**MGC N7 Sección Apoyo**

* 1. **Recursos**
     1. **Generalidades**

El Patronato Universitario determina y proporciona los **recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.**

Considerando lo siguiente:

1. De acuerdo a la legislación universitaria, compete al Patronato Universitario administrar los ingresos de la UABC: En su calidad de Universidad Pública, la UABC depende principalmente de los ingresos por subsidios tanto federales como estatales, para sostener su operación.
2. Compete al Patronato Universitario la elaboración del Presupuesto anual de la UABC. El Presupuesto es elaborado en base a las capacidades y limitaciones de los recursos existentes. Cada una de las dependencias de la Universidad proporciona a la Unidad de Presupuesto y Finanzas las necesidades de operación, considerando los insumos que **requiere de proveedores externos**  y es el Departamento de Presupuesto quien concentra, analiza y somete a consideración de las Autoridades Universitarias el presupuesto de cada dependencia y el de la UABC en su conjunto.
3. El Presupuesto General de la UABC se encuentra elaborado de acuerdo a reglas específicas que se encuentran definidas en los artículos 107 al 116 del Estatuto General de la Universidad Autónoma de Baja California y es publicado una vez autorizado por el Consejo Universitario en la Página de Internet del Patronato Universitario en la Sección de Transparencia. (<http://patronato.uabc.edu.mx/>). Es preciso especificar que el presupuesto publicado es en general de toda la Universidad Autónoma de Baja California, la Unidad de Presupuesto y Finanzas elabora y distribuye un cuadernillo conteniendo el presupuesto de cada Unidad Académica y Dependencia Administrativa.
   * 1. **Personas**

El Patronato Universitario trabaja en sus cuatro sitos con una plantilla de personal autorizada por la Coordinación de Recursos Humanos, mismos que son contratados por ellos en base a un perfil de puesto previamente definido el cual incluye requisitos de educación, formación y experiencia apropiadas para cada uno de los puestos. El Perfil de puestos se encuentra en la Página electrónica del Patronato Universitario en la Sección de **Documentos Varios/ Manual de Organización**. Para un mejor desempeño de sus funciones a cada una de los nuevos empleados se les proporciona la **capacitación requerida en el puesto** llenando el formato **GC-N4-011 Calificación del personal al puesto**, asegurándose con lo anterior el cumplimiento con el sistema de gestión de la calidad y la eficiencia en la operación y control de sus procesos.

#### Tabla de historial de cambios

| Tabla de Cambios | | |
| --- | --- | --- |
| Revisión | Fecha | Descripción |
| 0 | 3 mayo 2017 | Creación del documento |
| 1 | 14 Sep 2017 | Cambio en el Punto 7.1.6 Lecciones aprendidas por Gestión del Conocimiento |

El Patronato Universitario, se apoya con alumnos de la UABC y de otras instituciones educativas que realizan **Servicio Social, Servicio Social Profesional, Estancias, Prácticas Profesionales y/o Becarios** los cuales son considerados como colaboradores, ya que no tienen asignadas responsabilidades directas y están en supervisados constantemente por el personal operativo del Patronato Universitario.

* + 1. **Infraestructura**

**Infraestructura:** La Coordinación de Servicios Administrativos (Proveedor externo del Patronato Universitario) provee y verifica los servicios de mantenimiento a infraestructura de acuerdo a su programa, incluyendo edificios, espacios de trabajo, áreas comunes y los servicios inherentes, incluyendo el servicio de conserjes que realizan la limpieza diariamente. En caso de requerir servicios adicionales relacionados, a través del Sistema de Solicitud de Servicios, que se encuentra en la Página electrónica de la Coordinación de Servicios Administrativos/ Departamento de Obras y Mantenimiento, el cual registra y atiende la necesidad según corresponda. En caso de incorporación de algún nuevo tipo de infraestructura se deberá definir las frecuencias y responsabilidades para su mantenimiento.

