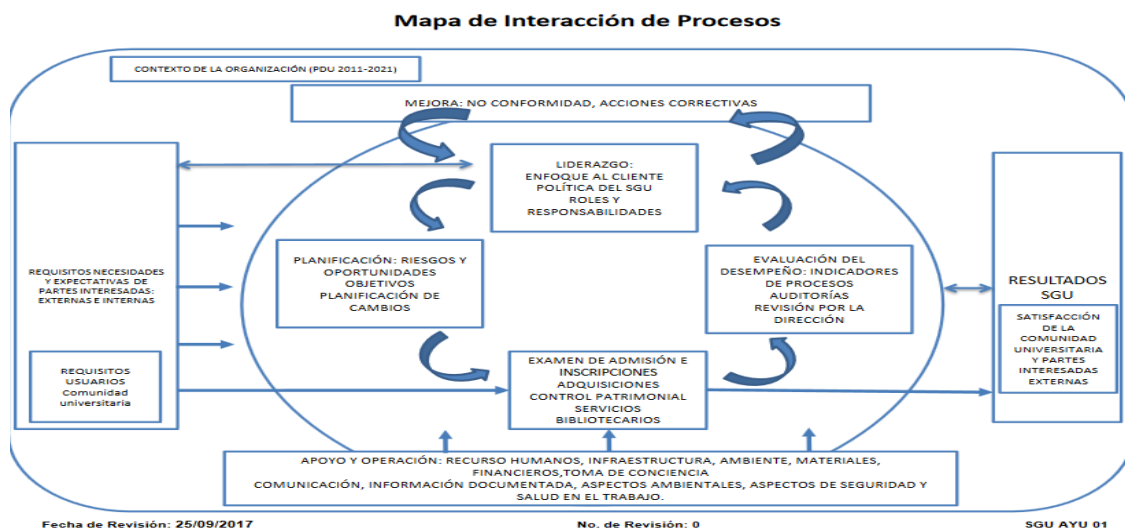
Código: SGU MAN 01	Página 5 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, ya que no se utiliza equipo que deba calibrarse o verificarse en los procesos certificables.

4.4 Sistema de gestión universitario y sus procesos

4.4.1 La Universidad a través del comité de gestión, tiene establecido, implementado, y mantenido un sistema de gestión universitario basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 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 siguiente diagrama:



- 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 9.1
- mejorar los procesos y el sistema de gestión universitario 10

4.4.2 El SGU 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>

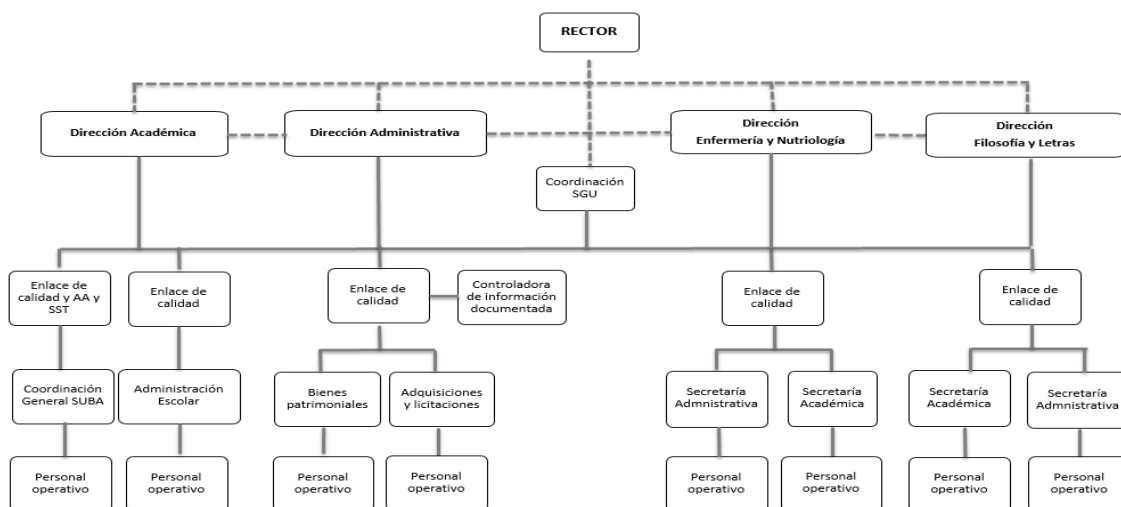
5. Liderazgo

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 6 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

