

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Procedimientos.....	5
4. Desarrollo de los procedimientos.....	6
5. Anexos.....	14

## 1. INTRODUCCIÓN:

Este manual tiene como propósito explicar e informar cómo se llevan a cabo las actividades en los departamentos y área que conforman la estructura organizacional de la Dirección de Gestión de la Calidad.

Se encuentra organizado en cuatro secciones: la primera corresponde al objetivo del manual en donde especifica qué, para qué y para quienes se ha elaborado este manual.

Contiene el control de procedimientos, que es un listado donde se enumeran y observan los procedimientos con los que cuenta la Dirección.

Comprende el desarrollo de procedimientos, mediante una descripción narrativa y grafica, en las cuales describe en forma ordenada, secuencial y detallada los pasos para la realización de las actividades, considerando los puestos y/o dependencias que participan y la delimitación de actividades.

El apartado de anexos contiene los formatos e instructivos utilizados en los procedimientos, para el buen desarrollo administrativo de la Dirección.

Este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la dirección, o bien en algún otro aspecto que influya la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

## **2. OBJETIVO DEL MANUAL:**

Contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Dirección de Gestión de la Calidad, así como el de servir como un instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal que integra la estructura organizacional de la dirección y al de nuevo ingreso para su correcta inducción.

### 3. PROCEDIMIENTOS:

1. Capacitación;
2. Incremento y mantenimiento del alcance de certificación;
3. Revisión por la dirección.

#### **4. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS:**

PROCEDIMIENTO:		CAPACITACIÓN	
<b>OBJETIVO:</b>	Formar y actualizar al personal de las dependencias en sistemas de gestión.		
<b>ALCANCE:</b>	Dirección y departamentos de Gestión de la Calidad, dependencias universitarias.		
Fecha de elaboración: 27/04/2015		Fecha de actualización: 20/10/2016	Versión: 4
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:			
<p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identifica las necesidades de formación para que se dé cumplimiento a las necesidades de los sistemas (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Responsabilidad Social);</li> <li>Solicita la cotización a la entidad capacitadora fijando la fecha y monto disponible, con base en lo presupuestado en el PAO o PIFI;</li> <li>Recibe y envía la cotización de la entidad capacitadora al área de administración;</li> </ol> <p><b>Área de Administración de la Dirección de Gestión de la Calidad:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la cotización y genera los contratos para la impartición de los cursos;</li> <li>Envía los contratos al director de Gestión de la Calidad;</li> </ol> <p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe los contratos y los revisa;</li> <li>En caso, de que los contratos para la impartición de cursos no los apruebe el Director de Gestión de la Calidad se realiza la actividad número 8. En caso de que el Director de Gestión de la Calidad apruebe los contratos pasa a la actividad número 9 y continúa con la secuencia hasta terminar el procedimiento;</li> <li>Comunica las observaciones sobre los contratos para la impartición de cursos al Área de Administración la cual repite este procedimiento a partir de la actividad número cuatro, repitiendo está actividad hasta que los contratos para la impartición de cursos sean aprobados;</li> </ol> <p><b>Área de Administración de la Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Envía los contratos a la entidad capacitadora para validar las clausulas;</li> </ol> <p><b>Área de Administración de la Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Si la entidad capacitadora está de acuerdo firma e imprime cuatro juegos los cuales son devueltos a la dirección para firma de los testigos correspondientes, una vez</li> </ol>			

firmados por ambas partes se turnan a la Dirección General jurídica para la revisión de cláusulas legales a su vez esta dirección los envía a la Secretaría General para su aprobación y firma, una vez autorizados estos se regresan a la Dirección de Gestión de la Calidad para la gestión de recursos ante la Dirección de Recursos Financieros;

#### **Dirección de Gestión de la Calidad**

11. Reciben el oficio con la propuesta que envía la entidad capacitadora con los nombres de los candidatos a impartir el curso;
12. Si no son aprobados, se realiza la actividad 13; si son aprobados se realiza la actividad 14;
13. Envía a la entidad capacitadora la respuesta y motivos de desaprobación;
14. Recibe el material que envía la entidad para que sea verificado el contenido;

El contenido deberá estar acorde a los lineamientos de la Universidad y los solicitados por la Dirección;

15. Si no es aprobado el contenido, se realiza la actividad 16; si es aprobado se realiza la actividad 17;
16. Envía a la entidad capacitadora la respuesta de desaprobación y menciona los cambios al contenido;

#### **Área de Administración de la Dirección de Gestión de la Calidad**

17. Elabora y envía a la dependencia correspondiente el oficio de solicitud del aula a utilizar;

En el oficio hace mención de los medios requeridos para la transmisión vía satélite, para hacer llegar el curso a las escuelas o institutos que están fuera de la ciudad (cuando aplique);

18. Elabora y envía el oficio o correo de invitación con el nombre del curso, invitado, lugar y fecha;
19. Recibe la confirmación de asistencia por parte de las dependencias;