**Equipo de Cómputo:** Compete a la Coordinación o Departamento (campus) de Información Académica (Proveedor externo del Patronato) efectuar o asesorar a las dependencias universitarias sobre el mantenimiento adecuado del equipo de cómputo. Para lo anterior se tiene definido en el formato GC-N4-039 Propuesta de Programa de Mantenimiento de Equipo de Cómputo o un oficio del titular del área dirigido a Información Académica solicitando dicho servicio. Una vez proporcionado el Servicio la Coordinación o Departamento de Información Académica emite una Hoja de Servicios.

**Equipo de transporte:** Dada las características de las dependencias adscritas al Patronato Universitario, el equipo de transporte no es relevante para proporcionar un servicio de mayor calidad, sin embargo para los vehículos asignados a dichas dependencias se debe llevar el formato **GC-N4-03 Control de Servicios e Incidencias de vehículos** y cuyo llenado queda bajo la responsabilidad de cada custodiaste del mismo.

**Tecnologías de la Información y comunicación (TICS)**: Compete a la Coordinación o Departamento (campus) de Información Académica (Proveedor externo del Patronato) llevar el control y mantenimiento de las Redes de comunicación e Informáticas, Sistemas Informáticos Administrativos y Académicos con los que trabaja la Universidad, así como el respaldo y mantenimiento de las bases de datos generadas. El Departamento de Apoyo Informático, dependiente de Contaduría es el enlace entre el Patronato y la Coordinación de Información Académica sobre estos temas.

* + 1. **Ambiente para la operación de los procesos**

En cuanto al cumplimiento de este requisito el Patronato Universitario, utiliza **el Cuestionario de Percepción del Clima Laboral (GC-N4-036) Nota 1** aplicada por el Departamento de Seguimiento y Evaluación al personal del Patronato Universitario de todos los campus de la UABC una vez al año. En dicha encuesta se evalúan diversas situaciones que impactan el desempeño del Trabajador y por consecuencia el ambiente de trabajo. A través de dicha encuesta se evalúa: La metodología de trabajo, la interacción social, la ubicación del lugar, las instalaciones para el personal, seguridad, factores de calor humedad y flujo de aire, aspectos de seguridad, limpieza, ruido y vibraciones, aspectos de comunicación y coordinación, además se mide la identidad y pertinencia de los empleados.

Los resultados del Cuestionario de Percepción del Clima Laboral, son concentrados por el Departamento de Seguimiento y Evaluación del Patronato Universitario quien los captura en una base de datos y genera los siguientes reportes:

* Un Reporte con los resultados de todos los cuestionarios aplicados, en los distintos campus de la UABC, con los porcentajes de respuestas de cada una de las preguntas.
* Un Reporte con los resultados de los cuestionarios aplicados a cada una de las dependencias adscritas al Patronato.

A cada uno de los responsables de área le es enviado un reporte del Resultado Global y otro con el resultado de su dependencia, con la finalidad de que evalúen los resultados y atiendan las áreas de oportunidad. Los resultados son presentados por el Responsable de la Dirección en una Revisión Directiva posterior. Una vez efectuado el análisis el responsable de cada una de las dependencia deberá realizar proyectos de mejora para solventar las áreas de oportunidad.

Los resultados de la aplicación de la Encuesta son publicados en la página de Internet del Sistema Google Drive en la Carpeta de Documentos varios, subsección Encuesta Clima Laboral y los proyectos de Mejora derivados se pueden ver en el mismo Sistema en la sección de proyectos de Mejora.

Por otra parte en las Auditorías Internas al SGC se verifica el apego al ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requi­sitos del servicio.

Nota 1. El Expediente conteniendo los resultados del Cuestionario de Clima Laboral GC-N4-036 será archivado cronológicamente en las Oficinas del Responsable de la Dirección por 3 años, posteriormente será destruido.

