



CURSO DE INDUCCIÓN A AUDITORES INTERNOS

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD ADMINISTRATIVA

Solo para fines de capacitación

DIMENSIONES Y PROGRAMAS DEL PROYECTO ACADÉMICO



Nota: Las cuatro dimensiones contemplan 78 líneas de acción estratégica.

Solo para fines de capacitación

Fuente: UNACH. Proyecto académico 2014-2018

Los objetivos de Calidad

Objetivo 1. Calidad Educativa

1. Evaluación y acreditación institucional
2. Consolidación de la capacidad académica
3. Aseguramiento de la competitividad académica
4. Formación integral de los estudiantes

Objetivo 2. Responsabilidad Social Universitaria

1. Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera
2. Extensión y vinculación permanente con la sociedad

Objetivo 4. Gestión y Evaluación Institucional

1. Gestión universitaria
2. Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria
3. Fortalecimiento de la administración y las finanzas universitarias
4. Transparencia y eficiencia en los recursos institucionales
5. Fortalecimiento de los órganos colegiados

Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad Integrada.

Ob.

1. La UNACH en el contexto internacional
2. Gestión para la internacionalización

Política de calidad del SGI- UNACH

En la Universidad estamos comprometidos en ofrecer servicios de calidad con base en valores, principios institucionales, responsabilidad ambiental y social, en beneficio de la comunidad dentro y fuera de la Universidad; contribuyendo al desarrollo sustentable mediante la mejora continua de nuestro sistema de gestión y en apego a la Legislación.

Solo para fines de capacitación

Principios de Calidad

- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Compromiso de las personas
- ✓ Enfoque en Procesos
- ✓ Mejora
- ✓ Toma de decisiones basada en la evidencia
- ✓ Gestión de las relaciones

¿Para que sirve?



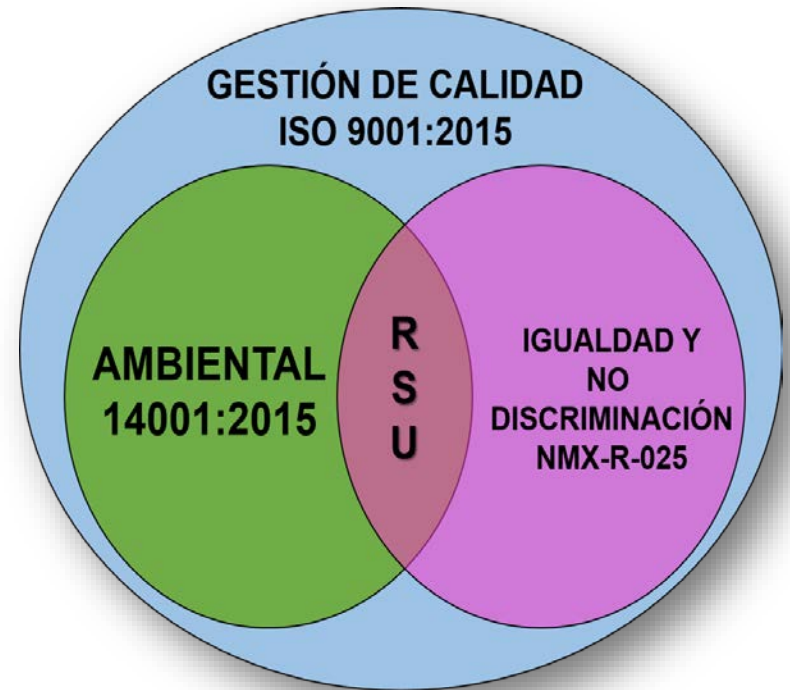
El **sistema de gestión integrado** sirve de guía en la institución para cumplir los objetivos planteados por diversos sistemas de gestión de manera eficiente, reduciendo esfuerzos y costos de implantación, de evaluación y seguimiento, sin afectar la calidad ni la satisfacción de usuarios y trabajadores, además de propiciar la mejora continua.

Solo para fines de capacitación

¿Qué integra el SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO UNACH?

El SGI-UNACH integra los requisitos de 3 normas:

- Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- Norma ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. Para la Igualdad Laboral y No Discriminación.



Solo para fines de capacitación

¿En qué nos ayudan los tres Sistemas de Gestión?

Sistema de Gestión de Calidad

- Permite dar orden, coherencia y orientación a las actividades que se realiza, para lograr el propósito de la Universidad.

