**OPERACIÓN**

* 1. **Planificación y control operacional**

El Patronato Universitario planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la realización del servicio identificado en el diagrama de interacción de procesos definido en el **MGC-N1- Sección 4** y para implementar las acciones determinadas en el **MGC-N1-Sección 6** sobre riesgos y oportunidades.

En el caso de los Procesos de Auditoria Interna el posible desfasamiento en las fecha del Programa anual de trabajo contra las reales de ejecución de Auditorias, está sujeto a factores externos e internos, como son limitaciones en la información requerida al área auditada, ajustes en los alcances de la revisión, trabajos extraordinarios que afectan las revisiones normales, así como cambios de fecha de eventos en las dependencias revisadas, motivando esto a que el Programa de las revisiones se contemplen fechas estimadas para la realización de auditorías y la entrega del respectivo informe.

Durante la planificación de los procesos necesarios para la realización del servicio

1. se determinan los requisitos de los productos y servicios que se deberan de cumplir y se agregaran al Catalogo de Servicios proporcionados por el Patronato Universitario.
2. Se establecen dentro de los procedimientos e instructivos los criterios de aceptación de producto y servicio y del proceso, para evaluar su idenonidad.
3. Se determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del cliente, reflejandolo en el presupuesto anual y/o en los procedimientos y mapas de procesos.
4. Se implementan los mecanismos de control de los procesos dentro de los documentos mencionados anteriormente.
5. Se determinan, establecen y mantienen los registros de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento **Control de Registrocs GC-N2-02**, pertinentes para
   1. Demostrar que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planeado
   2. Los productos y serviciosn son conformes a lo planeado

La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario de acuerdo a lo especificado en el punto 8.5.3 del presente manual (véase MGC-N1, Sección 8)

La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4 MGC-N1, Sección 8)

#### Tabla de historial de cambios

| Tabla de Cambios | | |
| --- | --- | --- |
| Revisión | Fecha | Descripción |
| 0 | 3 mayo 2017 | Creación del documento |
| 1 | 2 oct 2017 | Corrección de errores de redacción, cambios en 8.2.2 para referenciar la normatividad |

* 1. **Requisitos para los productos y servicios**

* + 1. **Comunicación con el cliente**

El Patronato Universitario especifica que la comunicación con los clientes debe incluir:

1. Información relativa a los productos y servicios, se encuentran en los Diagramas de Procesos y en el **Catálogo de Servicios** del Patronato Universitario. Los servicios que ofrece el Patronato Universitario están determinados en base a lo determinado por el ***Estatuto General de la Universidad Autónoma de Baja California***.
2. Verifica en cada parte del proceso que la información del cliente, esté completa, dejando evidencia con sello de recibido o firma de supervisión; **(No Aplica diseño).** En caso de requerirse la elaboración de contrato o convenio de trabajo, el Patronato Universitario se asesora de la Oficina del Abogado General.
3. obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes a través de las encuestas de satisfacción de usuarios **(véase MGC-N1, Sección 10)**
4. No maneja propiedad del cliente, en caso de hacerlo deberá aplicar los especificado en la normatividad respectiva;
5. establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
   * 1. **Determinación de los requisitos para los productos y servicios**
6. El Patronato Universitario determina a través de cada uno de sus proceso (véase MGC-N1, Sección 4) y los Diagramas de procesos, además de publicar en la página de internet del Patronato lo relacionado con servicios a usuarios externos.
7. Cualquier requisito legal o reglamentario aplicable ya está definido en el procedimiento o instructivo correspondiente, mediante un listado de normatividad aplicable y un Calendario de obligaciones de su cumplimiento de cada una de las áreas, que se encuentra en el SGC, sección 00 Normatividad aplicable…
8. Los requisitos considerados necesarios para la organización también están definidos en los procedimientos e instructivos respectivos.
9. El Patronato Universitario se asegura de cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece

**8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

**8.2.3.1** El Patronato Universitario revisa los requisitos relacionados con el servicio (véase 8.2) a través de los procesos y subprocesos; en esta revisión se observa que los requisitos de entrada sean correctos y estén completos, efectuándose antes de que las áreas se comprometan a proporcionar el servicio, quedando lo anterior avalado con una firma de supervisión o una evidencia de autorización en el sistema informático correspondiente. Esta revisión incluyeç

a) Los requisitos especificos del producto o servicios incluidas las actividades de entrega

b) Los requisitons no establecidos por el usuario pero necesarios para el uso del especifico del ser

**8.2.3.2** El Patronato Universitario conserva los registros,

a) de los resultados de las revisiones de nuevos requisitos de productos y procesos de acuerdo a lo indicado en los procedimientos involucrados

b) sobre cualquier requisito nuevo relacionado con los servicios, productos y/o procesos.

En caso de nuevos requisitos de productos y servicios se actualiza el procedimiento o instructivo correspondiente, así como el Catálogo de Servicios en la página de internet.

* 1. **Diseño y desarrollo**

No aplica debido a que los servicios que ofrece el Patronato Universitario, estan normados a traves de la legislacion universitaria

* 1. **Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

El Patronato Universitario a través de la Coordinación de Servicios Administrativos, los Departamentos de Servicios Administrativos en los Campus (dependencias de la UABC externas al Patronato Universitario), y de los encargados de área del Patronato, se asegura de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado de control aplicado al proveedor (Servicios administrativos, otras dependencias universitarias, proveedores externos, etc.) Depende del impacto del producto comprado en la posterior realización del servicio o sobre el producto final. Es pertinente aclarar que la Coordinación de Servicios Administrativos tiene definida la normatividad aplicable en cada caso.

La solicitud de compra de los insumos que requiere el Patronato Universitario, se realiza a través de un Sistema informático denominado Sistema de Ejercicio del Gasto Contabilidad Gubernamental (SECG), una vez hecha la solicitud en esta sistema las dependencias del Patronato solo participan en la verificación de los productos comprados de acuerdo al procedimiento GC-N2-007 Compras citado posteriormente.

Es preciso mencionar que los productos y servicios de proveedores externos no están destinados a incorporarse dentro de los propios productos o servicios del Patronato Universitario.

El Patronato Universitario evalúa a los proveedores internos, en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen los criterios para la evaluación y la re­evaluación de los proveedores de las áreas. Dichas evaluación de Proveedores**,** son elaboradas en el formato **GC-N4-028** evaluando así a los **Tres proveedores únicos del PU** como lo son, La Coordinación de Información Académica, Coordinación de Servicios Administrativos y Coordinación de Recursos Humanos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Proveedor UABC** | **Bienes o servicios proporcionados** |
| Coordinación de Servicios Administrativos | * Mobiliario, equipo y vehículos para operación * Insumos de oficina, cómputo para la operación   (Papelería, equipos, hojas, papel, tintas, etc.)   * Servicios básicos para la operación   (Anticipos, viáticos, pago de servicios, etc.) |
| Coordinación de Recursos Humanos | * Contratación de personal * Capacitación de Acuerdo a Programa Anual |
| Coordinación de Servicios Informáticos | * Servicios de conectividad, redes, telefonía * Apoyo con Sistemas informáticos (servidores) * Mantenimiento equipo de cómputo |

* 1. **Producción y provisión del servicio**
     1. **Control de la producción y de la provisión del servicio**

EL PU planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas definidas en los procedimientos y/o instructivos de trabajo, criterios internos y Catálogo de servicios, considerando lo siguiente:

1. La disponibilidad de información que describa las características del servicio a través de los documentos del servicio solicitado y el producto o servicio esperado.
2. La disponibilidad y uso de los instrumentos de evaluación y medición definidos en los procedimientos e instrucciones.
3. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, métodos de análisis y manuales cuando sea necesario, en las áreas de trabajo, por medio del Sistema de Gestión de Calidad en Google Drive; que definen las actividades de seguimiento y medición.
4. El uso del equipo de cómputo apropiado y el entorno adecuado para la realización de las actividades
5. La asignación de personal competente de acuerdo a la descripción de puesto y su evaluación de competencia, incluyendo todas aquellas calificaciones especificas requeridas por el puesto
6. Hasta donde es posible la implementacion de acciones para prevenir el error humano, como son las validaciones en los sistemas y subsistemas contables
7. La implementación de actividades de liberacion y entrega.