* + 1. **Recursos de seguimiento y medición**

**7.1.5.1 Generalidades**

En el Patronato Universitario no requiere ningún dispositivo de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. Sin embargo existe la utilización de programas informáticos.

El Patronato Universitario ha desarrollado un **procedimiento AP-N2-008 “Confirmar la Capacidad de los Programas Informáticos”** para establecer si satisfacen su aplicación prevista cuando se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto se realiza antes de iniciar su utilización y se confirma de nuevo de manera periódica.

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

Este elemento **no aplica** ya que todos los procesos de las áreas pueden verificarse permanentemente en cada etapa del proceso. **Esta exclusión se describe en la sección de exclusiones del MGC-N1 Sección 1**.

* + 1. **Conocimientos de la organización**

El Patronato Universitario determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de acuerdo al perfil de puestos definido en el Manual de Funciones **(véase 7.1.2 y 7.2)**

Estos conocimientos deberán mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Para lo anterior, el Patronato Universitario tiene definido **procedimientos e instrucciones** detallando las actividades del personal. Además de lo anterior en la página del SGC tiene un **Módulo** al que denominamos **Gestión del Conocimiento** donde se detallan situaciones o experiencias que fueron necesarias documentarse y compartir el conocimiento o experiencia de un caso en particular o de:

* Actividades que cotidianamente realizamos pero que no están documentadas en los procedimientos o instructivos por ser actividades extraordinarias,
* No están ligadas con los procesos del área, o de
* Actividades que aun cuando cuenten con un procedimiento es necesario reforzar.

Para llevar registro de lo anterior, se elaboró formato **GC-N4-047** Gestión del Conocimientos, el cual se utilizará de la siguiente manera:

* **Por primera vez**: Llenar uno por **cada puesto** para dejar evidencia del registro
* Para dejar registro de actividades no **ligadas a procesos, no documentadas o esporádicas**
* Para personal que **apoyará** en algún área o actividad especifica
* Para **capacitar** a personal o **personal de nuevo ingreso** por sustitución del cargo.

Este formato no será aplicable para Tesorero, Contador, Auditor Interno y Jefe de la Unidad de Presupuesto y Finanzas, en virtud de que sus actividades están definidas en la legislación universitaria.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, el Patronato Universitario considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. Compete a cada responsables de área propiciar Reuniones de Trabajo con la participación el personal involucrado, para abordar los temas relacionados a su área, en caso de estar limitado para su solución o se requieran recursos adicionales, dicha temática debe ser planteada al Coordinador del Área y al Tesorero.

* 1. **Competencia**

El Patronato Universitario tiene definido lo siguiente:

1. El Patronato Universitario tiene definido lo relacionado con el tema de competencia del personal en el Procedimiento **GC-N2-006 Entrenamiento y Capacitación.**
2. 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 se encuentra definida en el Manual de Organización, específicamente en el perfil de puesto del personal. El Manual de Organización se encuentra publicado electrónicamente en la Página de Internet del Sistema de Gestión de Calidad, en la **Sección Documentos Varios / Manual de Organización**;
3. La competencia, educación, formación o experiencia apropiadas **son evaluadas** por el Jefe inmediato superior del personal y los resultados quedan plasmados en el formato **GC-N4-011 Calificación del personal al puesto.**
4. Además en caso de ser necesario, se toman acciones para **adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas**. Dicha evaluación es asentada en el formato. Los resultados de dicha evaluación quedan plasmados en el formato **GC-N4-015 Evaluación de la efectividad de entrenamiento;**
5. Cada Responsable de área conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, del área de su competencia en base a lo especificado en el Procedimiento **GC-N2-006 Entrenamiento y Capacitación.**
   1. **Toma de conciencia**

EL Tesorero se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

1. la política de la calidad;  **(véase 5.2 MGC-N1, Sección 5)**
2. los objetivos de la calidad pertinentes; **(véase 6.2 MGC-N1, Sección 5)**
3. su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; **(véase MGC-N1, Sección 9)**
4. las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

En cada **Revisión Directiva** son tratados los temas mencionados en los cuatro incisos anteriores y queda asentado en la Minuta de la Reunión Directiva (GC-N4-024) que cada Responsable de Área debe informar a su personal los hechos relevantes tocados en dicha revisión, levantando la Minuta Correspondiente en formato GC-N4-034 Minuta de Reunión de entrenamiento.