Si las dependencias no envían en los tiempos establecidos su confirmación se le llama por teléfono para que proporcione el nombre del personal que va asistir al curso;

20. Elabora la lista para el control de asistencia del curso;

#### **Área de Administración de la Dirección de Gestión de la Calidad**

21. Verifica que las instalaciones estén en óptimas condiciones con la capacidad



requerida, que el equipo a utilizar haya sido verificado y que el material este conforme a lo autorizado en contenido y cantidad;

22. Elabora las listas en base al control de asistencias y envía a la entidad capacitadora para que elabore las constancias de participación del curso;

23. Recibe las constancias y las envía a las dependencias para que las entreguen al personal que participo en el curso.

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>INCREMENTO Y MANTENIMIENTO DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Incrementar y/o mantener el alcance de certificación de los sistemas que conforman la Sistema Integral de Gestión Institucional.		
<b>ALCANCE:</b>	Dirección y departamentos de Gestión de la Calidad, dependencias universitarias.		
Fecha de elaboración: 27/04/2015		Fecha de actualización: 20/10/2016	Versión: 4
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>			
<b>Dependencias</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Designan un responsable de gestión, el cual sirve de enlace entre la dependencia y la Dirección de Gestión de la Calidad y coordina las actividades para dar cumplimiento al Sistema de Integral de Gestión Institucional;</li> <li>Envían la designación del responsable de gestión mediante oficio a la Dirección de Gestión de la Calidad;</li> </ol>			
<b>Dirección de Gestión de la Calidad</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Actualiza el listado de responsables de gestión, después de recibir la notificación;</li> </ol>			
<b>Dirección de Gestión de la Calidad</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Asesora a los responsables de gestión sobre los elementos (políticas, objetivos, documentos etc.) que conforman al Sistema Integral de Gestión Institucional;</li> </ol>			
<b>Dependencias</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaboran y/o actualizan los documentos, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de control de documentos del SIGI;</li> </ol>			
<b>Dirección de Gestión de la Calidad</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Verifica que las dependencias cuenten con los documentos;</li> <li>En caso de no existir registros pasa a la actividad 8; Si existen registros pasa a la actividad 9;</li> <li>Brindan asesoría para la generación de registros;</li> <li>Asesora a las dependencias en cuanto a los elementos con los que deben contar para estar en conformidad con la Norma ISO que se trate;</li> <li>Si no está implementado el sistema pasa a la actividad 11; si esta implementado pasa a la actividad 12;</li> <li>Realizan recomendaciones para implementar el sistema;</li> </ol>			

### **Dependencias**

12. Realizan las acciones necesarias para cumplir las recomendaciones;

### **Dirección de Gestión de la Calidad**

13. Realiza auditoría interna, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de auditoría interna;

### **Dependencias**

14. Si existen hallazgos pasan a la actividad 15, si no existen los hallazgos pasan a la actividad 17;

15. Realizan las acciones necesarias para solucionar las causas de los hallazgos, conforme a los procedimientos de acciones preventivas, correctivas y de mejora;

16. Si las acciones no son efectivas realiza la actividad 15; si las acciones fueron efectivas pasa a la actividad 17;

### **Dirección de Gestión de la Calidad**

17. Solicita autorización al rector para iniciar la auditoría externa;

18. Revisa la información del sistema, los procedimientos obligatorios y si es necesario realiza la actualización correspondiente;

19. Notifica por escrito a las dependencias el periodo en que se realizará la auditoría externa;

Todo el equipo de la dirección participa en la logística de la auditoría externa que incluye solicitud de espacios, acompañamiento como guías, entrega de materiales, listas de asistencia, presentaciones.

20. Realiza la reunión de apertura con la asistencia de los representantes de las dependencias y el equipo auditor externo;

Se realiza proceso de auditoría externa.

21. Realiza la reunión de cierre en la cual equipo auditor informa de los hallazgos de la auditoría;

22. Notifica por escrito a las dependencias los hallazgos de la auditoría externa;

23. Dan seguimiento a los hallazgos de auditoría externa apegados a los procedimientos que conforman al Sistema Integral de Gestión Institucional.