Sistema de gestión ambiental

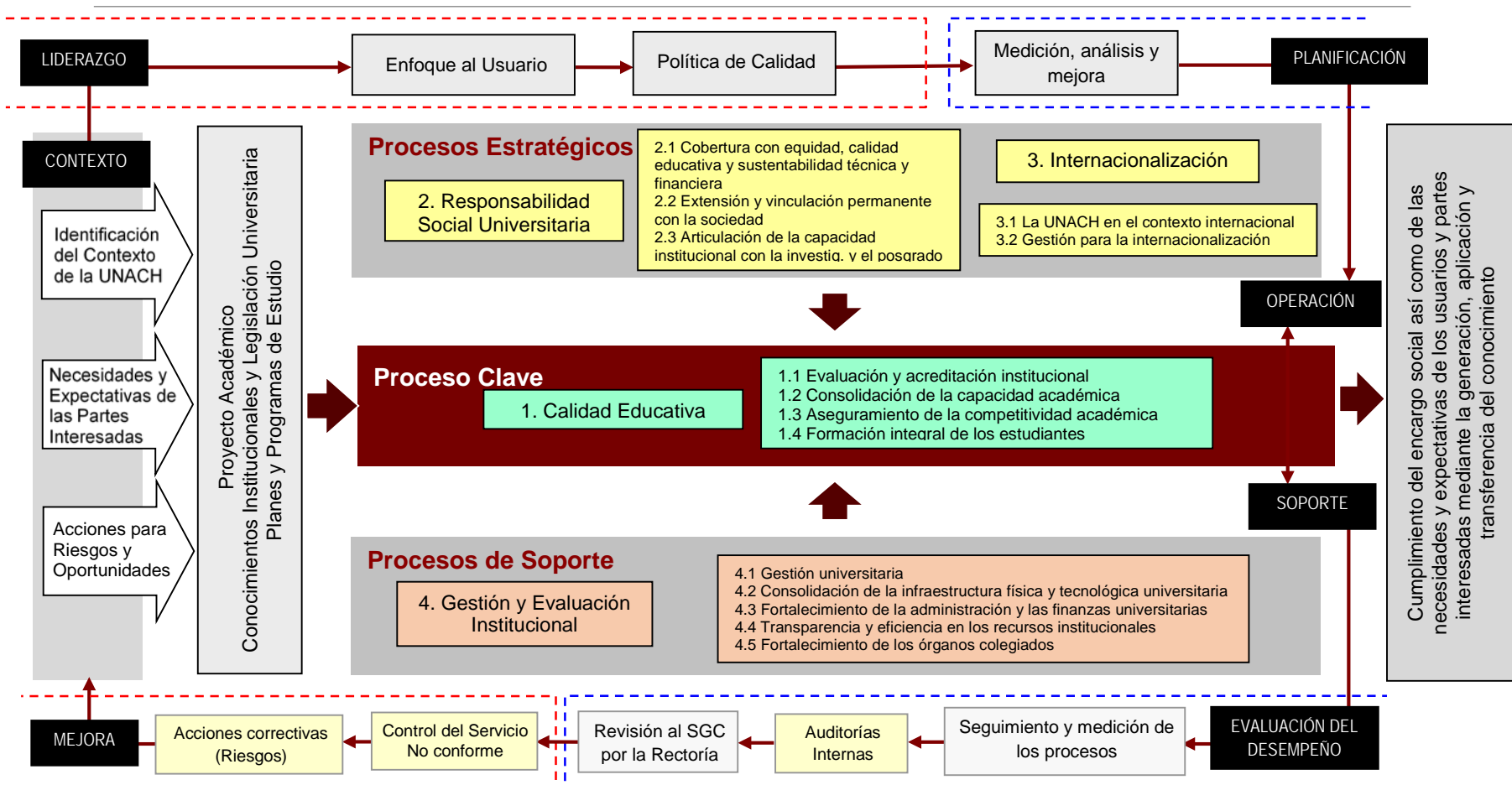
- Permite integrar actuaciones de protección ambiental en la Universidad, que nos garantice controlar las actividades que podrían generar impactos ambientales significativos.

Igualdad Laboral y No Discriminación

- Permite demostrar que la Universidad ha diseñado, publicado y trabaja en la aplicación de políticas y practicas que cumplen con esos requisitos; reconociendo que estos cambios generan una transformación progresiva de la cultura organizacional.

