

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 1 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE**  
**SECRETARÍA GENERAL ACADÉMICA**

URL: <https://www.unne.edu.ar/nosotros/sistemadegestiondelacalidad/>

**ÍNDICE**

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>1.- Introducción</b>	<b>7</b>
<b>1.1.- Historia y Orígenes Institucionales.</b>	<b>7</b>
1.1.1.- Misión y proyecto institucional	7
1.1.2.- Misión	8
<b>1.2.- Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNNE</b>	<b>9</b>
1.2.1.- Enfoque al usuario-cliente	9
<b>1.3- Requisitos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad.</b>	<b>10</b>
<b>1.4 El Manual de la Calidad de la UNNE</b>	<b>11</b>
1.4.1.-Métodos y técnicas utilizadas en el SGC	12
1.4.2.-Fortalezas del SGC	12
<b>2.1.- Alcances Del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>13</b>
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>13</b>
<b>2.1-Normas de Referencia.</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>13</b>
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>13</b>
<b>3.1.-Términos y Definiciones utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad.</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 4</b>	<b>13</b>
<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>4. Contexto de la organización.</b>	<b>14</b>
<b>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</b>	<b>14</b>
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.</b>	<b>15</b>
4.3.1.- No aplicabilidad de requisitos	15
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.</b>	<b>15</b>
4.4.1 El Sistema de Gestión de la Calidad de la UNNE	15
4.4.2- Los Procedimientos Generales:	16
4.4.3.- Los Procedimientos Específicos:	16
4.4.4.-Los Registros de la calidad:	17
4.4.5. Documentos adicionales:	17
4.4.6.- Control de la Documentación	17

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 2 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

4.4.7.- Control de los registros de la calidad	18
<b>CAPÍTULO 5</b>	<b>18</b>
<b>LIDERAZGO</b>	<b>18</b>
<b>5. Liderazgo.</b>	<b>18</b>
<b>5.1 Liderazgo y compromiso.</b>	<b>18</b>
5.1.1 Generalidades	18
5.1.2.- Compromiso de la Dirección.	18
5.1.3.- Enfoque al usuario.	20
<b>5.2 Política de la Calidad</b>	<b>21</b>
5.2.1. Gestión de la Política	21
5.2.2.-Declaración de la Política	21
5.2.3 Establecimiento de la política de la calidad	21
5.2.4.- Política de Calidad de la Universidad Nacional del Nordeste	22
5.2.5.- Objetivos de la Política de Calidad	23
5.2.6 Comunicación de la política de la calidad	23
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</b>	<b>24</b>
5.3.1.- Autoridad del Sistema de gestión de la Calidad	24
5.3.2.- Representante de la Dirección para el SGC	24
5.3.3.- Responsabilidad de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad	24
5.3.4. Comunicación Interna	25
5.3.5 Revisión por la Dirección	25
5.3.5.1.-Generalidades	25
5.3.5.2.- Información para la revisión	25
5.3.5.3.- Resultado de la revisión	25
<b>CAPÍTULO 6</b>	<b>26</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>6.- Planificación</b>	<b>26</b>
<b>6.1.- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</b>	<b>26</b>
6.1.1.- Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la UNNE tiene en cuenta la identificación de Riesgos y Oportunidades.	26
6.1.2.- La DSGC planifica las estrategias para la identificación de Riesgo y Oportunidades:	26
<b>6.2.- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.</b>	<b>27</b>
6.2.1.- La Dirección del SGC tiene marcados objetivos de calidad	27
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, la DSGC determina:	27
<b>6.3 Planificación de los cambios.</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO 7</b>	<b>27</b>
<b>APOYO</b>	<b>27</b>
<b>7.- Apoyo.</b>	<b>27</b>
<b>7.1.- Recursos.</b>	<b>27</b>
7.1.1.- Generalidades.	28
7.1.2.- Personas.	28
7.1.2.1.- Determinación de competencias:	28
7.1.2.2.- Capacitación:	29

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 3 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

7.1.3 Infraestructura.	29
7.1.4.- Ambiente para la operación de los procesos.	30
7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición.	30
7.1.5.1.- Generalidades	30
7.1.5.2.- Trazabilidad de las mediciones	30
7.1.6 Conocimientos de la organización	30
<b>7.2.- Competencia.</b>	<b>31</b>
<b>7.3.- Toma de conciencia.</b>	<b>31</b>
<b>7.4.- Comunicación.</b>	<b>31</b>
<b>7.5.- Información documentada.</b>	<b>32</b>
7.5.1.- Generalidades	32
7.5.2.- Creación y actualización	32
7.5.3.- Control de la información documentada	33
<b>7.5.3.1.- La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad,</b>	<b>33</b>
<b>7.5.3.2.- Para el control de la información documentada,</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO 8</b>	<b>33</b>
<b>OPERACIÓN</b>	<b>33</b>
<b>8.- Operación.</b>	<b>33</b>
<b>8.1.- Planificación y control operacional.</b>	<b>33</b>
8.1.1.- Planificación de la realización del producto	34
<b>8.2.- Requisitos para los productos y servicios.</b>	<b>34</b>
8.2.1.- Comunicación con el usuario/cliente	34
8.2.2.- Determinación de los requisitos para los productos y servicios	36
8.2.3.- Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	37
<b>8.2.3.1.- La DSGC conserva la información documentada, cuando es aplicable:</b>	<b>37</b>
8.2.4.- Cambios en los requisitos para los productos y servicios	38
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (Excluido)</b>	<b>38</b>
8.3.1.- Medición y seguimiento de los procesos	38
8.3.2.- Medición y seguimiento del producto	38
8.3.3.- Control del producto no conforme	38
<b>8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</b>	<b>38</b>
8.4.1.- Generalidades	38
8.4.2 Tipo y alcance del control	39
8.4.3.- Información para los proveedores externos	39
<b>8.5.- Producción y provisión del servicio.</b>	<b>40</b>
8.5.1.- Control de la producción y de la provisión del servicio	40
8.5.2.- Identificación y trazabilidad.	40
8.5.3.- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	40
8.5.4.- Preservación	41
8.5.4.1.- Control de los equipos de medición y de seguimiento	41
8.5.5.- Actividades posteriores a la entrega	41
8.5.6.- Control de los cambios	42
<b>8.7.- Control de las salidas no conformes.</b>	<b>42</b>

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 4 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

8.7.1.- La DSGC se asegura de que las salidas	42
8.7.2.- La DSGC conserva la información documentada que:	42
<b>CAPÍTULO 9</b>	<b>43</b>
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>43</b>
9.- Evaluación del desempeño.	43
9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	43
9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	43
9.1.1.- Generalidades	43
9.1.2.-Análisis de datos	44
9.1.2 Satisfacción del cliente	44
9.1.3.- Análisis y evaluación	45
9.2.- Auditoría interna.	45
9.2.1.- La DSGC lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados	45
9.2.2.- La DSGC ha desarrollado e implantado el "PG 9.03 Auditorías internasPG 9.03 Auditoria Interna UNNE.doc donde indica cómo:	46
9.2.3.- La DSGC desarrollan actividades que le permiten mejorar continuamente	46
9.3.2.1.-Modalidad para iniciar acciones correctivas:	46
9.3.2.2.- Revisiones periódicas:	46
9.3.- Revisión por la dirección.	47
9.3.1.- Generalidades	47
9.3.2.- Entradas de la revisión por la dirección	47
9.3.3.- Salidas de la revisión por la dirección	47
<b>CAPÍTULO 10</b>	<b>48</b>
<b>MEJORA</b>	<b>48</b>
10.- Mejora.	48
10.1.- Generalidades.	48
10.2.- No conformidad y acción correctiva.	48
10.2.1.- Cuando ocurre una no conformidad,	48
10.2.2.-Acciones correctivas	48
10.2.3 Gestión de riesgos y oportunidades	49
10.2.4.- La DSGC conserva información documentada como evidencia de:	49
10.3.- Mejora continua.	49

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 5 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

## CAPÍTULO 1

### OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

#### 1.- Introducción

##### 1.1.- Historia y Orígenes Institucionales.

La Universidad Nacional del Nordeste es una institución pública, gratuita y cogobernada fundada el 14 de diciembre de 1956 por medio del Decreto Ley N° 22.299. El proyecto fundacional de la UNNE se inscribe como parte del primer ciclo de creación de universidades en Argentina, ocurrido durante el periodo 1919-1956 (Rovelli, 2008)<sup>1</sup>, cuyo rasgo distintivo fue el carácter regional, basado en el interés de los sectores reformistas por diversificar la formación de profesionales, combatir el monopolio educativo de nivel superior de las universidades de las grandes metrópolis y favorecer el desarrollo económico, social y científico de otras regiones del país.

La UNNE se creó con sedes en las provincias de Corrientes y Chaco, donde ya funcionaban espacios académico-científicos que respondían al modelo descentralizado de instituciones universitarias regionales, tales como la Universidad Nacional del Litoral (UNL) y la Universidad Nacional de Tucumán (UNT).

Al respecto, la UNL tenía presencia en Corrientes mediante la Facultad de Agricultura, Ganadería e Industrias Afines (1919), el Instituto Nacional de Profesorado (1951), la Escuela de Medicina (1953) dependiente de la Facultad de Ciencias Médicas, Farmacia y Ramos Menores, y la Escuela de Derecho (1955) dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

Por su parte, en la ciudad de Resistencia funcionaba la carrera de Contador Público y Perito Partidor (1951) dependiente de la Facultad de Ciencias Económicas, Comerciales y Políticas.

1. Rovelli, Laura Inés (2008). Usos de la idea de universidad regional. V Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Departamento de Sociología, La Plata. Disponible en <https://www.academica.org/000-096/281.pdf>

Asimismo, en esta ciudad se instaló la UNT mediante el Instituto de Medicina Regional, creado en 1937 y radicado en la capital chaqueña en 1954. Finalmente, todos estos espacios pasaron a depender de la UNNE a partir de 1956.