5.1. Liderazgo y compromiso

Organigrama del Sistema de Gestión Universitario



2/10/2017

5.1.1 Generalidades

La alta dirección demuestra liderazgo y mantiene evidencia de su compromiso para el desarrollo, así como el esfuerzo continuo para mejorar la efectividad del sistema de gestión universitario, basada en:

- a) asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión universitario, 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.
- b) establecer la política y los objetivos para el SGU y que son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UACH
- c) asegurarse de la integración de los requisitos del SGU en los procesos de negocio de la UACH como están detallados en este manual.
- d) promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos 6.1
- e) la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGU,
- f) la comunicación de la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGU,
- g) asegurando que el SGU logra los resultados previstos,
- h) promoviendo el compromiso y dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGU,
- i) la promoción de la mejora dentro de la UACH,
- j) 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 Cliente

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 7 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente y se aseguran que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Ver Marco normativo del SGU: <http://transparencia.uach.mx> (Apartado Marco Normativo SGU)
- b) 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 cliente,
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la Política

La Universidad Autónoma de Chihuahua es una Institución de Educación Superior que busca la formación de profesionistas de excelencia mediante la mejora continua y programas de vanguardia para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y la sociedad, apoyado en un Sistema de Gestión Universitario mediante el cumplimiento de las Normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, orientados a ser una Institución de clase mundial.

5.2.2 Comunicación de la Política

- a) la política 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 alta dirección,
- 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 SGU. Ver: Matriz de comunicación SGU FOR 09,
- c) la política del SGU se encuentra disponible a través del UniQ, y se localiza en lugares visibles de los edificios de las direcciones y unidades académicas involucradas en el alcance del SGU.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Universidad

La alta dirección a través de las áreas 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.html

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 SGU. 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.

El liderazgo del SGU se comparte como se muestra a continuación:

- a. Alta dirección (Rector, Directores de área y unidades académicas)
- b. Coordinadora del sistema de gestión universitario
- c. Enlaces de calidad, ambiental y seguridad
- d. Responsables de procesos
- e. Personal operativo

Mediante esta asignación de responsabilidad y autoridad la alta dirección:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 8 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

- a) se asegura que el SGU es conforme con los requisitos de la Normas ISO mediante reuniones de trabajo y revisiones al sistema de gestión,
- b) se asegura que los procesos que forman parte del SGU 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 Rector y a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGU y sobre las oportunidades de mejora,
- d) se asegura de que se promueve el enfoque al usuario en todas las áreas que integran el SGU, 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 SGU participando en las reuniones de la revisión por la dirección y autorizando los proyectos de cambio en el sistema.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Para realizar la planeación del SGU de la UACH se han considerado las directrices establecidas en el plan de desarrollo universitario, http://www.uach.mx/planeacion/2011/08/16/pdu_web.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 y los riesgos y oportunidades determinados con la finalidad de:

- a) asegurar que el SGU pueda apoyar a la consecución de los resultados y objetivos previstos de manera general en el PDU y de manera particular en los Planes de Desarrollo de cada área involucrada en SGU,
- 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, personal desmotivado,
- 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 SGU 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.

6.2 Objetivos del SGU y planificación para lograrlos

6.2.1 La Alta Dirección en conjunto con los jefes de departamento ha establecido los objetivos de calidad en las áreas pertinentes, así como los procesos necesarios para el SGU, además se ha asegurado que dichos objetivos se encuentran controlados y documentados a través de la Matriz de objetivos SGU FOR 11

6.2.2 Con la finalidad de lograr los objetivos de la calidad, ambiental y seguridad se han establecido los procesos del SGU en la Matriz de objetivos SGU FOR 11

6.3 Planificación de los cambios

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

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 9 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

- a) el propósito de los cambios y las consecuencias potenciales,
- b) la integridad del SGU,
- 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 universitario.

La Universidad considera:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes se determinan a través del 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.