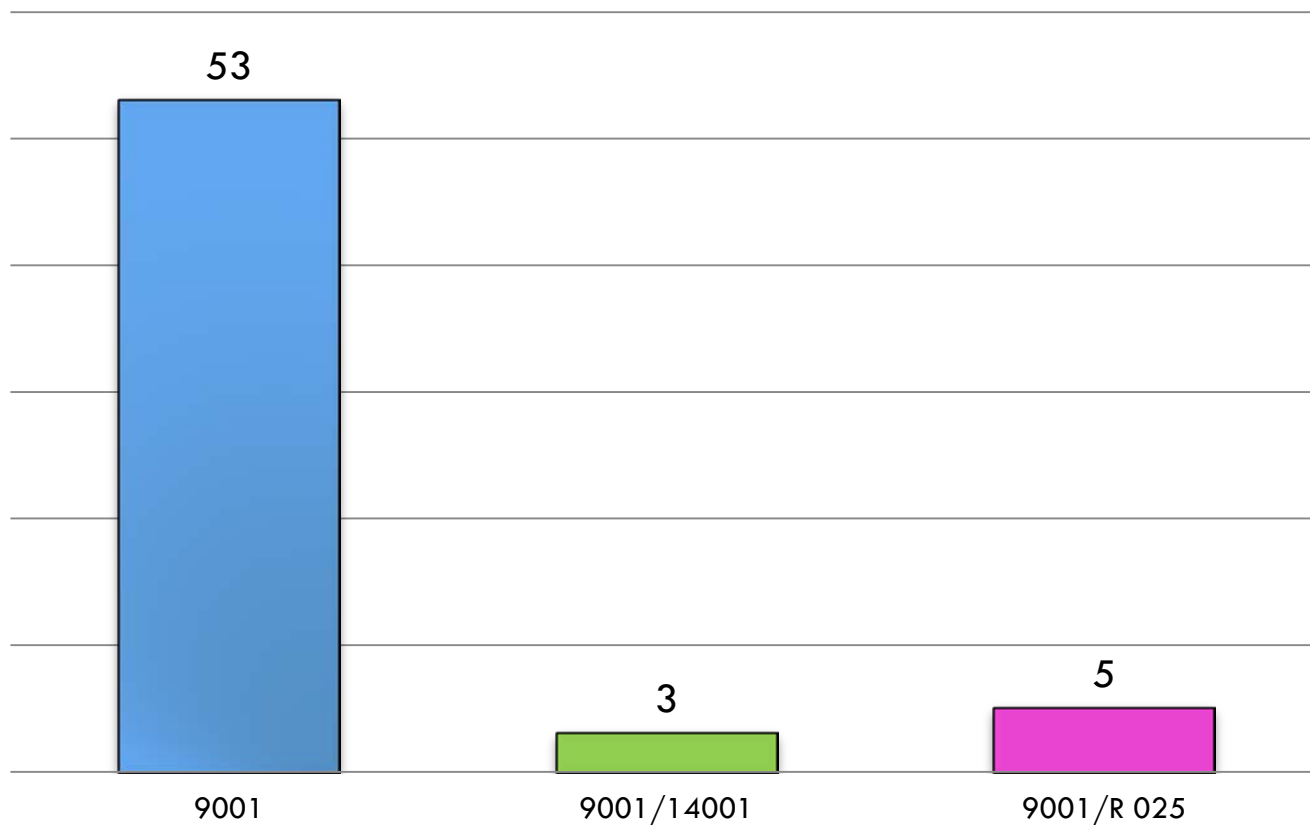
Solo para fines de capacitación

Interacción de Procesos UNACH



Solo para fines de capacitación

Procedimientos por Norma



Solo para fines de capacitación

EQUIPO DE TRABAJO



YO



CUMPLIR POLÍTICAS Y OBJETIVOS

DIRECCIÓN

SGI UNACH

“HACER ACTIVIDADES Y HACERLAS BIEN”

DEFINIRLAS

“Procedimientos”

RECURSOS

MEDIR LOS RESULTADOS

“Indicadores”

AUDITORÍAS

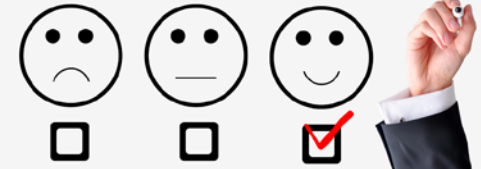
No Conformidades, Observaciones de mejora, etc.