##### 1.1.1.- Misión y proyecto institucional

En el acto inaugural de inicio de las actividades académicas de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) de abril de 1957, Risieri Frondizi, por ese entonces director de Planificación y Organización de la Enseñanza Universitaria, expresó su deseo con las siguientes palabras:

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 6 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

*“Convencidos de que el nordeste del país presenta características propias y de que las instituciones superiores de cultura deben estar enraizadas en la realidad física y humana en que viven, creemos imprescindible que esta nueva institución no sea la copia de una universidad -nacional o extranjera - sino la expresión de este suelo y de esta sangre del nordeste argentino. Nada de imitación de universidades famosas. Las instituciones, al igual que los trajes, deben estar hechos a la medida. A la medida de las necesidades, posibilidades y esperanzas del pueblo que las sostiene. La Junta Organizadora ha manifestado en repetidas oportunidades que ésta debe ser una Universidad regional. Me permito insistir en el tema con un agregado que considero fundamental. La Universidad del Nordeste debe ser regional, pero no provinciana (Frondizi, 1957: 11).”*

En 1960 se conformó la Asamblea Universitaria y se constituyó el Consejo Superior de la UNNE. En agosto de ese año se sancionó el Estatuto y, a partir de allí, las distintas instituciones regionales descentralizadas adquirieron la jerarquía de Facultades autónomas. En ese mismo contexto, se determinó el funcionamiento de las carreras de Ingeniería Química en Misiones e Ingeniería Forestal en Formosa. Hasta ese momento y por casi dos décadas la UNNE fue la única universidad nacional de la región.

Durante el transcurso de la década del setenta se crearon nuevas Facultades e Institutos Universitarios. Es el caso de la Facultad de Odontología (1973), de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo (1973), del Instituto de Criminalística Técnica (1974), de la Facultad de Ciencias Veterinarias (1974), de la Facultad de Ingeniería Industrial Agropecuaria (1975) en la localidad de Presidencia Roque Sáenz Peña y de la Facultad de Humanidades (1978).

Siguiendo los lineamientos de su proyecto fundacional como universidad regional, y sobre la base de un modelo descentralizado de funcionamiento, la UNNE ha cimentado espacios de formación académica en las cuatro provincias que conforman la región Nordeste. Con el paso del tiempo nuevas universidades públicas y gratuitas emergieron como subdivisiones de la UNNE, tales como la Universidad Nacional de Misiones en 1973, la Universidad Nacional de Formosa en 1984 y la Universidad Nacional del Chaco Austral (UNCAus) en 2007.

La Facultad más joven, la de Artes, Diseño y Ciencias de la Cultura (2010), surge luego de la escisión de la Facultad de Agroindustrias y de la creación de la UNCAus.

Actualmente la UNNE se conforma por once (11) Unidades Académicas, distribuidas en tres campus universitarios, dos (2) en la ciudad de Corrientes y uno (1) en Resistencia. Asimismo, tiene presencia en el interior correntino y chaqueño mediante el funcionamiento de Centros Regionales Universitarios (CRU) y numerosas Extensiones Áulicas (EA).

#### 1.1.2.- Misión

La UNNE tiene como Misión la generación y comunicación de conocimientos del más alto nivel, y la formación ética, cultural, técnica y profesional, contribuyendo al esclarecimiento de los problemas y necesidades de la región, para beneficio del hombre y extendiendo su acción y servicios a la comunidad a la que pertenece, en un clima de libertad, justicia, igualdad y solidaridad. No se desentiende de los problemas sociales, políticos e ideológicos, sino que debe estudiarlos científicamente. Procura formar integral e interdisciplinariamente a sus componentes e

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 7 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

infundir en ellos el espíritu crítico y a la vez el sentido de responsabilidad personal y social de reafirmación ético cívica y de sus convicciones democráticas y republicanas, dentro de un marco de pluralidad y respetuoso disenso.

### 1.2.- Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNNE

En el marco de la Gestión Rectoral de UNNE de fomentar la mejora de los procesos y procedimientos de la gestión con el objeto de mejorar también los procesos de comunicación y cooperación entre el mundo universitario y la sociedad, se ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el proceso de emisión de diplomas de la universidad, para garantizar que las actividades enmarcadas dentro de dicho sistema se realizan conforme a especificaciones, instrucciones, normas, códigos y requerimientos determinados.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en UNNE, está basado en el enfoque por procesos desarrollado en la norma ISO 9001 en su versión 2015, buscando el agregado de valor de éstos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del sistema, y así aumentar la satisfacción de nuestros usuarios/clientes a través del cumplimiento de los requisitos del usuario/cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

El desarrollo de los procesos establecidos, su interacción y gestión adecuada, facilita a la UNNE, la comprensión y cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios, permite la obtención de los resultados, el grado de eficacia deseada y la mejora continua de éstos en base a mediciones objetivas y control de los mismos.

#### 1.2.1.- Enfoque al usuario-cliente

La SGA establecen los procedimientos necesarios para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes-usuarios sean consideradas, conocidas y reflejadas en los servicios que se prestan. En efecto, siempre que sea factible el contacto directo con el usuario, se elaboran registros orientados a captar de la mejor forma posible las necesidades de los mismos. Asimismo, en la web de la UNNE se encuentran disponibles buzones destinados a recibir "Comentarios, sugerencias y reclamos", abiertos tanto para usuarios-clientes externos como internos. (véase [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#))

El nivel de satisfacción general de los usuarios se mide a través de una encuesta, el formulario se encuentra disponible en la web ([www.unne.edu.ar](http://www.unne.edu.ar)), se puede disponibilizar por whatsapp. Dicho instrumento permite obtener información que es utilizada a fin de orientar estrategias (véase [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#), [PG 9.01 Medición y análisis](#)  [PG 9.01 Medición y análisis UNNE.doc](#) ).

A fin de captar las percepciones de los clientes internos, se utilizan tres canales. Por una parte, el mencionado *Comentarios, sugerencias y reclamos*. Por otra un documento interno denominado *No lo diga, escríbalo* (ver PG 6.03 *Comunicación interna*) disponible también en la web. Además, la Dirección realiza periódicas reuniones en las Direcciones.

En toda la Secretaría se utiliza un instrumento de medición de satisfacción de usuarios que permite retroalimentar todos los procesos de servicio, asesoramiento, proyectos, etc. Este formulario permite determinar un indicador de satisfacción y un espacio destinado a determinar tanto los aspectos positivos del servicio, como las oportunidades de mejora. (ver RG 8.01.03 *Medición de la Satisfacción*)

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 8 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

Los aportes recibidos por estos medios son analizados por la Dirección en las revisiones del SGC.

Lo precedente se describe en el [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#)

### **1.3- Requisitos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Para lograr los objetivos de la calidad, satisfacer la política de la calidad, y asegurar la satisfacción de los clientes-usuarios, se ha establecido, documentado e implantado un sistema de gestión de la calidad (SGC) cuyas directrices se definen en el presente Manual de la Calidad.

La organización se compromete y esfuerza para mantener y mejorar en forma continua la eficacia de dicho sistema, para ello:

- a) Se identifican los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Se determina la secuencia e interacción de los procesos principales que tienen lugar dentro de la organización vinculados a la emisión de diplomas
- c) Se determinan y establecen criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces.
- d) Se gestionan recursos y se asegura la disponibilidad de información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- e) Se analizan, realizan y miden todos los procesos establecidos en este manual.
- f) Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Los procesos identificados son los siguientes:

- Solicitud del diploma
- Emisión Resolución Decanal
- Cargado en SICER y recepción de la aprobación
- Emisión Resolución Rectoral
- Confección del Diploma y firmado del mismo
- Entrega del Diploma y cierre de expediente
- Reválidas y Convalidaciones de títulos

La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (centralizada en la figura de la Secretaría General Académica) tiene sus procesos que le son propios. Los mismos se enuncian a continuación:

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 9 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

- Definición de estructura y responsabilidades del SGC
- Planificación y revisión
- Comunicación interna

Hay, además, procesos que permiten hacer el seguimiento de los procesos y reaccionar ante las desviaciones. Se trata de los siguientes:

- Medición y análisis
- No conformes.
- Auditorias

Por último, se identifican procesos orientados a gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema. Se trata de los siguientes:

- Recursos humanos
- Medio ambiente de trabajo.

#### **1.4 El Manual de la Calidad de la UNNE**

Este, describe la estructura general del sistema de calidad y las actividades necesarias para mantenerlo. El presente documento se denomina Manual de la Calidad. El mismo está dirigido a presentar los lineamientos principales del SGC bajo la responsabilidad de la Secretaría General Académica de la UNNE. En su desarrollo se describen las actividades requeridas para el funcionamiento de dicho sistema y se realizan referencias explícitas a los procedimientos que normalizan dichas actividades. El SGC está orientado a los procesos con el fin de satisfacer a los usuarios/clientes del sistema. Los "usuarios/clientes" son esencialmente los "graduados" que son aquellos estudiantes que han cumplimentado de su parte la totalidad de las exigencias establecidas en el plan de estudios y solicitan la emisión de su diploma. Adicionalmente y hacia adentro del SGC y por tratarse de un proceso que se nutre de un conjunto de procesos que se suceden uno a continuación del siguiente, es que los actores de cada uno de los procedimientos se constituyen momentáneamente y a la vez en proveedores de otros procesos y usuarios de procesos precedentes.

La Universidad Nacional del Nordeste ha decidido mantener un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta de gestión y comunicación interna, en el que se documenta el alcance del sistema, la política de calidad, la estructura organizativa y la descripción general de los procesos.

Cabe destacar que la ISO 9001:2015 no exige la existencia de un Manual de la Calidad como requisito obligatorio; su mantenimiento responde a una decisión institucional, a fin de facilitar la coherencia, la difusión y la comprensión del SGC por parte de todas las partes interesadas.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 10 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 1.4.1.-Métodos y técnicas utilizadas en el SGC

El SGC utiliza diversos recursos metodológicos que corresponde precisar. Entre dichos recursos pueden destacarse los siguientes:

**Planificación de las actividades:** para la planificación de actividades.

**Indicadores:** para el seguimiento de objetivos generales.

**Diagramas de flujo:** para planificar los procesos.

#### 1.4.2.-Fortalezas del SGC

Es muy poco común que las dependencias de Educación Superior de Gestión Estatal desarrollen un sistema de Gestión compatible con la Norma ISO 9001:2015.

Se adoptó un modo de planificación y seguimiento, que permitió integrar las opiniones y esfuerzos de los roles directivos.