Actualmente el PU no tiene identificada ninguna actividad que su resultado no pueda ser varificado.

* + 1. **Identificación y trazabilidad**

Cuando sea apropiado, El Patronato Universitario identifica el servicio por medios adecuados, mediante:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Procesos** | **Medio de identificación** | **Medio de trazabilidad** |
| Contables | Número de póliza | Número de póliza en el Sistema Contable. |
| Presupuestales | Sistema de presupuesto del gasto, oficio. | Número de registro |
| Financieros | Número de orden de compra.  Número de cheque.  Código de transferencia bancaria | Archivo, reporte de emisión de cheques.  Listado de transferencias |
| De Control Patrimonial | Códigos de barras, expedientes, número de control asignado. | Sistema control patrimonial (SUCOP) Verificación física. |
| De Apoyo Informático | Número de póliza  Nombre del paquete | Número de póliza y nombre del paquete en el Sistema Contable. |
| De Auditoria Interna | Nombre de auditoria | Formato Programa Anual de trabajo AI-N4-005 |

El Patronato Universitario identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Estado** | **Medio de identificación** |
| **De Apoyo Informático** | Pendientes por procesar | Área |
| Requisitos completos y pendientes por incorporar | Registra en libro y se coloca en un área de terminado. |
| Requisitos incompletos | Se corrigen en el momento |
| Incorporados y listos para archivar. | Área y en un sistema de contabilidad |
| **Presupuestales** | Presupuesto inicial | Sistema presupuestal, Cuadernillo |
| Gasto ejercido | Sistema de contabilidad |
| Oficio de presupuesto pendiente por autorizar | Área definida |
| Oficio de presupuesto autorizado | Control de apoyos extraordinarios (RPC) anual |
| **Contables** | Pólizas contables (validada/No validada) | Sistema de Contabilidad |
|
| Convenios pendientes por comprobar | Fecha cronológico. |
| Convenios comprobados | Sellados con fecha |
| **De Control Patrimonial** | Trámites pendientes por procesar | Caja archivadora |
| Tramites procesados | Archivero con consecutivo |
| **Financieros** | Trámites pendientes por procesar | Antefirma |
| En proceso | Área de trabajo |
| Tramites proceso | Área definida |
| **De Auditoria Interna** | Auditorias pendientes por realizar | Programa de trabajo, computadora |
| Auditoria en curso | Oficio de iniciación, computadora |
| Auditoria terminada | Informe recibido por el área auditada, computadora |

La trazabilidad, está establecida a través de los procedimientos documentados relacionados la identificación única a utilizarse con el fin de tener control de los procesos.

* + 1. **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

No tenemos identificado propiedad del cliente en ninguna dependencia del Patronato Universitario, si por alguna razón hubiese, se tomaran las precauciones que especifica la Norma ISO 9001:2015.

La información contenida en los documentos del Patronato Universitario (facturas, cheques, transferencias bancarias, datos, activos fijos, oficios, estados financieros, presupuestos, informes de auditoría, etc., etc. Son considerados como propiedad de la UABC.

En algunas dependencias se tienen fotocopiadoras arrendadas en dicho caso se encuentran respaldadas bajo las cláusulas de un contrato de arrendamiento, además se cuida que se dicho bien se encuentre identificado, verificado, protegido y salvaguardado. En caso de daño, perdida, deterioro o algún otro detalle que se considere uno inadecuado la dependencia correspondiente informar al proveedor, conservando información documentada sobre lo ocurrido.