“Documentadas”

Sugerencias de Mejora

MEJORA CONTINUA PHVA

CLIENTES CONTENTOS



CLIENTES INTERNOS

CLIENTES EXTERNOS



“Análisis – Solución”

Encuestas de Evaluación de Satisfacción

Solo para fines de capacitación

Documentación SGI-UNACH

- **DOCUMENTO:**

Datos que poseen significado **(INFORMACIÓN)** y su medio de soporte.

- **OBJETIVO PRINCIPAL DE LA DOCUMENTACIÓN**

1. Comunicación de la información

- ✦ Como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información.

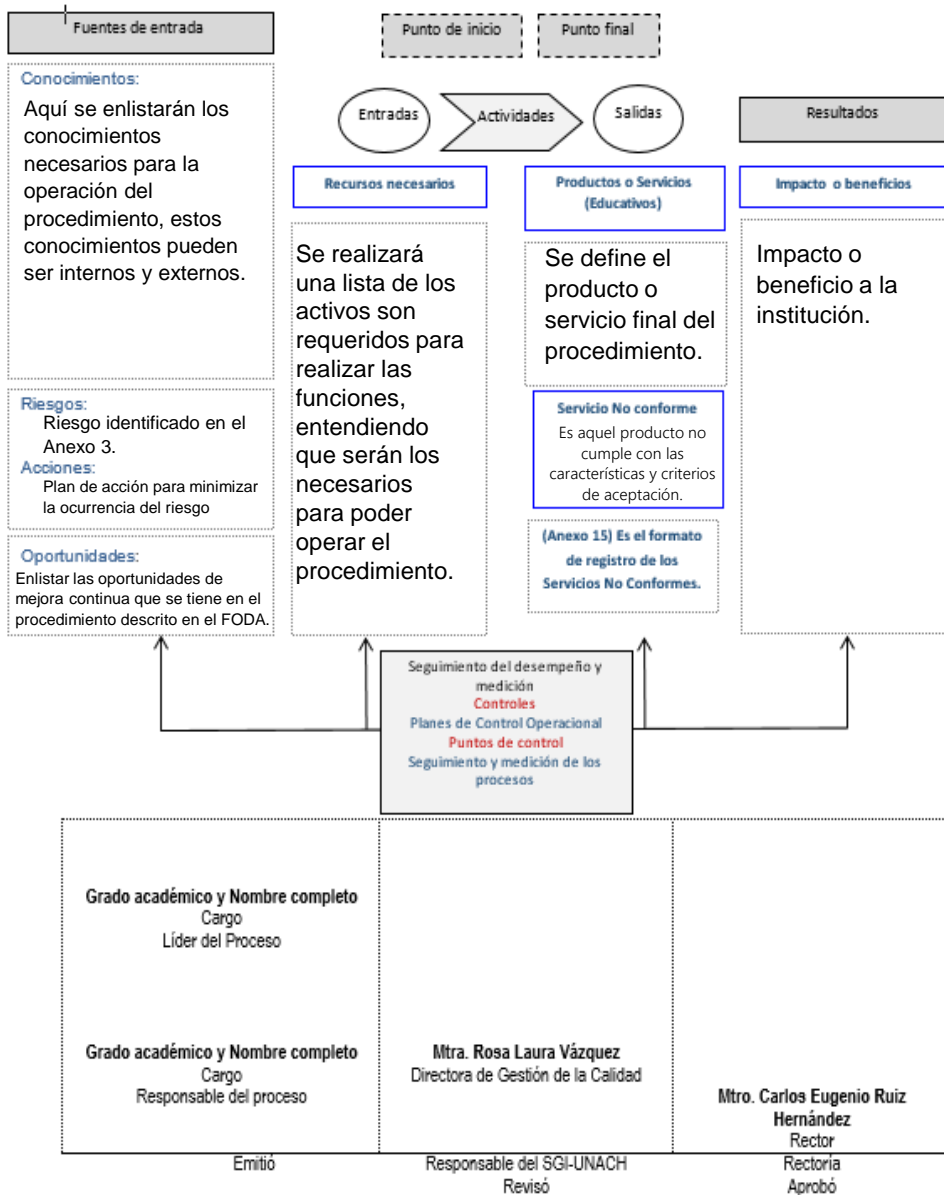
2. Evidencia de la conformidad

- ✦ Aportar evidencia de que lo planificado se ha llevado a cabo realmente.