Se identificaron todos los procesos y procedimientos involucrados en la “**emisión de diplomas**” que anteriormente se realizaban de manera diferente, en soporte papel y de manera menos controlada. Tras el análisis detallado de cada uno de los procedimientos e identificados cada uno de los sitios donde podría producirse un error o falla, las autoridades universitarias aceleraron el proceso informático para la implementación del proceso de emisión de diploma en forma totalmente digital. Se trata de un proceso donde desde el inicio del proceso en la Unidad Académica se ponen los sistemas informáticos al servicio del proceso reduciendo, en gran medida, la posibilidad de la ocurrencia de errores o fallas y agilizando sensiblemente el proceso.

El personal de las Secretarías participó en la realización y perfeccionamiento de todos los procedimientos. En particular, los procedimientos que controlan la provisión de servicios, fueron confeccionados con la participación de quienes tienen a su cargo la realización de los correspondientes procesos.

El personal ha asumido la mejora continua como una metodología de trabajo muy efectiva.

La satisfacción de los usuarios se evalúa por diferentes medios. Los resultados de uno de ellos ([RG 08.01.03..medición de satisfacción UNNE.doc](#)), aplicable a los usuarios con los que se establece contacto directo, son revisados directamente por la Alta Dirección del SGC.

#### 2.1.- Alcances Del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que la UNNE ha implementado bajo la Dirección de la Secretaría General Académica alcanza a los procesos y procedimientos vinculados a la “**emisión de diplomas**” de pregrado, grado y posgrado de la UNNE. Es decir, alcanza a todos los procedimientos de emisión de diplomas. Se realicen estos en el rectorado o en cada una de las unidades académicas.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 11 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

## CAPÍTULO 2

### REFERENCIAS NORMATIVAS

#### 2.1-Normas de Referencia.

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la UNNE, está basado en las siguientes normas:

- ✓ ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ Ley de Educación Superior Argentina N° 24521
- ✓ Estatuto de la Universidad Nacional del Nordeste

## CAPÍTULO 3

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### 3.1.-Términos y Definiciones utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los términos y definiciones utilizados en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la UNNE, son los dados en la norma referenciada en el punto 2 del presente Manual.

Para facilitar una mayor comprensión de este Manual y en general del Sistema de Gestión de Calidad, a continuación, se relacionan los términos de uso interno de UNNE

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
DSGC	Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
DNGU	Dirección Nacional de Gestión Universitaria
UNNE	Universidad Nacional del Nordeste
PG	Procedimientos Generales
PE	Procedimientos Específicos
RG	Registros de la Calidad

## CAPÍTULO 4

### CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 12 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 4. Contexto de la organización.

##### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

La UNNE como institución formadora de profesionales pone especial énfasis en la calidad de los procesos y en la manera de adecuarlos a la normativa nacional vigente. Así, la **Emisión de Diplomas** requiere la interacción con la Dirección Nacional de Gestión Universitaria (Organismo externo) dependiente de la Subsecretaría de Políticas Universitarias de la Nación, quien al mismo tiempo es el órgano de aplicación de la ley 24521 que regula el funcionamiento de las universidades.

La renovación periódica de autoridades nacionales en el marco del sistema democrático de nuestro país, en ocasiones produce demoras en los trámites administrativos que se realizan en la Dirección Nacional de Gestión Universitaria (DNGU) durante los períodos de transición de autoridades. De todos modos, esto no afecta al área de SICER del mencionado organismo involucrado directamente en el proceso de emisión de diplomas, por lo que no se han registrado demoras ni impactos negativos sobre los procesos certificados.

Dicho organismo (la Subsecretaría de Políticas Universitarias) regula al sistema universitario mediante resoluciones que son previamente acordadas con el Consejo de Universidades y con el Consejo Interuniversitario Nacional, órgano en el cual la UNNE es miembro y participa activamente. De esta manera las discusiones en el sistema universitario de normativas nuevas son tomadas en cuenta para la readecuación, cuando corresponde, de los sistemas de gestión interna por parte de la UNNE. Al mismo tiempo la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, monitorea y controla el sistema con la finalidad de garantizar que los procesos se realizan de acuerdo a lo planificado y se obtienen los resultados esperados. Para ello se sirve de los servicios del área de auditorías internas de la UNNE que incorpora dentro de su planificación de auditorías anuales, aquellas correspondientes al SGC de emisión de diplomas. Adicionalmente el representante de la Dirección para el SGC mantiene contacto periódico con los responsables de los procesos tanto en rectorado como en las Unidades Académicas. Al mismo tiempo que garantiza la disponibilidad de recursos humanos, equipamiento, proceso y procedimientos para asegurar la totalidad de los procesos

##### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Debido al efecto o efecto potencial de UNNE en su capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus usuarios y los legales y reglamentarios aplicables, ha determinado que:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad. Son: Alumnos, Egresados, Personal Docente y No docente (particularmente el involucrado en la emisión de diplomas), y DNGU
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad, son considerados a la hora de revisar la política de calidad, objetivos, la definición de nuevos indicadores, modificación de procesos o procedimientos, etc.

La UNNE realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, a través de La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 13 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.**

El campo de aplicación del SGC que se presenta en este Manual comprende a todas las actividades que se realizan las áreas académicas en los procesos vinculados a la emisión de diplomas de grado y posgrado de las Unidades Académicas y del rectorado de la Universidad Nacional del Nordeste. Los procesos involucrados son los correspondientes a:

- Solicitud del diploma
- Emisión Resolución Decanal
- Cargado en SICER y recepción de la aprobación
- Emisión Resolución Rectoral
- Confección del Diploma y firmado del mismo
- Entrega del Diploma y cierre de expediente

##### 4.3.1.- No aplicabilidad de requisitos

De acuerdo con la cláusula 4.3 de la norma ISO 9001:2015, la organización determina que ciertos requisitos no son aplicables a su Sistema de Gestión de la Calidad.

En el caso de la UNNE:

- El requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios no es aplicable, dado que los procesos se realizan en base a normativas emanadas de autoridades nacionales, sin que corresponda a la Universidad diseñar o desarrollar el producto (diplomas).
- Tampoco aplica el control de equipos de medición y seguimiento (cláusula 7.1.5), ya que el servicio no requiere equipos productivos ni calibrados; se limita al uso de recursos informáticos y tecnológicos cuyo mantenimiento se asegura mediante planes de soporte y respaldo.

#### **4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

##### 4.4.1 El Sistema de Gestión de la Calidad de la UNNE

Se ajusta a lo especificado en la norma ISO 9001-2015, y queda descrito en el presente Manual de Calidad, que sirve de guía para conocer el funcionamiento del Proceso de Emisión de Diplomas, definiendo el marco de actuación para todas las actividades relevantes para la Calidad del servicio y en definitiva la satisfacción del usuario.

El Manual es de carácter general, por lo que puede ser entregado a los usuarios como documento de presentación y descripción del Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, el resto de documentación del sistema no debe ser entregada, siendo su uso restringido y exclusivo al ámbito de la **UNNE** o a quien ella autorice.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 14 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

La UNNE ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad en el proceso de Emisión de Diplomas, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001- 2015.

La UNNE ha desarrollado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, y ha determinado:

- a) las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordando los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluando estos procesos e implementando cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorando los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Los procesos determinados por UNNE, así como los necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, quedan recogidos en el Anexo 1 del presente manual.

La UNNE de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia y para demostrar la adecuada implantación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos; y
- b) conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, de acuerdo con el [PG 6.02. Elaboración y Control de la Documentación UNNE.docx](#).

#### 4.4.2- Los Procedimientos Generales:

Los Procedimientos Generales (PG) describen de manera general cómo se deben desarrollar las actividades, haciendo referencia a quién hace la actividad, cómo se hace, cuándo se hace. Además, se detalla la documentación utilizada para verificar que la actividad de calidad se ejecuta como es requerido. (Véase [PG 4.01 Procedimientos para hacer procedimientos UNNE.docx](#))

#### 4.4.3.- Los Procedimientos Específicos:

Los Procedimientos Específicos (PE) se utilizan para describir el modo de ejecución de una actividad particular donde la falta de instrucción puede atentar contra la calidad del servicio. Describen de manera específica cómo se deben desarrollar las actividades, haciendo referencia a quién hace la actividad, cómo se hace, cuándo se hace y en qué secuencia se hace. Además, se detalla la documentación utilizada para verificar que la actividad de calidad se ejecuta como es requerido. (Véase [PG 4.01 Procedimientos para hacer procedimientos UNNE.docx](#))

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 15 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 4.4.4.- Los Registros de la calidad:

Se utilizan para proporcionar garantía y evidencia objetiva que la calidad requerida por el producto o servicio se logró y que el sistema de gestión de la calidad se ha puesto en práctica de manera correcta. En los Procedimientos se determinan los registros generados en cada caso. (Véase [RG.06.02.03 Listado de Registros UNNE.docx](#))

#### 4.4.5. Documentos adicionales:

Los equipos de trabajo pueden utilizar otros documentos, para facilitar la realización de ciertas actividades. Estos documentos pueden ser de los siguientes tipos:

- instructivos, generalmente en forma de ayudas visuales.
- manuales de operación, debidamente identificados como tales.
- diagramas de flujo, que describen sintéticamente cómo se desarrolla la actividad y sirve de ayuda visual.

Cada uno de estos documentos adicionales es referenciado en el correspondiente Procedimiento.

La SGA posee y mantiene al día este Manual de la Calidad, que define el alcance del sistema de gestión de la calidad, las políticas de la organización, las funciones de la misma y la arquitectura del sistema de calidad (Véase [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#)). Este manual contiene las reglas generales para cada proceso y actividad de la organización, que se describen detalladamente en los Procedimientos, a los que el manual hace referencia.

#### 4.4.6.- Control de la Documentación

La UNNE gestiona la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y la definida por la propia organización como necesaria para la eficacia del sistema.

Esta información documentada incluye:

- Documentos que proporcionan orientación, procedimientos o criterios de operación.
- Evidencias (registros) que demuestran la conformidad con los requisitos y el funcionamiento eficaz de los procesos.

El SGC asegura que la información documentada:

- Sea adecuada y suficiente para su propósito.
- Se mantenga disponible y protegida en los puntos de uso.
- Permanezca legible, actualizada y correctamente identificada.
- Se controle para evitar el uso no intencionado de versiones obsoletas.