* + 1. Preservación

El Patronato Universitario preserva la documentación generada como consecuncia del servicio proporcionado. Para lo anterior se aplica lo dispuesto en el Anexo 1 del procedimiento GC-N2-002 Control de registros.

* + 1. Actividades posteriores a la entrega

El Patronato Universitario ha identificado las actividades realizadas por el departamento de Auditorias Internas como las actividades posteriores a la entrega considerando:

1. los requerimientos legales y reglamentarios
2. las consecuencias potenciales no deseadas asociadas
3. el período marcado de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios
4. los requisitos de las partes interesadas y
5. retroalimentacion de las partes interesadas.

Estas actividades se llevan a cabo de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de Ejecución de Auditorias Internas AI-N2-002, AI-N2-003, AI-N2-006

* + 1. **Control de los cambios**

El Patronato Universitario revisa y controlar 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.

Cada una de las dependencias del Patronato Universitario analiza y presenta en Revisión Directiva los cambios relevantes en sus procesos o servicios (normalmente derivado de cambios en la Normatividad). Dichos cambios son revisados en Revisión Directiva y se dan instrucciones de como proceder de acuerdo al impacto y grado de afectación del cambio **(Ver Punto 6.3 MGC N1 Sección 6)**

De igual manera conserva 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.

* 1. **Liberación de los productos y servicios**

EL Patronato Universitario implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos servicios y productos proporcionados.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, tal como lo marca los procedimientos respectivos a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

El Patronato Universitario conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios mediante una firma de recibido, de autorizado o un registro digital en algún sistema.

* 1. **Control de las salidas no conformes**

El Patronato Universitario se asegura de que el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos del producto/servicio, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados mediante etiquetas o área de producto no conforme.

El Patronato Universitario ha establecido un procedimiento genérico **(GC-N2-010 Procedimiento de Servicio no Conforme)** y diversos procedimientos específicos documentados para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

|  |  |
| --- | --- |
| **Área** | **Procedimiento** |
| Apoyo Informático Rectoría | GC-N2-010 Procedimiento de Servicio No Conforme |
| Auditoria Interna (Rectoría y Campus) | AI-N2-004 Elaboración del Informe de Auditoría, seguimiento de observaciones y control de servicio no conforme. |
| Contabilidad Rectoría | Dentro de los procedimientos del área. |
| Control Patrimonial (Rectoría y Campus) | Dentro de los procedimientos del área |
| Finanzas Rectoría | Dentro de los procedimientos del área |
| Presupuestos Rectoría | PP-N2-009 Control de producto no conforme |
| Apoyo Informático Campus | APC-N2-003 Captación e incorporación de pólizas |
| Contabilidad Campus | Dentro de los procedimientos del área |
| Finanzas Campus | Dentro de los procedimientos del área |
| Presupuestos Campus | PPC-N2-001 Control Presupuestal por Unidad Académica |

Cuando es aplicable, el PU trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

1. En su caso la corrección inmediata del error o sustitución del producto o servicio proporcionado.
2. Separando, conteniendo, devolviendo o suspendiendo de provisión el producto o servicios.
3. Se informa al cliente sobre el servicio no conforme
4. Una vez detectado, en ningún caso se entrega producto o servicio no conforme al cliente.

Cuando se corrige un producto no conforme (Reproceso), se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, ver procedimientos de Servicio No Conforme por Área.

**8.7.2** Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada poste­riormente, cuando aplique incluyendo las concesiones que se hayan obtenido, a través de Formato de No Conformidad **GC-N4-029**, o el registro definido por el área.

|  |  |
| --- | --- |
| Revisó: C.P. Miguel Ángel Nieblas Administrador del SGC | Autorizó:  Dr. Víctor Manuel Alcántar Enríquez  Tesorero UABC |