* 1. **Comunicación**

El Patronato Universitario tiene definido que los medios oficiales para comunicación tanto interna como externa es de manera escrita preferentemente y como canal secundario el correo electrónico. Los medios escritos podrán ser oficios, memorándum, circulares, notas con instrucciones al margen de oficios, etc. Las reuniones de trabajo podrán ser medio de comunicación válido siempre y cuando se levante minuta. En el caso del correo electrónico también tendrá validez como medio de comunicación tanto interna como externa. Para mayor control la dirección determina que algunos temas estratégicos deberán forzosamente ser por escrito de acuerdo a la siguiente tabla:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL PATRONATO UNIVERSITARIO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Que Comunicar?** | **Cuando comunicar?** | **A quien comunicar?** | **Cómo Comunicar?** | **Quien Comunica?** |
| Comunicación oficial con partes interesadas |  |  |  |  |
| Misión y Visión | Cuando se aprueba o cambia en Reunión Directiva. | Todo el Personal y Partes interesadas | a) Por Escrito o Correo electrónico con evidencia de recibo. B) Publicación en página de internet patronato y página del SGC o en áreas de servicio. | El Administrador por instrucciones del Director del SGC |
| Política y Objetivos de Calidad | Cuando se aprueba o cambia en Reunión Directiva. | Todo el Personal y partes interesadas | a) Por Escrito o Correo electrónico con evidencia de recibo. B) Publicación en página de internet del patronato y página del SGC o áreas de servicio. | El Administrador por instrucciones del Director del SGC |
| Programa anual del SGC | Dentro de los primeros 3 meses del año | Todo el Personal | a) Por Escrito o Correo electrónico con evidencia de recibo. B) Publicación en página del SGC. | El Admnistrador por instrucciones del Director del SGC |
| Resultados Reunión Directiva al personal | En las próximas 2 semanas de la reunión. | Todo el Personal | Reunión de trabajo, levantando minuta | Cada Responsable de Area |
| Resultados de Auditorias | Posterior a Auditorias | Responsables de Área | Reunion Directiva.  Reunión con personal levantando minuta. | Administrador del SGC |
| Resultados de Auditorias | Posterior a Auditorias | Todo el personal | Reunion con personal levantando minuta | Responsables de Area |
| Resultados de Indicadores | En Reunión Directiva | Director del SGC | Reunión Directiva | Responsable de área |
| Cambios relevantes | En Reunión Directiva | A Equipo Directivo y partes interesadas cuando aplique | Reunión Directiva | Responsable de área |
| Desempeño de procesos | En Reunión Directiva | Director del SGC | Reunión Directiva | Responsable de área |
| Cambios de normatividad externa | En cuanto se conozca | A personal involucrado y partes interesadas | Por oficio, correo o reuniones de trabajo. | Coordinador de Area involucrado |
| Cambios en normatividad interna | En cuanto se conozca | A personal involucrado y partes interesadas | Por oficio, correo o reuniones de trabajo | Coordinador de Área involucrado |
|  |  |  |  |  |