La conservación de registros como evidencia de conformidad forma parte de esta gestión integral de la información documentada.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 16 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 4.4.7.- Control de los registros de la calidad

En los procedimientos *PG 4.01 Procedimiento para hacer procedimientos* [PG 4.01 Procedimientos para hacer procedimientos UNNE.docx](#) y [PG 6.02. Elaboración y Control de la Documentación UNNE.doc](#), se establece la metodología para identificar, recoger, codificar, recuperar, archivar, guardar, actualizar y dar un destino final a los procedimientos y registros de la calidad. Los registros de la calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento efectivo del sistema de la calidad.

## CAPÍTULO 5

### LIDERAZGO

#### 5. Liderazgo.

##### 5.1 Liderazgo y compromiso.

##### 5.1.1 Generalidades

Las autoridades de la UNNE son conscientes de que la orientación al usuario de nuestros servicios es una parte fundamental de su responsabilidad, para ello, adopta una postura de Liderazgo y Compromiso para crear, mantener y comunicar a cada una de las personas que componen la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario como los legales y reglamentarios.

Por tal motivo se ha dispuesto las medidas necesarias para la seguridad y protección de los datos de carácter confidencial de todas aquellas personas con las que UNNE, establece, o pueda establecer en el futuro, relaciones educativas o laborales en función del legítimo ejercicio de su actividad, y sobre las cuales recaba, registra y trata automatizadamente datos de carácter personal.

Nuestro modo de actuar se fundamenta en que los requisitos del usuario y los requerimientos legales deben de ser conocidos por todos los componentes de UNNE vinculados al proceso de emisión de diplomas, para aunar esfuerzos y dirigir nuestro trabajo hacia la satisfacción del mismo.

##### 5.1.2.- Compromiso de la Dirección.

La Dirección del SGC demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad a través de:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, en las reuniones de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y ante el Honorable Consejo Superior de la Universidad cuando esto lo solicite;
- b) asegurándose de que se establece la política de la calidad, recogida en el punto 5.2 de este Manual, y los objetivos de la calidad, para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización. Para ello establece y aprueba la política de la calidad y los objetivos de la calidad (ver [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#)).

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 17 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de emisión de diploma de la UNNE. Además, realiza revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad (ver [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#)).
- d) promoviendo con ello el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos y analizados para cada uno de los procesos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad están disponibles e identificados para cada uno de los objetivos y acciones asociadas. Para ello gestiona los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de la calidad (ver PG 6.01 [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#) y PG 6.02 [PG 6.02. Elaboración y Control de la Documentación UNNE.docx](#)).
- f) comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, y de la satisfacción de los usuarios/clientes, a través de las reuniones, correo electrónico, comunicados, etc.
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos, a través de los resultados obtenidos y gestionados; Definiendo los objetivos de la Secretaría y planificando su cumplimiento; coordinando los objetivos de las áreas en pos de los objetivos planteados. (Ver método de Planificación en el [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#))
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- i) promoviendo la mejora, a través de la implantación y seguimiento de Acciones de mejora; Coordinando acciones y tomando decisiones a fin de asegurar la mejora continua del sistema. Para dichas acciones puede apelar a las opiniones y sugerencias del Comité de Calidad
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- k) Analizando los registros de Medición de Satisfacción que se producen en los diferentes procesos.  
 Considera la posibilidad de convertir en requisitos a los emergentes de dicho análisis. Analiza los comentarios, sugerencias y reclamos realizados por los usuarios y por los clientes internos, y considerar la posibilidad de convertir en requisitos a los mismos.
- l) Estableciendo indicadores apropiados para efectuar el seguimiento de la satisfacción de los clientes-usuarios y de los procesos del sistema.
- m) Define la estructura de la organización y coordina las acciones de los Programas o áreas para el logro de los grandes objetivos.
- n) Realiza reuniones periódicas con las diferentes áreas, destinadas a evaluar el medio ambiente de trabajo.
- o) Planifica y acuerda con el Comité de la Calidad la realización de Auditorías internas, además de realizar la revisión de sus resultados .
- p) Fomentar en el personal un sentimiento de pertenencia y compromiso con la institución, sus objetivos y el cumplimiento de la misión.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 18 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

### 5.1.3.- Enfoque al usuario.

Uno de los principales objetivos de la UNNE es lograr la satisfacción de sus usuarios, tal y como queda expresado en los compromisos anteriormente enunciados.

Las expectativas y requerimientos de los usuarios de los servicios educativos de la UNNE se integran en la organización a partir de los procesos anteriormente definidos, punto 4.4.1, y el grado de su cumplimiento se evalúa a través de la información suministrada a la prestación del Servicio, y de la realización de las encuestas efectuadas.

Nuestro modo de actuar se fundamenta en que los requisitos del usuario y la normativa vigente emanada por el área educativa nacional, deben de ser conocidos por todos los componentes del proceso de emisión de diplomas de la UNNE, para aunar esfuerzos y dirigir nuestro trabajo hacia la satisfacción del mismo.

La Dirección del Sistema de gestión de la Calidad de la UNNE demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, recogidos en el punto 5.1.1 de este manual.
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, identificados para cada uno de los procesos, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario, identificando los cambios en las expectativas de los usuarios que nos permitan reaccionar y adecuar la planificación de los procesos para mantener y aumentar su satisfacción;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 19 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

## 5.2 Política de la Calidad

### 5.2.1. Gestión de la Política

El procedimiento [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#), establece que la Política de la Calidad debe ser redactada por la Secretaría y aprobada en reunión de Comité de Calidad. El mismo procedimiento establece que la Política debe ser revisada y actualizada, si corresponde, al menos una vez por año. Para asegurar que la Política sea conocida, la misma se publica por diferentes medios. Asimismo, se han dispuesto carteles en todos los ámbitos de las Secretarías y Unidades Académicas.

### 5.2.2.-Declaración de la Política

La Secretaría General Académica de la UNNE centra su **Política de la Calidad** en:

- **La Integridad personal** como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo, con un **elevado compromiso** en ofrecer un servicio de calidad, oportuno, eficiente, eficaz, **con expresión de amabilidad y valores** culturales regionales maestros.
- **La Creatividad** como parte de nuestro reto diario para el **mejoramiento continuo**.
- **La Productividad** en el trabajo de las personas y en el empleo de los recursos materiales, como resultado de su capacidad técnica. Con **capacidad para el trabajo individual y en equipo**, libre de errores y con **compromiso leal con la institución y con el sistema** de gestión de la calidad. Velando por una fluida y eficiente **comunicación** con el usuario interno y externo de la Universidad Nacional del Nordeste.
- **El Trabajo centrado en los procesos** y en la **labor cooperativa** y el desarrollo integral de las personas para el logro de la poli funcionalidad a fin de garantizar la continuidad de los servicios que se brindan.
- **La elaboración y aplicación de normas**, metodología y procedimientos generales y comunes que regulen la operación de cada área con personal no docente, **con capacitación** sobre los Sistemas que manejan, con **coherencia entre lo que se ofrece y lo que se practica**.

Todo ello enmarcado en un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001, que la Secretaría General Académica establece para el mejoramiento continuo de sus servicios con enfoque a la satisfacción del usuario/cliente.

### 5.2.3 Establecimiento de la política de la calidad

La UNNE es consciente de la importancia que tiene consolidar una cultura de la calidad en el ámbito universitario, por lo que la considera un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes tanto de sus egresados, como de sus estudiantes y todo su personal sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general, por ello ha implantado el Sistema de Gestión de Calidad en la universidad.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 20 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

En consecuencia, la Dirección del SGC dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de todos los grupos de interés que forman parte de la UNNE y se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su alcance, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal. Por todo ello, la UNNE adquiere el compromiso de garantizar la calidad del sistema de gestión, basando sus actuaciones en el análisis de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

#### 5.2.4.- Política de Calidad de la Universidad Nacional del Nordeste

La Política de Calidad de la Universidad Nacional del Nordeste responde tanto al compromiso de esta institución pública con la excelencia en el desarrollo de sus funciones como a su apuesta por promover una cultura de la calidad que asegure la responsabilidad, la confianza, la transparencia, el control y la mejora continua.

Las directrices propuestas en el Plan Estratégico de la Universidad, constituyen el marco en el que esta institución aborda, como parte de su gestión estratégica, el aseguramiento de la calidad en todos sus ámbitos de actuación, la enseñanza, el aprendizaje, la investigación, la transferencia de conocimiento, la generación de cultura, la prestación de servicios, el compromiso social y la gestión eficientes y responsable de los recursos, contribuyendo con los recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios. La libertad e integridad académica, la autonomía universitaria, la perspectiva de género, la atención a la diversidad, la implantación de prácticas inclusivas y equitativas, el desarrollo sostenible, la transparencia, la corresponsabilidad y la excelencia constituyen ejes vertebradores de la gestión de la calidad en esta Universidad.

Para el cumplimiento de la misión y la visión prevalecen como valores institucionales los siguientes a los que asume como su propia **política de calidad** (véase RG: 5.02.01 Política de Calidad)

1. Amabilidad y respeto en el servicio y agilidad en los procesos.
2. Trabajo orientado a los procesos para garantizar la calidad en nuestros servicios.
3. Polifuncionalidad de nuestro personal, asumiendo con compromiso las funciones que demanden cumplir un servicio de calidad y garantizando al mismo tiempo la continuidad de aquel.
4. Honestidad y confidencialidad de los trámites en los que intervenimos.
5. Diálogo interno y externo, comunicando todo de manera sincera, sencilla, precisa y oportuna.
6. Promover la cultura de la calidad y mejora continua en el funcionamiento y gestión académica y administrativa de la Universidad.
7. Un clima de libertad, respeto, justicia, igualdad y solidaridad en la convivencia universitaria.
8. El diálogo, la participación, la confianza y la responsabilidad compartida.
9. La construcción plural del consenso y las decisiones colectivas de planificación, ejecución y evaluación de los actos de gobierno.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 21 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

Los Sistemas de Gestión de Calidad implantados a nivel de título y otros servicios académicos en la Universidad Nacional del Nordeste constituyen, entre otras, herramientas esenciales para responder a los objetivos anteriormente mencionados, instrumentos que pierden su utilidad si no cuentan con el apoyo y compromiso de toda la comunidad universitaria y en especial con las personas implicadas en los distintos niveles de gestión.

Desde la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad nos comprometemos a difundir esta Política de Calidad, a asegurar que es compartida por toda la comunidad universitaria como así también de las partes interesadas y a que constituya la *hoja de ruta* de la Planificación Estratégica.