3. Compartir conocimientos

- ✦ Para difundir y preservar las experiencias de la organización.

Solo para fines de capacitación



Nombre: Aquí se Identifica claramente el nombre del procedimiento que se va a documentar.

NOTA: El código lo asigna la Dirección de Gestión de la Calidad para llevar a cabo el control de la información documentada



1. Propósito

Describir la finalidad que se persigue con la documentación e implementación del procedimiento; ejemplo:

Asegurar _____, mediante _____, considerando _____.

2. Alcance

Señalar detalladamente la cobertura y aplicación del procedimiento; ejemplo:

El presente procedimiento inicia desde _____ hasta _____.

3. Políticas de operación

Describe los criterios, reglas, requisitos e indicaciones que orientarán al usuario en el cumplimiento del procedimiento.

4.-Responsabilidades

Colocar en la tabla las responsabilidades de las personas que intervienen en el procedimiento

Cargo	Responsabilidad

5. Indicadores de acreditación y/o medición

Indicar los elementos que permiten asegurar el cumplimiento de criterios de evaluación y/o acreditación (CIEES / COPAES).

N°	Objetivo de calidad	Indicador	Formula de Medición	Registro	Frecuencia	Meta a alcanzar

Método utilizado para medir la Satisfacción del Usuario

Descripción en forma clara y correcta para qué sirve el procedimiento acompañado con la respectiva reglamentación que lo avala.

Descripción de los límites de las actividades dentro de los cuales aplica el procedimiento. En este caso, es definir el inicio y el final del procedimiento.

Son las guías a seguir para poder llevar a cabo el procedimiento; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procedimientos y actividades, implantados por la misma área.

Se pondrán los cargos de las personas que intervienen en el procedimiento describiendo sus funciones en el desarrollo del mismo. Considerar las funciones descritas en la Legislación Universitaria

Nos ayudan a medir objetivamente la evolución de un sistema de gestión. Representan una unidad de medida que permite evaluar el desempeño del procedimiento frente a sus metas, objetivos y responsabilidades.

Indicar el método que utilizan para medir la satisfacción del usuario y su periodicidad.



6. Descripción de actividades

Describir en forma ordenada y secuencia los pasos a seguir, dando respuesta a las siguientes preguntas: ¿qué? ¿Cómo? ¿Quién? ¿Cuándo? y ¿por qué?; así como los puntos de control necesarios para la realización de procedimiento.

Secuencia	Responsable	Actividades
5.1		
5.2		

Describir paso a paso el procedimiento en el que se esta documentando, especificando, quienes lo llevan a cabo (responsables) y que actividad es.

7. Información documentada

Son los documentos que darán evidencia de la realización de las actividades y que sirven como insumo para auditorías.

Código	Proceso o documento

Son los documentos que darán evidencia de la realización de las actividades y que sirven como insumo para auditorías.

8. Almacenaje

Nº	Registros (Código)	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	Disposición

9. Glosario

Describir

Catálogo alfabetizado de las palabras y expresiones del proceso documentado que sean difíciles de comprender, junto con su significado o algún comentario



10.-Matriz FODA-CAME

	FORTALEZAS-F En este apartado van los elementos internos positivos con los que se cuenta dentro del procedimiento.	DEBILIDADES-D Las debilidades son aquellos factores internos negativos que se deben eliminar o reducir.
OPORTUNIDADES-O Las oportunidades son aquellas situaciones externas positivas que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas;	ESTRATEGIAS-FO Anotar las fuerzas para aprovechar las oportunidades	ESTRATEGIAS-DO Superar las debilidades aprovechando las oportunidades
AMENAZAS-A Son los aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos.	ESTRATEGIAS-FA Fortalezas para enfrentar las Amenazas	ESTRATEGIAS-DA Reducir las debilidades y evitar las amenazas.

11. Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01			

NOTA: Este apartado solo es llenado por Gestión de Calidad, para llevar el control de la documentación.