* 1. **Información documentada**
     1. **Generalidades**

1. La Información del Sistema de Gestión de la Calidad del Patronato Universitario incluye:
2. Un Manual de Gestión de Calidad, el cual se encuentra de manera digital en el SGC multicitado, en un apartado denominado Manual de Calidad. (4.3)
3. Los procedimientos, instrucciones y formatos requeridos por esta norma, en carpetas bajo el mismo nombre (Procedimientos del SGC, Instructivos del SGC y formatos del SGC. (4.4.2 a y b)
4. La Política de Calidad y los objetivos de calidad declarados en documento MGC-N1 Sección 5 del presente Manual. (5.2.2 y 6.2.1)
5. Se conserva información documentada de los instrumentos de seguimiento y medición utilizados para proporcionar validez y fiabilidad de sus proceso y resultados de acuerdo a lo establecido dentro de sus procesos. (7.1.5.1)
6. La calibración es considerada como una exclusión (7.1.5.2 a)
7. El Manual de Organización del Patronato Universitario en la página electrónica del SGC y la competencia del personal queda archivada en una carpeta en cada una de las áreas de trabajo (7.2 d)
8. Cada procedimiento e instructivo determina como se manejarán los registros generados por los mismos. (8.1.b)
9. Información documentada sobre los resultados de la revisión (8.2.3.2)
10. Diseño y desarrollo (8.3. No Aplica)
11. Información documentada de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4.1)
12. Identificación única de las salidas en cuanto a trazabilidad de sus procesos y servicios (8.5.2)
13. En las áreas del Patronato no nos quedamos con propiedad del cliente, en caso de que en alguna parte de los procesos por excepción lo hagamos le daremos el tratamiento establecido en el punto 8.5.3 de la Norma ISO.
14. En cada revisión directiva son informados los cambios relevantes a los procesos para la producción y prestación del servicio (8.5.6). Cada área que efectúa el cambio debe informar tanto internamente como externamente la afectación del cambio. Normalmente estos cambios se documentan como un proyecto de mejora con acciones de seguimiento.
15. En cada proceso o instructivo utilizado por el Patronato Universitario quedan definido los mecanismos para la liberación de los productos o servicios. (8.6)
16. De igual manera en cada uno de los procesos utilizados se tiene definido que información queda documentada de las salidas no conformes y las acciones tomadas (8.7)
17. Se cuenta con información documentada de los mecanismos de seguimiento y medición (9.1.1 d)
18. El Patronato Universitario conserva evidencia de los resultados de las Auditorías Internas realizadas de acuerdo a lo especificado en el Procedimiento de Auditorías Internas (9.2.2 f)
19. Igualmente conservamos evidencia de las Revisiones por la Dirección tanto en el MGC como en una carpeta especifica (9.3.3)
20. De igual manera y de acuerdo a lo especificado en el punto 10.2 y el Procedimiento de Acciones Correctivas el Patronato Universitario conserva evidencia de las No conformidades y las acciones realizadas (10.2.2)
21. Además el Patronato Universitario conserva información documentada sobre el cumplimiento de los requerimientos normativos tanto internos como externos, asi como la que el mismo Patronato determina necesaria para comprobar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
    * 1. **Creación y actualización**

Al crear y actualizar la información documentada, el Patronato Universitario se asegura de que lo siguiente sea apropiado:

1. La documentación utilizada por el Patronato Universitario son controlados mediante lo definido en el Procedimiento GC-N2-001 Control de documentos.
2. De igual manera todos los registros del Patronato Universitario son controlados mediante la utilización del Procedimiento GC-N2-002 Control de Registros, donde también se encuentra normado lo relativo a los registros electrónicos.
3. En dichos procedimientos se encuentra regulado también lo relativo a la revisión y aprobación y modificación posterior de cada uno de ellos.
   * 1. **Control de la información documentada**

Igualmente en los procedimientos mencionados anteriormente GC-N2-001 Control de Documentos y GC-N2-002 Control de Registros, se consideraron los elementos de este punto de la Norma ISO 9001.

|  |  |
| --- | --- |
| Revisó: C.P. Miguel Ángel Nieblas Representante de la Dirección  Tesorería | Autorizó:  Tesorero UABC  Dr. Víctor Manuel Alcántar Enríquez |