<b>PROCEDIMIENTO:</b>		<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer el mecanismo para revisión por la dirección del Sistema Integral de Gestión Institucional en la UAEH.		
<b>ALCANCE:</b>	Rector, Representante de Rectoría, Dirección y Departamentos de Gestión de la Calidad.		
Fecha de elaboración: 27/04/2015	Fecha de actualización: 20/10/2016	Versión: 4	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>			
<b>Representante de la rectoría (Dirección de Gestión de la Calidad)</b>			
1. Notifica a los departamentos de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de responsabilidad social que deberán entregar la información para la revisión;			
<b>Departamentos de gestión de la calidad</b>			
2. Recibe notificación y prepara información obtenida acerca de :			
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resultados de Auditorías (internas o externas según aplique);</li> <li>b) Evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales y otros;</li> <li>c) Desempeño de los macro procesos;</li> <li>d) Informe de resultados de aspectos ambientales significativos;</li> <li>e) Informes de cumplimiento de programas ambientales;</li> <li>f) Conformidad del producto;</li> <li>g) Grado de cumplimiento de objetivos y metas;</li> <li>h) Estado de acciones correctivas;</li> <li>i) Estado de acciones preventivas;</li> <li>j) Cambios que afectan al Sistema Integral de Gestión Institucional;</li> <li>k) Evolución de los requisitos legales y otros;</li> <li>l) Propuestas de mejora;</li> <li>m) Retroalimentación del cliente;</li> <li>n) Comunicación con partes externas;</li> <li>o) Acciones de seguimiento;</li> <li>p) Necesidades de recursos;</li> </ul>			
<b>Representante de la rectoría (Dirección de Gestión de la Calidad)</b>			
3. Presenta la información del funcionamiento del Sistema Integral de Gestión Institucional (contenida en la minuta de revisión por la dirección) al rector;			
<b>Rector</b>			
4. Revisa y analizara información (contenida en la minuta de revisión por la dirección) presentada; Si no se requieren acuerdos pasa a la actividad 7; si se requieren acuerdos pasa a la actividad 6;			
<b>Rector</b>			

5. Propone acuerdos;
6. Los acuerdos se pueden conformar por acciones donde asigna responsables de efectuarlas así como necesidad de recursos (pueden determinarse acciones correctivas, preventivas o mejora);
7. Emite conclusiones;

**Representante de la rectoría (Dirección de Gestión de la Calidad)**

8. Registra conclusiones y/o acuerdos en la minuta de revisión por la dirección;

**Rector**

9. Si no aprueba la minuta de revisión por la dirección pasa a la actividad 10; si la aprueba pasa a la actividad 11;
10. Comunica observaciones al representante de la rectoría;

**Representante de la rectoría (Dirección de Gestión de la Calidad)**

11. Corrige observaciones en la minuta de revisión por la dirección y pasa a la actividad 13;

**Rector**

12. Firma de conformidad con lo que aprueba lo estipulado en la minuta de revisión por la dirección ;

**Representante de la rectoría (Dirección de Gestión de la Calidad)**

13. Resguarda la minuta de revisión por la dirección.

5. ANEXOS:

	<b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO</b> <b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			
<b>MINUTA DE REVISIÓN DE LA RECTORÍA</b>	No. DE PAGINA <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: 0;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">DE</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">x</td> </tr> </table>	1	DE	x
1	DE	x		
Fecha de elaboración del formato: 17/01/2007 Fecha de actualización del formato: 20/10/2016 Versión: 3 Lugar: Pachuca, Hgo. <b>Torres de Rectoría</b> Fecha: XX de XXXXXX de 201X				
Revisión por la Rectoría al Sistema Integral de Gestión Institucional para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua.				
Asistentes:				
Nombre:	Cargo:	Firma:		
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Rector			
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Representante de la Rectoría			
Agenda del día:				
Objetivo: Verificar la conformidad de los procesos que integran al Sistema Integral de Gestión Institucional (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Responsabilidad Social), bajo los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:20XX, ISO 14001:20XX, WORLDCOB-CSR:2011.X, así como los requisitos reglamentarios establecidos por la universidad, encaminado al logro de la visión institucional.				
<b>Criterios:</b> Resultados de auditoría interna 201X, Documentos Administrativos del Sistema Integral de Gestión Institucional; cumplimiento a los requisitos normativos ISO 9001:20XX, ISO 14001:20XX, WORLDCOB-CSR:2011.X, requisitos del SIGI (SIGEC-SIGA-SIGERS), legales, reglamentarios y otros de origen interno.				
<b>Introducción:</b> En el período comprendido de XXXXXX de 201X a XXXXXX de 201X, se realizaron asesorías a las Dependencias Universitarias con la finalidad de asegurar el Sistema Integral de Gestión Institucional, revisión documental en línea y Auditoría Interna que se realizó del XX al XX de XXXXXX del presente año.				
Acuerdos	Responsable	Fecha de compromiso		
Conclusiones	Responsable	Fecha de compromiso		

**Minuta de revisión por la Rectoría**

1. Colocar el número de páginas que tendrá al final el documento;
2. Colocar lugar y fecha en se realiza el documento;
3. Colocar el nombre del Rector en turno y del representante de la Dirección en turno;
4. Colocar el objetivo de la revisión por la Rectoría;
5. Colocar los criterios a evaluar durante la revisión por la Rectoría;
6. Describir una introducción sobre la revisión por la Rectoría;
7. Redactar los acuerdos derivados de la revisión por la Rectoría;
8. Redactar las conclusiones derivadas de la revisión por la Rectoría.