7.1.2 Personas

La Universidad determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión universitario y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad determina, proporcionan y mantienen 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:

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

Las unidades académicas del SGU no cuentan con personal específico para el mantenimiento de la infraestructura por lo que solicitan los servicios de la Coordinación de Mantenimiento, tampoco se cuenta con personal específico para el mantenimiento de equipo de comunicación y computacional, por tanto, se toma la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) como un proveedor externo.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 10 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

La Universidad 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

La Universidad Autónoma de Chihuahua a través del personal de CENEVAL se asegura de la validez y fiabilidad de los resultados de la aplicación del examen EXANI para verificar la conformidad del mismo tal como se define en el Procedimiento Admisión e inscripciones INS PRO 01

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 Universidad 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 Universidad considera sus conocimientos actuales y determinar 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 SGU y se asegura de que estas sean competentes en base a la educación, formación o experiencia, en caso de que sea necesario se toman 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

La alta dirección en conjunto con los responsables de proceso debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política, objetivos, su contribución a la eficacia del SGU 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, mediante la cual asegura que la comunicación interdepartamental relacionada con los procesos del sistema de gestión, se realice consistentemente y sea efectiva, incluyendo:

- a) qué comunicar
- b) cuándo comunicar
- c) a quién comunicar
- d) cómo comunicar
- e) quién comunicar

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 11 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El SGU incluye:

- a) la información documentada requerida por las Normas ISO,
- b) la información documentada que se determina como necesaria para la eficacia del SGU.

El SGU está documentado en 4 niveles, como lo indica la siguiente estructura documental.

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

El sistema documentado de gestión universitario incluye otro tipo de documentos utilizados en la UACH, incluidos los que se determina que son necesarios para la efectiva operación y control de acuerdo a la complejidad de nuestros 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 organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción,
- b) el formato y los medios de soporte,
- 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 SGU 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 organización 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 universitario 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 12 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

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 admisión-inscripción. Procedimiento INS PRO 01
2. Proceso de servicios bibliotecarios. Procedimiento SBB PRO 01
3. Proceso de adquisición y licitación de bienes y servicios. Procedimiento ADQ PRO 01 y ADQ PRO 03
4. Proceso o de control de bienes patrimoniales. Procedimiento CBP PRO 01

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

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, en el caso del SUBA su aplicación será de manera Anual y tanto en facultades como en dirección académica, será de semestral.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios

Para determinar los requisitos para los servicios que ofrece la UACH, 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 universidad pueda cumplir con las declaraciones acerca de los servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos de los servicios

8.2.3.1 La alta dirección 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 procedimientos del sistema, por lo que se lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar servicios, esta revisión incluye:

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

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

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

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 13 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

8.2.3.2 El SGU 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 alta dirección 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. SGU FOR 01

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios

En el proceso de Examen de Admisión e Inscripciones no aplica este elemento debido a que la prestación del servicio se realiza conforme a la normatividad emitida por la Secretaría de Educación Pública y el diseño del examen de admisión es realizado por el CENEVAL.

Para los procesos administrativos de Adquisiciones y control patrimonial tampoco aplica debido a que se realizan conforme a lo estipulado por la normatividad aplicable a cada proceso

Dado que dentro del proceso de Servicios Bibliotecarios, el servicio de formación de usuarios, técnicamente no realiza diseño, sino que se utiliza información de fuentes diversas para elaborar los programas y contenidos. El proceso de circulación se ofrece a través de un Sistema de Automatización de Bibliotecas llamado Aleph, a través del módulo de circulación ya programado, por lo que no se considera su diseño ni desarrollo.

Dado que los recursos de información para la consulta de material electrónico (CONRICyT, módulo de catalogación del Aleph), así como el software (PRIMO) a través del cual se accede a los éstos, están ya programados, o son provistos a través de un consorcio federal, no se considera su diseño ni desarrollo.

Dado que el préstamo de instalaciones se da de acuerdo con la infraestructura con la que cuenta cada biblioteca, no se considera la cláusula para diseño ni desarrollo de los mismos.

8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La alta dirección se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos.

La alta dirección determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los procesos, productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios servicios de la organización
- b) los procesos, productos y servicios son proporcionados directamente a los usuarios por proveedores externos en nombre de la dirección administrativa
- c) un proceso o una parte del proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de la decisión de la alta dirección.