Control de cambios que realicen en el procedimiento, especificando que cambia y la fecha del cambio. Para llevar a cabo los cambios se debe de utilizar el Anexo Guía de Actualización de Documentos y su formato

Documentos del Sistema

- **Guía de Referencia del SGI-UNACH.**
- **Anexos de la Guía de Referencia.**
- **Anexo 1 de la Guía de Referencia, Planes de Control Operacional por Objetivo de Calidad.**
- **61 Procedimientos Documentados**
- **Lineamientos y requisitos para la contratación de proveedores.**

Para la Gestión Ambiental:

- **03 Manuales de manejo de residuos (RSU, RP, RPBI).**
- **Plan Ambiental Institucional.**
- **Anexo 7 de la Guía de Referencia, Plan Integral para la Atención de Contingencias.**
- **Normatividad Ambiental, para su consulta.**

Solo para fines de capacitación

BASE DE DATOS DE PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGCI

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Responsable
Calidad Educativa (4 Procesos) (20 Procedimientos)	1.1 Evaluación y acreditación institucional	PO-113-10 Evaluación y acreditación	Dirección de Gestión de la Calidad
		PO-711-02 Pertinencia y Factibilidad Educativa	Dirección General de Planeación
	1.2 Consolidación de la capacidad académica	PO-113-02 Trayectorias Escolares	Dirección de Formación e Investigación Educativa
		PO-113-03 Formación docente	
		PO-211-01 Gestión de la Asignatura de Programas Escolarizados de Posgrado	Dirección General de Investigación y Posgrado
		PO-211-02 Evaluación del Aprendizaje de Programas Escolarizados de Posgrado	
		PO-211-03 Beneficios para personal académico de la UNACH	
		PO-211-04 Cuerpos académicos y Apoyos Individuales	

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Responsable
CALIDAD EDUCATIVA	1.2 Consolidación de la capacidad académica	PO-628-04 Gestión de la Asignatura Virtual	Coordinación General de Universidad Virtual
		PO-113-04 Programa de estímulos	Dirección de Desarrollo Académico
		PO-113-05 Ingreso de Profesores de Tiempo Completo	
		PO-113-06 Ingreso de Profesores de Asignatura	
	1.3. Aseguramiento de la competitividad académica	PO-113-07 Diseño y Reestructuración Curricular	Dirección de Formación e Investigación Educativa
		PO-211-05 Planificación del Diseño y Desarrollo Curricular de Programas de Posgrado	Dirección General de Investigación y Posgrado
		PO-628-05 Registro y validación de actividades y eventos de educación continua	Coordinación General de Universidad Virtual
	1.4 Formación integral de los estudiantes	PO-113-08 Programa Institucional de Tutoría para la Formación Integral del Estudiante	Dirección de Formación e Investigación Educativa

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Responsable
CALIDAD EDUCATIVA	1.4 Formación integral de los estudiantes	PO-618-04 Promoción de la Cultura Ambiental	Dirección General de Extensión Universitaria
		PO-618-05 Capacitación con Perspectiva de Género	
		PO-618-06 Actividades Culturales	
		PO-618-07 Torneo Inter-Áreas de la Dirección de Desarrollo Estudiantil	
2. Responsabilidad Social Universitaria (3 Procesos) (11 Procedimientos y 3 Manuales de Residuos)	2.1 Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera	PO-112-03 Defensoría de los Derechos Universitarios	Secretaría General
		PO-114-05 Estancia Infantil UNACH	Dirección General de Estancias Infantiles
		PO-618-10 Identificación de Aspectos Ambientales	Dirección General de Extensión Universitaria
		PO-618-11 Identificación y Verificación de Requisitos Legales y otros Requisitos Ambientales	

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Responsable
2. Responsabilidad Social Universitaria	2.1 Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera	MA-SGI-01 Manual Integral de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)	Dirección de Gestión de la Calidad
		MA-SGI-02 Manual Integral de Residuos Peligrosos (RP)	
		MA-SGI-03 Manual Integral de Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos (RPBI)	
	2.2 Extensión y vinculación permanente con la sociedad	PO-618-08 Vinculación con Empresas e Instituciones de la DGEU	Dirección General de Extensión Universitaria
		PO-113-01 Admisión	Dirección de Desarrollo Académico
		PO-618-01 Servicio Social	Dirección General de Extensión Universitaria
	2.3 Articulación de la capacidad institucional con la investigación y el posgrado	PO-211-06 Investigación científica	Dirección General de Investigación y Posgrado
		PO-125-01 Innovación tecnológica	Coordinación General de Innovación
		PO-125-02 Propiedad Intelectual	