La Universidad Nacional del Nordeste se compromete a ofrecer una educación de calidad que contribuya al desarrollo integral de sus estudiantes y al progreso social y económico de la región y del país. La UNNE cuenta con un sistema de gestión de la calidad que asegura el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como de los criterios y estándares nacionales e internacionales de acreditación.

La UNNE promueve la mejora continua de sus procesos educativos, administrativos y de apoyo, mediante el establecimiento y la evaluación periódica de los objetivos de calidad, como así también de los factores que pueden generar desvíos de los mismos y las estrategias para mitigarlos.

#### 5.2.5.- Objetivos de la Política de Calidad

En forma anual, la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (DSGC) establece los objetivos de calidad en una reunión de la dirección. En esa ocasión, además de los objetivos, se definen los indicadores que permiten realizar su seguimiento, a los cuales se denominan indicadores generales.

Nuestra política de calidad persigue los siguientes objetivos generales:

- a) Conseguir implicar a todo el personal que desarrolla actividades en la universidad en un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta de la UNNE, proponiendo e implantando las acciones que se consideren oportunas en orden a la consolidación de una cultura de calidad.
- b) Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra a disposición de todos ellos.
- c) Establecer un proceso sistemático de actuación en orden a la recogida de información, evaluación, revisión, documentación y archivo de los procesos realizados que permita tomar decisiones mejor fundamentadas y más eficaces.
- d) Garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad se mantienen efectivos y que son controlados y revisados de forma periódica.

#### 5.2.6 Comunicación de la política de la calidad

La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad se asegura que la política de calidad:

- a) está disponible y se mantiene como información documentada, al estar publicada en su página web <https://www.unne.edu.ar/nosotros/sistemadegestiondelacalidad/>;
- b) se comunica, entiende y aplica dentro de la universidad;

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 22 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

c) está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

#### 5.3.1.- Autoridad del Sistema de gestión de la Calidad

Dentro de la organización se establecen y definen en forma clara, precisa e inequívoca las actividades asignadas a cada una de las áreas. El modo de hacerlo queda reflejado en el procedimiento PG 4.02 *Estructura y Funciones* [PG 4.02 Estructura y Funciones SGC UNNE final.doc](#). El Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad y conducido por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (DSGC) integrado por nueve miembros y presidido por la Secretaría General Académica de la Universidad. Uno de sus integrantes asume el rol de "Representante de la Dirección del SGC"

#### 5.3.2.- Representante de la Dirección para el SGC

La función del Representante de la Dirección para el SGC, se encuentra directamente vinculada al cumplimiento de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad de las Secretarías. Es la persona que vincula a la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad con cada uno de los puestos de trabajo en relación al aseguramiento del SGC y que se encuentren aplicando las versiones vigentes de cada uno de los procesos, procedimientos y registros. La figura del representante para el SGC está definida en el PE 9.01 Comité de la Calidad UNNE.

#### 5.3.3.- Responsabilidad de la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad

La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad tiene asignadas las responsabilidades y autoridades para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma de referencia;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, al Rector sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora, referidas en el punto 10.1 de este manual;
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al usuario en toda la universidad;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en dicho sistema.
- f) Asegurar que los procesos del sistema de calidad se implantan y se mantienen de modo adecuado;
- g) Promover el conocimiento de las necesidades y requisitos del usuario de los servicios de la Secretarías, en todo el ámbito de la organización

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 23 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 5.3.4. Comunicación Interna

La DSGC asegura y define la comunicación interna, referente al sistema de calidad, entre los distintos niveles y funciones de la organización.

Se establecen los canales de distribución de la información a los efectos de lograr la eficacia del SGC (véase PG 5.01 Comunicación interna [PG 5.01 Comunicación Interna.doc](#)).

#### 5.3.5 Revisión por la Dirección

##### 5.3.5.1.-Generalidades

La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (Presidida por la Secretaría General Académica de la UNNE) efectúa revisiones periódicas del SGC y de la consecución de sus objetivos. Se plantean dos instancias, una revisión periódica de seguimiento y una anual general.

La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la introducción de cambios en el sistema. En efecto, en todas las reuniones de revisión se proponen acciones correctivas y preventivas, y al menos una vez al año, se revisan la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Estas rutinas se encuentran en el [PG 6.02 Planificación y revisión](#).

Por otra parte, al menos una vez al año se revisan todos los procedimientos del SGC, tal como lo impone el [PG 4.01 Procedimientos para hacer procedimientos UNNE.docx](#).

##### 5.3.5.2.- Información para la revisión

En las revisiones se analizan las fuentes de información detalladas en el [PG 6.01. Planificación y revisión](#). En la misma se consideran elementos correspondientes a resultados de auditorías, retroalimentación de clientes/usuarios, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, situación de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones anteriores, cambios planificados que pueden afectar al sistema de gestión de la calidad y otras recomendaciones para la mejora.

##### 5.3.5.3.- Resultado de la revisión

Los resultados de la revisión por la Dirección, incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- a) la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos;
- b) la mejora del servicio, en relación con los requisitos del cliente-usuario;
- c) la necesidad de recursos.

Dichas resoluciones son debidamente documentadas en Actas de Reunión de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 24 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

## CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN

### 6.- Planificación

La Planificación se realiza mediante el método establecido en el [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#). Anualmente se realiza una evaluación y planificación general. Además, se efectúan evaluaciones parciales, a periodos definidos de tiempo. (Véase [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#).)

#### 6.1.- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1.- Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la UNNE tiene en cuenta la identificación de Riesgos y Oportunidades.

La Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (DSGC) tiene en consideración las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de calidad puede lograr los resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

Para ello junto a los responsables de cada área y con la colaboración de cada miembro de la UNNE involucrado en el proceso de emisión de diplomas aborda los riesgos y oportunidades con el fin de la identificación, valoración y control de los riesgos y oportunidades para el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización (Véase [PG 4.03 Procedimiento para establecer Riesgos y Oportunidades.doc](#)). Para ello se vale del [RG 4.03.01 Matriz de Análisis de Contexto para la Identificación de Riesgos y Oportunidades.docx](#)

6.1.2.- La DSGC planifica las estrategias para la identificación de Riesgo y Oportunidades:

- a) las acciones para abordar dichos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  - 1) integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de calidad referidos en el punto 4.4.; y
  - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Para ello hace uso del [RG 4.03.02 Matriz de Definición de Estrategias vinculadas a Riesgos y Oportunidades..docx](#).

Las acciones tomadas por la DSGC, para abordar los riesgos y oportunidades, son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios. Para asegurar el cumplimiento de las estrategias planteadas la UNNE lleva delante el [RG 4.03.03 Matriz de Implementación y Seguimiento de Medidas Estratégicas vinculadas a Riesgos y Oportunidades.docx](#)

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 25 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

## **6.2.- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.**

6.2.1.- La Dirección del SGC tiene marcados objetivos de calidad

Para cada nivel de la organización y para cada una de las funciones relevantes del sistema de gestión de la calidad que la Dirección establezca.

Dichos objetivos:

- a) son coherentes con la política de la calidad;
- b) son medibles;
- c) tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) son objeto de seguimiento;
- f) se comunican; y
- g) actualizan, según corresponda.

**La Dirección del SGC** mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad, a través de los registros

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, la DSGC determina:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requieren;
- c) quién es el responsable;
- d) cuando se finaliza;
- e) cómo se evalúan los resultados.

## **6.3 Planificación de los cambios.**

Cuando la DSGC determina la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, de acuerdo a lo indicado en el punto 4.4.

Teniendo en consideración:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

## **CAPÍTULO 7**

### **APOYO**

#### **7.- Apoyo.**

##### **7.1.- Recursos.**

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 26 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 7.1.1.- Generalidades.

En el PG 7.01. Gestión de *Recursos Humanos* [PG 7.01 Gestión de Recursos Humanos UNNE.doc](#), se describe el modo en que se gestiona a las personas y desarrolla estrategias que permiten garantizar que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio sea competente.

La DSGC tiene determinados y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad, considerando:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) los que necesita obtener de los proveedores externos.

#### 7.1.2.- Personas.

La DSGC es consciente de la decisiva importancia que supone contar con un equipo humano formado adecuadamente tanto en el aspecto técnico de su trabajo como en la gestión de calidad. La capacitación del personal de todos los niveles es imprescindible para poder asegurar que se trabaja con el nivel de calidad previsto.

La DSGC dispone del personal suficiente, adecuadamente capacitado y se asegura que dicho personal, es el necesario para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.

##### 7.1.2.1.- Determinación de competencias:

El responsable de cada área de trabajo, elabora una **Grilla de Polivalencia**. La misma se estructura como una matriz de doble entrada, donde en las columnas se especifican las tareas (PE) que se desarrollan y en las filas el personal que se ocupa de realizarlas.

Dicho documento tiene dos utilidades básicas:

- a) Asegurar que las tareas sean hechas por personas capaces
- b) Determinar las necesidades de formación-capacitación del Personal

A fin de gestionar las competencias del personal se utiliza entonces, la denominada *RG 7.01.01 "Grilla de Polivalencia"* [RG 7.01.01 Grilla de Polivalencia UNNE.docx](#). A partir de la misma, se identifican requerimientos de capacitación y se reconoce habilidades para el desarrollo de las tareas.

A partir de los requerimientos mencionados, se planifica y desarrolla actividades de formación, conforme al procedimiento PG 7.01 Gestión de *Recursos Humanos*.

En dicho procedimiento se establece la necesidad de realizar dos tipos de evaluaciones, una sobre las competencias adquiridas y otra sobre las percepciones que ha generado la actividad.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 27 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

A fin de asegurar la toma de conciencia sobre la importancia la DSGC y las tareas que se desarrollan, la DSGC incluye entre sus actividades de capacitación algunas específicamente orientadas a destacar la figura del cliente-usuario, la Política de la Calidad, el enfoque en procesos, la mejora continua, etc.

De todas las actuaciones se completan registros apropiados, definidos en el procedimiento *PG 7.01 Gestión de Recursos Humanos*.

#### 7.1.2.2.- Capacitación:

Las necesidades de capacitación se determinan de diferentes maneras que incluyen lo anteriormente dicho, a saber:

- a) A partir de la planificación anual y de cada una de las revisiones parciales, la DSGC determina y recomienda actividades de formación y capacitación.
- b) Cualquier otro medio que permita identificar una necesidad de mejora en ese aspecto.
- c) En sus reuniones, la DSGC analiza cada una de las necesidades detectadas y decide sobre su atención. Una vez que la DSGC ha decidido el desarrollo de la actividad, la Secretaria de Gestión Académica determina quién se ocupa de la realización efectiva.