La alta dirección determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 14 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

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

La alta dirección se asegura de que los procesos, productos 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 la dirección administrativa:

- a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC
- 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, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la alta 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 productos y servicios suministrados externamente cumplan los requisitos

8.4.3 Información para los proveedores externos

La alta dirección se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Asimismo les comunica sus requisitos para:

- a) los procesos, los productos y servicios a proporcionar,
- b) la aprobación de los productos y servicios, métodos procesos y equipos y de la liberación de productos y 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 organización o su cliente 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 responsables de procesos implementan la producción y provisión 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 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,

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 15 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados en los procesos de producción,
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos. Matriz de identificación de riesgos SGU FOR 13,
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

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

La UACH controla la identificación única 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 clientes o proveedores externos

La UACH cuida la propiedad perteneciente a los usuarios o a proveedores externos mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados en la misma dirección.

La Universidad, 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 UACH informa de esto, conservando la documentación sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

El Sistema de Gestión Universitario preserva las salidas durante la producción y 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 Universitario 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, considera que aplica al examen de admisión, horarios e instrumentos de evaluación.

8.5.6 Control de Cambios

La UACH 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 y la gestión de los cambios SGU FOR 12.

8.6 Liberación de productos y servicios

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

La libración de los servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por el director administrativo o bien por el usuario.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 16 de 19
Fecha de Emisión: 29//09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

El SGU 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.

8.7 Control de las salidas no conformes

- 8.7.1** El SGU 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 SGU toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los servicios, estos se aplica también a los servicios no conformes detectados después de 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 Universitario 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 del SGU, a través de la Matriz de objetivos e indicadores SGU FOR 11.

9.1.2 Satisfacción del usuario

La Universidad 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 en el proceso de servicios bibliotecarios de manera anual; los aspirantes a ingresar durante el proceso de admisión de manera semestral, y durante el proceso de inscripción de nuevo ingreso de las facultades de manera semestral.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 17 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

Los responsables de cada proceso concentraran 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

La Universidad recopila, analiza y evalúa los datos y la información pertinente que surge del seguimiento y la medición (indicadores), estos resultados sirven para evaluar:

- a) la conformidad de los servicios
- b) el grado de satisfacción del cliente.
- c) el desempeño y la eficacia del SGU
- 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 al SGU. Estos datos y tendencias de los indicadores se revisan en la revisión por la dirección la cual se realiza al menos una vez al año.

9.2 Auditorías internas

9.2.1 Se realizan auditorías internas anualmente basadas en el programa de auditorías internas EVA FOR 01 para determinar que:

- a) El sistema de gestión universitario está conforme con los requerimientos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, así como con los requisitos propios de la dirección administrativa,
- b) que ha sido efectivamente implementado y mantenido.

9.2.2 Para la realización de las auditorías internas el Auditor Líder:

- a) planifica, establece, implementa y mantiene el programa de auditoría EVA FOR 01, en dicho plan se definen 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.
- e) 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 de la Dirección al SGU

9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa anualmente los procesos del sistema de gestión universitario 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, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, la política y objetivos.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION UNIVERSITARIO

Código: SGU MAN 01	Página 18 de 19
Fecha de Emisión: 29/09/2017	Fecha de Rev: 23/10/2017
	No.de Rev: 0
Elaboró: COORDINADOR(A) SGU	
Aprobado por: ALTA DIRECCIÓN	

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:

- el estado de las acciones de las revisiones previas,
- los cambios en las cuestiones externas e internas que correspondan al SGU,
- la información sobre el desempeño y la eficacia del SGU, mediante un análisis de tendencias relativas a:
 - La satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas.
 - El grado en que se han logrado los objetivos.
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
 - Las no conformidades y acciones correctivas.
 - Los resultados de seguimiento y medición.
 - Los resultados de las auditorías.
 - El desempeño de los proveedores externos.
- la adecuación de los recursos,
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades,
- 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 Universidad 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:

- mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así mismo se consideran las necesidades y expectativas futuras,
- se corrigen previenen o reducen los efectos no deseados,
- mejorar el desempeño y la eficacia del SGU.

10.2 No conformidad y Acción correctiva

10.2.1 Ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas las originadas por quejas se atenderá de acuerdo a las acciones definidas en el Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y evaluación MEJ PRO 01

- se tomarán acciones para controlarla y corregirla, evaluando y haciendo frente a sus consecuencias,
- 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,
- implementar cualquier acción necesaria,
- revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada,