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Responsable
3. Internacionalización (2 Procesos) (2 Procedimientos y 2 Esquemas)	3.1 La UNACH en el contexto internacional	PO-126-01 Movilidad estudiantil	Secretaría Auxiliar de Relaciones Interinstitucionales
		PO-126-02 Intercambio estudiantil	
	3.2 Gestión para la internacionalización	EQ-113-03 Esquema UDUAL	Dirección de Gestión de la Calidad
		EQ-113-02 Esquema EFQM	
4. 4. Gestión y Evaluación Institucional (5 procesos) (27 procedimientos)	4.1 Gestión universitaria	1GI-SGI-01 Revisión por la Dirección	Dirección de Gestión de la Calidad
		1GI-SGI-01 Auditorías Internas	
		PO-618-03 Gestión de Becas	Dirección General de Extensión Universitaria
		PO-618-02 Tramite de seguro facultativo para estudiantes	
		PO-522-01a Registro de alumnos de Nuevo Ingreso	Dirección de Servicios Escolares
		PO-522-01b Equivalencia	

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Responsable
4. 4. Gestión y Evaluación Institucional	4.1 Gestión universitaria	PO-522-01c Registro de Movilidad e Intercambio Estudiantil	Dirección de Servicios Escolares
		PO-522-01d Reinscripción en Línea	
		PO-522-01e Bajas	
		PO-522-01f Carta de Pasante y Certificado Profesional	
		PO-522-01g Acta de Calificaciones	
		PO-522-01h Autorización de Evaluación Profesional	
		PO-522-01i Expedición de Título	
	4.2 Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria	PO-628-01 Servicio de Conectividad a la RED UNACH	Coordinación General de Universidad Virtual

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Líder
4. 4. Gestión y Evaluación Institucional	4.2 Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria	PO-628-03 Servicio de Internet	Coordinación General de Universidad Virtual
		PO-628-02 Emisión de Dictamen Técnico (CTI)	
		PO-114-06 Servicios Generales	Dirección de Servicios Generales
		PO-113-09 Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH)	Dirección de Desarrollo Bibliotecario
	4.3 Fortalecimiento de la administración y las finanzas universitarias	PO-114-01 Compras y servicios	Secretaría Administrativa
		PO-721-02 Patrimonio	Coordinación General de Finanzas
		PO-114-04 Administración del Personal Administrativo	Dirección de Personal y Prestaciones Sociales
		PO-114-08 Capacitación al Personal con funciones Administrativas	

Objetivo de calidad	Proceso	Procedimiento documentado	Área Líder
4. 4. Gestión y Evaluación Institucional	4.4 Transparencia y eficiencia en los recursos institucionales	PO-114-07 Elaboración y Aprobación del Techo Financiero de Gasto Corriente	Dirección de Programación y Presupuesto
		PO-711-01 Formulación y Validación del Programa Operativo Anual Gasto Corriente	Dirección General de Planeación
		PO-721-01 Liberación de Recursos de Gasto Corriente	Coordinación General de Finanzas
	4.5 Fortalecimiento de los órganos colegiados	PO-112-01 Operación del Consejo Universitario	Secretaría General
		PO-112-02 Operación del Colegio de Directores	

Solo para fines de capacitación

Equipos de Auditores

1	2	3
Adriana Patricia Navarro Gutiérrez	Jesus Enrique Zepeda Toledo	Jaime Martínez Jiménez
Margarita Beatriz Badillo Gonzalez	Edgar Gonzalez Santiago	Elihut López Jonapá
Ana Margarita Nuñez Gutiérrez	Martín Gordillo Trujillo	Maria Guadalupe Valles López

4	5	6
María del Carmen Jimenez López	Iris Elizabeth Beltrán Gutiérrez	Jaciel Vázquez Moreno
Blanca Isela Castillejos Suastegui	Brenda del Rosario Gutú Coello	Lidia Patricia Pulido Jimenez
Herbey Ruiz Sesma	Joel Galvez Luis	Saul Chanona Vázquez

7	8	9
Maria Arvelia Ramos Indili	Sonia Leticia Boijseauneau Olvera	Nidya Azucena Barrientos Díaz
Vanessa López Pérez	Hugo Coutiño Méndez	Maria de Lourdes Carpy Chávez
Cesar Maza Santiago	María Concepción Ruiz Ruiz	Angelica Lucrecia Arce Córdova

10
Norma Esther López Maldonado
Carolina Velazquez Martinez
Arnulfo Antonio Gutiérrez Gómez

Solo para fines de capacitación