#### 7.1.3 Infraestructura.

La Universidad Nacional del Nordeste asigna para cada Facultad o Dependencia, las partidas presupuestarias. A partir de estos recursos, la SGA, a través de sus Directores, identifica necesidades, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

En todos los casos, se apunta al logro de los recursos que les permitan un ajuste a sus objetivos de calidad y realizar las provisiones necesarias para ello.

**La DSGC**, a través del área correspondiente, dispone y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y la adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que llega al usuario en el marco del SGC.

Dicha infraestructura, incluye

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) tecnologías de la información y la comunicación.

Al mismo tiempo tiene definidos planes de mantenimiento de los equipos e instalaciones que están relacionados directamente con el servicio prestado al usuario, para asegurar que están en óptimas condiciones de funcionamiento, y conoce la capacidad de los equipos e instalaciones con los que se cuenta, lo que permite determinar la capacidad de respuesta ante la demanda de los usuarios.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 28 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 7.1.4.- Ambiente para la operación de los procesos.

A los fines de lograr un servicio acorde con los objetivos de la calidad, las áreas establecen el modo de acompañar al personal, propiciando la motivación y generando un ambiente de trabajo positivo, identificando elementos perturbadores y estimulando los aspectos que apoyan el crecimiento de la organización. Se realizan reuniones periódicas con el personal a los efectos de identificar y gestionar factores humanos y físicos del entorno del trabajo. Consecuentemente con la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad se han instrumentado una serie de medidas, a fin de mejorar los diferentes ambientes de trabajo, dando mayor comodidad y seguridad al trabajador en sus diversas actividades.

La DSGC entiende por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos, tales como.

- a) sociales;
- b) psicológicos;
- c) físicos.

Así, la DSGC determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de forma que tanto los usuarios como el personal tengan el ambiente de trabajo adecuado durante su desarrollo, buscando con ello aumentar la satisfacción de sus usuarios.

#### 7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición.

##### 7.1.5.1.- Generalidades

La DSGC determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para el seguimiento de los resultados, La DSGC utiliza diferentes prácticas con las que comprueba la conformidad de sus productos o servicios como: métodos de observación, inspecciones, software de seguimiento, etc.

La DSGC conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito, de acuerdo con lo indicado en el "[PG 6.02. Elaboración y Control de la Documentación UNNE.doc](#)".

##### 7.1.5.2.- Trazabilidad de las mediciones

La DSGC considera que la trazabilidad de las mediciones NO es un requisito aplicable, ni la considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.

#### 7.1.6 Conocimientos de la organización

La DSGC tiene determinados los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos o servicios; dichos conocimientos se mantienen y están a disposición del personal a través de la Intranet.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 29 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

Cuando se plantean necesidades y tendencias cambiantes, la DSGC considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

### **7.2.- Competencia.**

De acuerdo con lo indicado en el punto 7.1.2 de este manual, **La DSGC** tiene:

- a) determinada la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, desarrollando planes de formación para completar su competencia, siendo evaluadas dichas acciones en las reuniones del Comité de Calidad;
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, en los registros indicados anteriormente.

Los planes de formación se establecen generalmente con carácter anual o bianual, si bien pueden definirse adicional o excepcionalmente cursos específicos en función de situaciones especiales.

La evaluación de la eficacia de la formación recibida la realiza el responsable del departamento o área específica y se controla en las reuniones del comité de calidad, asegurándose con ello que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos.

### **7.3.- Toma de conciencia.**

**La DSGC** se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad; .su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- c) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

A través de la comunicación, participación, trabajo en equipo orientado a objetivos y desarrollo profesional.

### **7.4.- Comunicación.**

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 30 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

La **DSGC** determina, según corresponda, las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo:

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

La comunicación interna que realiza **La DSGC** desde dirección y mandos, hasta los niveles inferiores, se caracteriza por transmitir pautas para la realización del trabajo y criterios que se tomarán para su valoración, recibiendo a cambio su feedback.

Para una eficaz comunicación externa se han implantado diferentes medidas, como la gestión de las apariciones en los medios, revisión de los contenidos de la página web, conocer la información exterior respecto a nuestra actividad, establecer argumentos para el personal en contacto con el exterior, patrocinar eventos de impacto público, campañas publicitarias, etc.

#### **7.5.- Información documentada.**

##### 7.5.1.- Generalidades

El sistema de gestión de calidad de **La DSGC** incluye:

- a) la información documentada requerida por la norma referenciada en el punto 2 de este manual;
- b) la información documentada que **La DSGC** determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Dicha documentación se gestiona y controla de acuerdo con lo indicado en el procedimiento *"PG 6.02 Elaboración y control de la información documentada"*.

La documentación interna del Sistema de Gestión de Calidad de **La DSGC**, es la recogida en el documento ["PG 6.02. Elaboración y Control de la Documentación UNNE.doc"](#).

##### 7.5.2.- Creación y actualización

Para la creación y actualización, de la información documentada, se ha desarrollado el procedimiento *PG 6.02 Elaboración y control de la información documentada* y los registros correspondientes, a través del cual **La DSGC** se asegura de que sea apropiada:

- 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.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 31 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

7.5.3.- Control de la información documentada

**7.5.3.1.- La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad.**

Se controla de acuerdo a lo indicado en el "PG 6.02 Elaboración y Control de la Información Documentada", asegurándose de que:

- a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) está protegida adecuadamente.

**7.5.3.2.- Para el control de la información documentada.**

La DSGC ha establecido 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.

Todo ello se encuentra desarrollado en el [PG 6.02. Elaboración y Control de la Documentación UNNE.doc](#), así como la documentación de origen externo, que La DSGC determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, incluida la identificación y control de la misma.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones no intencionadas.

## CAPÍTULO 8

### OPERACIÓN

#### 8.- Operación.

##### 8.1.- Planificación y control operacional.

La DSGC planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el punto 6 del presente manual, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
  - 1) los procesos;
  - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 32 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

- 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de **La DSGC**.

**La DSGC** controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

Toda la información, que sobre dicha planificación se realiza, se describe y controla, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento "PG 10.03 Control de las salidas no conformes": [PG 10.03 No Conformes UNNE.doc](#)

**La DSGC** se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados, de acuerdo a lo indicado en el punto 8.4.

#### 8.1.1.- Planificación de la realización del producto

La DSGC planifica y desarrolla los procesos necesarios para que la realización de sus servicios cumpla con los requerimientos de sus usuarios. Los resultados de dicha actividad permiten confeccionar Procedimientos Específicos que hacen posible el control posterior durante la realización.

La metodología de planificación se encuentra establecida en el [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#). El mismo establece que a los fines de analizar todos los procesos de realización se desarrollan las siguientes actividades:

- a) Se integra un equipo de personas entre los cuales se encuentran algunos de los responsables de la ejecución del proceso.
- b) El equipo elabora, cuando corresponda, un diagrama de flujo que representa el modo en que se realizan las actividades. Se utilizan dibujos y frases escritas para la descripción. Durante la elaboración se presta atención al qué se hace, cómo se lo hace, cuándo lo hace y quién.
- c) Cuando la tarea anterior permite identificar acciones correctivas o preventivas, se realizan dichas acciones.
- d) Se realizan las acciones correctivas y preventivas planteadas en el paso anterior.
- e) Se corrige el flujograma, cuando corresponda, a fin de incorporar las modificaciones introducidas.
- f) Se elabora un procedimiento específico que describe paso a paso el modo de realización del servicio y las condiciones que deben asegurarse.
- g) El procedimiento específico es controlado por un miembro de la DSGC junto al Responsable del Área y aprobado por la Secretaría General Académica.

Con esta modalidad se identifican y analizan los procesos que se presentan a continuación:

## 8.2.- Requisitos para los productos y servicios.

### 8.2.1.- Comunicación con el usuario/cliente

En la DSGC consideramos que una adecuada comunicación con el usuario es fundamental para poder ofrecerle un servicio satisfactorio.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 33 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

Por ello, tenemos establecidas vías de comunicación con los usuarios con la finalidad de obtener la información necesaria que nos permita mejorar nuestros servicios y al mismo tiempo:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

En la DSGC disponemos de una página web ([www.unne.edu.ar/nosotros/sistemadegestiondecualidad](http://www.unne.edu.ar/nosotros/sistemadegestiondecualidad)) en la que el usuario tiene la posibilidad de realizar cualquier tipo de consulta acerca de las diferentes actividades. Disponemos también de una dirección de correo electrónico (Disponemos también de una dirección de correo electrónico ([dirinnova@unne.edu.ar](mailto:dirinnova@unne.edu.ar)), donde el cliente puede exponer sus sugerencias o solicitudes de información.

Al mismo tiempo, en la DSGC se mantienen también otras vías más convencionales de comunicación, como: teléfono y whatsapp.

La DSGC establece y actualiza canales de comunicación con sus usuarios. Uno de ellos es la página web, que permite por un lado informar sobre todas las cuestiones pertinentes de cada una de las áreas, y por el otro, receptor solicitudes de información, o consultas generales o particulares.

Con usuarios externos, existe además la posibilidad de la comunicación telefónica, por mail o por Whatsapp. Es posible realizar consultas y todo tipo de comunicación mediante correos electrónicos. Para aquellos que tienen algún tipo de vínculo con la UNNE, la propia UNNE ha desarrollado documentos oficiales para comunicaciones fehacientes como son los Memorándum, Notas, expedientes (ver procedimientos y registros de las Secretarías)

Por otra parte, se utiliza un instrumento de medición de satisfacción de usuarios, con el cual se retroalimentan los procesos que permiten un contacto directo con el usuario. Este formulario permite determinar un indicador de satisfacción y contiene un espacio destinado a que los usuarios expongan tanto los aspectos positivos del servicio, como las oportunidades de mejora. (ver [RG 9.01.03 Medición de Satisfacción UNNE.doc](#))

Los aportes recibidos por estos medios son analizados por la DSGC en las revisiones del SGC. Lo precedente se describe en el [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#).

Además, con el fin de captar las percepciones de los clientes internos, se utilizan los siguientes canales. Por una parte, el mencionado *Comentarios, sugerencias y reclamos*. Por otra parte, un documento interno denominado *No lo diga, escríbalo* (ver PG 5.01 *Comunicación interna* [PG 5.01 Comunicación Interna.doc](#)).

Finalmente, la Dirección realiza periódicas reuniones en las áreas de trabajo.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 34 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 8.2.2.- Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para poder ofrecer un servicio que reúna las condiciones demandadas por el usuario, es preciso conocer e identificar claramente cuáles son las necesidades del usuario y las características que él busca de nuestro servicio. Conociendo estas características podemos introducir mejoras con el objeto de cubrir las expectativas y necesidades que el usuario nos indica. Por todo ello, un aspecto clave es la correcta identificación de los requisitos del usuario que llevamos a cabo a través de nuestra área de alumnos, la realización de encuestas a usuarios (alumnos, graduados, no docentes). Cuando es posible que el cliente-usuario torne explícitos sus requisitos, se utilizan formularios para captarlos. Asimismo, en la página web de la UNNE se encuentran disponibles buzones destinados a recibir “Comentarios, sugerencias y reclamos”, abiertos tanto para clientes externos como internos. (véase [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#)).

Se realiza una encuesta permanente para determinar la percepción que los usuarios tienen del servicio que se presta.

Para ello se utiliza una encuesta. La información obtenida de este modo, es utilizada con el fin de orientar estrategias (véase [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#) y [PG 9.01 Medición y análisis UNNE.doc](#)).

Por otra parte, se utiliza un instrumento de medición de satisfacción de usuarios, con el cual se retroalimentan los procesos que permiten un contacto directo con el usuario. Este formulario permite determinar un indicador de satisfacción y contiene un espacio destinado a que los usuarios expongan tanto los aspectos positivos del servicio, como las oportunidades de mejora. (ver [RG 9.01.03 Medición de la Satisfacción UNNE.doc](#))

Los aportes recibidos por estos medios son analizados por la DSGC en las revisiones por la Dirección. Lo precedente se describe en el [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#).

Además, con el fin de captar las percepciones de los clientes internos, se utilizan tres canales. Por una parte, el mencionado *Comentarios, sugerencias y reclamos*. Por otra parte, un documento interno denominado *No lo diga*, escribalo (ver [PG 5.01 Comunicación interna](#)).

Finalmente, la Dirección realiza periódicas reuniones en las áreas de trabajo.

Adicionalmente se han explicitado para cada trámite en particular los requisitos necesarios para que el mismo pueda ser llevado a cabo sin demoras (ver [PE 7.02 Requisitos y Plazos de cada Procedimiento.doc](#))

A través de estas herramientas y de su adecuado estudio, obtenemos la información precisa para tener correctamente identificados cuales son los requisitos que los usuarios exigen y esperan de nuestros servicios.

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios, La DSGC se asegura de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  - 2) aquellos considerados necesarios por La DSGC;
- b) La DSGC puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 35 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

En el procedimiento "PG 10.03 Control de las salidas no conformes" [PG 10.03 No Conformes UNNE.doc](#) se indican los requisitos aplicables al servicio, especificados por el cliente, los no especificados pero necesarios para la realización correcta del servicio, los legales, los reglamentarios aplicables y cualquier otro requisito que La DSGC considere necesario.

#### 8.2.3.- Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

La DSGC revisa los requisitos relacionados con los servicios que ofrece, antes de comprometerse a proporcionar dicho servicio al usuario y se asegura que los requisitos se encuentren definidos, se resuelven las diferencias entre lo solicitado y lo ofrecido y se cuenta con capacidad para cumplir con dichos requisitos. La mayoría de los requisitos están enmarcados en el conjunto de las normativas Nacionales o Universitarias vigentes y están directamente relacionadas con la utilización de recursos públicos por parte de la universidad. Por ello los requisitos para cada trámite son registrados tal como lo establece el [PE 7.02 Requisitos y Plazos de cada Procedimiento.doc](#).

Esto se logra mediante la aplicación de los procesos mencionados en el apartado anterior. En efecto, en todos los casos se incluye en el proceso la revisión necesaria. A su vez cada PE tiene establecido los controles en los diferentes niveles para asegurarse que el producto sale de acuerdo a lo establecido.

La DSGC tiene establecido un mecanismo sistemático para llevar a cabo la revisión de los requisitos expresados por el usuario, con la finalidad de asegurarse, de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios que ofrece a los usuarios, incluidos:

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

Una vez analizados todos estos aspectos, establecemos nuestra mejor propuesta considerando aspectos técnicos, humanos y económicos para lograr satisfacer las necesidades del usuario, confirmando los requisitos del usuario antes de la aceptación, cuando el usuario no proporcione una declaración documentada de sus requisitos

#### 8.2.3.1.- La DSGC conserva la información documentada, cuando es aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 36 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 8.2.4.- Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La DSGC también se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (Excluido)**

#### 8.3.1.- Medición y seguimiento de los procesos

La Dirección efectúa el seguimiento de sus procesos. Las formas adecuadas para realizar los procesos se regulan mediante procedimientos y en todos los procedimientos se prevé el uso de registros, para posibilitar su control.

Por otra parte, se realizan periódicas auditorías internas sobre todos los procesos, tanto los de realización como los de apoyo. Las No conformidades detectadas obligan a la aplicación de acciones correctivas.

Asimismo, cabe precisar que cualquier miembro de las áreas intervinientes puede solicitar la apertura de acciones correctivas y preventivas, para protegerse de las desviaciones. Para ello hacen uso del registro RG 5.01.04 *No lo Diga Escribalo* [RG 5.01.04 No lo Diga Escribalo.doc](#).

Cuando es posible, se utilizan indicadores para valorar directa o indirectamente los procesos.

Dado que la DSGC brinda servicios, la medición y seguimiento de los procesos puede realizarse básicamente a partir de la valoración que sus usuarios efectúan sobre la atención recibida. Con ese razonamiento, la SGA o el Representante de la Dirección, efectúan de manera indirecta el seguimiento de procesos al analizar la medición de satisfacción.

#### 8.3.2.- Medición y seguimiento del producto

La Dirección desarrolla procesos que permiten verificar la conformidad de los productos antes de su liberación. La SGA es responsable del control y liberación del producto. Todos los servicios o asesoramientos son realizados por los equipos de trabajo y controlados y aprobados por el responsable del Área.

#### 8.3.3.- Control del producto no conforme

En todos los casos en que se detectan No-conformidades en el producto, se procede a la inmediata reparación. Esto se asegura con la aprobación directa del responsable del área o proceso. No se hacen liberaciones con alguna no-conformidad. Cuando es posible, se registran convenientemente los orígenes de la No conformidad.

### **8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.**

#### 8.4.1.- Generalidades

La DSGC se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 37 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

La DSGC ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de La DSGC;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de La DSGC;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la DSGC.

La DSGC tiene determinados y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La DSGC conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

La DSGC se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afectan de manera adversa a la capacidad de la DSGC de entregar productos y servicios conformes, de manera coherente, a sus usuarios.

Asegurándose además de que:

- a) los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de Calidad;
- b) están definidos los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) teniendo en consideración:
  - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, en la capacidad de La DSGC de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) 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 cumplen los requisitos.

#### 8.4.3.- Información para los proveedores externos

La DSGC se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La DSGC comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - 1) productos y servicios;
  - 2) métodos, procesos y equipos;
  - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la DSGC;

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 38 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la DSGC;
- f) las actividades de verificación o validación que la DSGC, 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

La DSGC tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Dichas condiciones incluyen, cuando es aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
  - 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
  - 2) 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;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

#### 8.5.2.- Identificación y trazabilidad.

La DSGC NO considera un requisito aplicable la trazabilidad. No obstante, la DSGC utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La DSGC identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio.

#### 8.5.3.- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La DSGC cuida la propiedad perteneciente a los usuarios o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma.

La DSGC identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad o la información confidencial (como nombres, apellidos, número de documento, dirección y teléfono entre otros) de los usuarios o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 39 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

Cuando la información o propiedad de un usuario o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la DSGC informa de esto al usuario o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

#### 8.5.4.- Preservación

La DSGC preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

Los productos generados en el proceso de emisión de diplomas son informes que en algunos casos conducen a resoluciones. Cuando los mismos no sean de carácter público o contengan información confidencial, los responsables de la manipulación de los mismos deben asegurarse del cuidado de estos.

Los productos de difusión, como carpetas institucionales y las notas e informes escritos en general son llevados por personas físicas de las propias áreas de la UNNE y entregados en manos de los destinatarios. Esto permite garantizar la entrega y preservación de dicho material.

En las entregas virtuales, se realizan pruebas de envíos periódicas para constatar la veracidad de la información disponible en las bases de datos. En estos casos son asistidos por sistemas informáticos específicos, cada uno de los cuales posee un registro específico de la tarea realizada.

Los demás servicios se establecen y desarrollan en entrevistas personales.

#### 8.5.4.1.- Control de los equipos de medición y de seguimiento

Algunos procedimientos específicos se realizan mediante la utilización de software. El mantenimiento de las máquinas, la actualización de las mismas y el resguardo informático están a cargo del área de IT de la Universidad. Los Discos Duros con resguardos de la información son tratados en el marco de la normativa nacional y de la universidad a fin de resguardar la información de manera segura. Adicionalmente cuando se trate de actualizaciones de software que no requieran de técnico especializado, el mismo es realizado por el responsable de PE.

#### 8.5.5.- Actividades posteriores a la entrega

La DSGC cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, La DSGC considera:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) los requisitos del usuario;
- e) la retroalimentación del usuario.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 40 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

#### 8.5.6.- Control de los cambios

La **DSGC** revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La **DSGC** conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

#### 8.6.- Liberación de los productos y servicios.

La **DSGC** tiene implementadas disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al usuario no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el usuario.

La **DSGC** conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, dicha información incluye:

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

La **DSGC** realiza inspecciones y seguimiento sobre los servicios prestados, para asegurarse que el nivel de calidad es el establecido, de esta forma cualquier evaluación que se sitúa por debajo de los niveles establecidos, permite adoptar medidas para subsanar las desviaciones, todo ello está recogido en el procedimiento "PG10.03 Control de las salidas no conformes"[PG 10.03 No Conformes UNNE.docx](#).

#### 8.7.- Control de las salidas no conformes.

##### 8.7.1.- La DSGC se asegura de que las salidas

Que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La **DSGC** toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicándose del mismo modo a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La **DSGC** trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al usuario;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.
- e) verificando la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

##### 8.7.2.- La DSGC conserva la información documentada que:

- a) describe la no conformidad;

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 41 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

- b) describe las acciones tomadas;
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

## CAPÍTULO 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.- Evaluación del desempeño.

#### 9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

##### 9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

###### 9.1.1.- Generalidades

La DSGC tiene determinado:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La DSGC evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en las reuniones del Comité de Calidad, conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

La DSGC planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, de diversas maneras. Para demostrar la conformidad del producto, en todos los procesos que ofrecen un servicio directo al usuario, se realiza al finalizar el mismo una medición de satisfacción. Ello permite retroalimentar los procesos y demostrar la conformidad de los usuarios con el servicio ofrecido.

Por otra parte, se definen cuando corresponde, criterios de conformidad de productos. En esos casos, la liberación requiere la participación del Responsable del área. Se elaboran registros de esas actividades.

Adicionalmente se utilizan encuestas orientadas a valorar la percepción que el usuario tiene de los servicios brindados las que están disponibles en la página web y a través de whatsapp.

Para asegurar la conformidad del SGC, se realizan Auditorías Internas. El área de auditorías internas de la universidad realiza la planificación, comunicación, ejecución e informe de auditorías del SGC.

Las modalidades adoptadas para mejorar continuamente la eficacia del sistema son diversas. En primer lugar, para cada objetivo general definido en la etapa de planificación se asignan uno o varios indicadores.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 42 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

En efecto, la DSGC elabora un registro *Definición indicadores* (RG 8.01.01) [RG 08.01.01 Definicion de Indicadores UNNE.doc](#) en el que se definen los mismos, el modo de cálculo, la frecuencia de observación y las desviaciones aceptables.

Otro modo de asegurar la mejora es la aplicación de un riguroso tratamiento de las No conformidades. Se considera No conformidad a las siguientes situaciones:

1. Hallazgos de Auditoría.
2. No conformidad de usuarios.

En esos casos se desarrollan acciones correctivas. Adicionalmente, los riesgos de No conformidad son enfrentados con acciones preventivas.

Otro elemento clave es el modo en que se trabaja la retroalimentación. El más alto nivel de la DSGC revisa con detalle los resultados de algunos indicadores y de la medición de satisfacción. Como consecuencia de dicha revisión, cuando lo considera apropiado, decide la aplicación de elementos del sistema como las acciones correctivas y preventivas.

#### 9.1.2.-Análisis de datos

El seguimiento de los indicadores aprobados por la Dirección, conduce a recopilar y analizar datos que permiten verificar la adecuación del SGC y el cumplimiento de los objetivos planteados en la planificación general.

Se opera con indicadores representativos de la satisfacción del cliente, la conformidad del producto y las características y tendencias de los procesos (PG 9.01 *Medición y análisis*). [PG 9.01 Medición y analisis UNNE.doc](#)

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

La DSGC realiza el seguimiento de las percepciones de los usuarios, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de encuestas, análisis de correos electrónicos recibidos y retroalimentación del usuario, y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

En todos los procesos fundamentales que ofrecen directamente un servicio al usuario se realiza, al finalizar el mismo, una encuesta de satisfacción que apunta a retroalimentar directamente los procesos y demostrar la conformidad de los usuarios con el servicio ofrecido.

Por otra parte, está disponible el buzón de comentarios, sugerencias y reclamos en la página web de la Secretaria.

Todos estos datos son analizados convenientemente por la Dirección según lo estipulado en los [PG 6.01 Planificacion y Revison UNNE 2024.doc](#) y PG 9.01 *Medición y Análisis* [PG 9.01 Medición y analisis UNNE.doc](#).

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 43 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

### 9.1.3.- Análisis y evaluación

La DSGC analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del usuario;
- c) el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

### 9.2.- Auditoría interna.

Se impulsan Auditorías de Sistema y Auditorías de Proceso. Las primeras se orientan a verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad funciona adecuadamente. Las segundas, a constatar que la tarea se ejecuta conforme a la planificación y las disposiciones efectuadas por el propio sistema en cuanto a procedimientos y registros dentro de los procesos.

La planificación de las auditorías y la determinación de su cronograma es responsabilidad de la DSGC. Ello se realiza de acuerdo con lo establecido en el PG 9.03 *Auditorías internas*. [PG 9.03 Auditoría Interna UNNE.doc](#)

El área de Auditorías Internas de la UNNE a pedido de la DSGC designa al equipo de auditores, entre miembros del personal entrenados al efecto. Una vez efectuada la actividad, se confecciona un informe con la firma de los auditados y se eleva a la Dirección para su análisis y tratamiento.

Los directores, y el representante de la Dirección para el SGC son responsables del cumplimiento de las acciones determinadas para eliminar no conformidades detectadas y sus causas, o para la mejora del sistema.

Las no conformidades detectadas disparan el inicio de acciones correctivas inmediatas, cuyo seguimiento es responsabilidad del Representante para el SGC.

#### 9.2.1.- La DSGC lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados

Para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) es conforme con:
  - 1) los requisitos propios de la DSGC para su Sistema de Gestión de Calidad;
  - 2) los requisitos de las normas de referencia;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 44 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

**9.2.2.-** La DSGC ha desarrollado e implantado el "PG 9.03 Auditorías internas" [PG 9.03 Auditoria Interna UNNE.doc](#) donde indica cómo:

- a) planifica, establece, implementa y mantiene el programa de auditoría que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que debe tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten al SGC y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la Dirección;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

**9.2.3.-** La DSGC desarrollan actividades que le permiten mejorar continuamente

La eficacia del SGC. Entre las actividades de referencia pueden destacarse las siguientes:

Modalidad para planificar la realización de los procesos, ello permite prevenir fallas y paliar sus efectos. La aplicación del PE 9.03.01 Método de análisis de fallos y efectos [PE 9.03.01 Metodo Analisis Fallos y Efectos institucional.docx](#) puede ser aplicado en cualquier momento y permite reflexionar sobre la eventualidad de ocurrencias de fallas y las consecuencias que ellas podrían generar. De esta forma se ponen en marcha acciones preventivas para el mejoramiento del servicio. La revisión de estos procedimientos se realiza una vez al año ([PG 4.01 Procedimientos para hacer procedimientos UNNE.docx](#)).

Tratamiento de No conformidades: se prevén tres modos diferentes para definir no conformes. En esta categoría se encuadran los hallazgos negativos en una Auditoría, la respuesta negativa de un usuario en la medición de satisfacción o la desviación excesiva de un indicador.

**9.3.2.1.- Modalidad para iniciar acciones correctivas:**

Las acciones de este tipo se disparan cuando se presenta una No conformidad o cuando se considera conveniente. En efecto, la Dirección o el Representante de la Dirección, pueden decidir la aplicación de estas acciones a partir de valoraciones de los usuarios o cuando lo considere conveniente.

**9.3.2.2.- Revisiones periódicas:**

La Dirección y el Comité de la Calidad revisan continuamente (revisiones anuales y periódicas), el desarrollo de los procesos, sus resultados y el del SGC. Dichas revisiones originan acciones de mejora. Se actualiza, además, la Política de Calidad y los objetivos ([PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#)).

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 45 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

Por otra parte, el enfoque al cliente que posee la organización le permite estar permanentemente alerta sobre las sugerencias y oportunidades de mejora, convirtiendo de este modo en requisitos a las necesidades de los usuarios y generando, por lo tanto, evidencias de mejora continua.

### **9.3.- Revisión por la dirección.**

#### 9.3.1.- Generalidades

La **DSGC** revisa el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la Planificación estratégica de la UNNE.

#### 9.3.2.- Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y 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 por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La **DSGC** conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección y de las acciones propuestas en las Actas de Revisión del Sistema.

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 46 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

## CAPÍTULO 10

### MEJORA

#### 10.- Mejora.

##### 10.1.- Generalidades.

La DSGC determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del usuario y aumentar la satisfacción del mismo, incluyendo:

- a) la mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados;
- c) la mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

##### 10.2.- No conformidad y acción correctiva.

###### 10.2.1.- Cuando ocurre una no conformidad.

Incluida cualquiera originada por quejas, La DSGC

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1) toma acciones para controlarla y corregirla;
  - 2) hace frente a las consecuencias;
- b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
  - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementa cualquier acción necesaria;
- d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, quedando todo ello recogido en el "PG 10.02 Acciones correctivas".

###### 10.2.2.-Acciones correctivas

A partir de las no conformidades detectadas la organización utiliza el procedimiento de Acciones Correctivas (ver PG 10.03 No Conformes y PG 10.02 Acciones Correctivas). Dichas acciones pueden, asimismo, ser aplicadas cuando se considere conveniente.

El procedimiento a seguir consiste en detectar la anomalía (por cualquier miembro de la Secretaría), explicar la anomalía, identificar la causa, proponer acciones correctivas que atenúen o eliminen tanto los efectos como la causa de la falla y prevengan el surgimiento de anomalías similares. A continuación, se ejecutan las acciones

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE</b>	Versión: 1 Hoja 47 de 47
	<b>Manual de la Calidad</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	

propuestas y finalmente, el Representante para el SGC gestiona los cambios necesarios, tanto para los recursos, como para la documentación.

En cuanto a quejas de usuarios, las mismas son analizadas por la Secretaría, a partir del Formulario de *Comentarios, Sugerencias y Reclamos* del [PG 6.01 Planificación y Revisión UNNE 2024.doc](#), las cuales generan acciones correctivas y preventivas. Finalmente, el tema es tratado en reunión de la DSGC.

Además, el mencionado formulario de Medición de Satisfacción (RG 9.01.03) es analizado por la DSGC, a fin de detectar no conformidades y generar acciones correctivas.

Idéntico tratamiento tienen los hallazgos de las Auditorías internas realizadas.

#### 10.2.3 Gestión de riesgos y oportunidades

En este marco, la UNNE identifica y gestiona los riesgos y oportunidades relacionados con sus procesos y servicios (cláusula 6.1), asegurando que:

- Se prevengan posibles no conformidades.
- Se potencien los efectos deseables.
- Se logre la mejora continua en la prestación del servicio de emisión de diplomas.

#### 10.2.4.- La DSGC conserva información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

#### **10.3.- Mejora continua.**

La DSGC mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La DSGC considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.