



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

### CONTENIDO

<b>0. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
0.1. Generalidades	2
0.2. Principios de la gestión de la calidad	2
0.3. Enfoque a procesos	2
0.4. Relación con otras normas de sistema de gestión	7
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>8</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>8</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA UAS</b>	<b>9</b>
4.1. Comprensión de la UAS y de su contexto	9
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	9
4.3. Alcance del Sistema de Gestión	10
4.4. Sistema de Gestión y sus procesos	14
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>14</b>
5.1. Liderazgo y compromiso	14
5.2. Política	15
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades	15
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>16</b>
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	16
6.2. Objetivos del SG y planificación para lograrlos	17
6.3. Planificación de los cambios	18
<b>7. APOYO</b>	<b>18</b>
7.1. Recursos	18
7.2. Competencia	21
7.3. Toma de conciencia	21
7.4. Comunicación	21
7.5. Información documentada	22
7.5.1. Generalidades	22
7.5.2. Creación y actualización	23
7.5.3. Control de la información documentada	23
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>23</b>
8.1. Planificación y control operacional	23
8.2. Requisitos para los productos y servicios	24
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	25
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	26
8.5. Producción y provisión del servicio	28
8.6. Liberación de los productos y servicios	29
8.7. Control de las salidas no conformes	29
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>30</b>
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	30
9.2. Auditoría interna	31
9.3. Revisión por la dirección	31
<b>10. MEJORA</b>	<b>31</b>
10.1. Generalidades	31
10.2. No conformidad y acción correctiva	31
10.3. Mejora continua	32
<b>11. ANEXOS</b>	<b>33</b>
11.1. Control de cambios	33

Revisado por: Titular de la DSGC	Aprobado por: Alta dirección	
Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 1 de 33



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 0. INTRODUCCIÓN

##### 0.1. Generalidades

La adopción del Sistema de Gestión es una decisión estratégica de la Universidad Autónoma de Sinaloa, su establecimiento encausa al logro de la Misión y Visión institucionales, así como de los objetivos estratégicos plasmados en el Plan de Desarrollo Institucional vigente ayudando a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Su beneficio se refleja en la capacidad de los procesos para proporcionar regularmente productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas considerando el control de sus impactos sobre el medio ambiente, satisfacer los requisitos legales y reglamentarios, abordar los riesgos y generar las oportunidades asociadas con el contexto y objetivos de la universidad.

El presente Manual de Gestión describe la estructura del SG, con el propósito de demostrar la conformidad con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001 e ISO 14001 vigentes, empleando el enfoque a procesos en conjunto con el ciclo de mejora Planificar–Hacer-Verificar-Actuar, brinde directrices a sus usuarios, al personal involucrado en los procesos que conforman dicho sistema y sirva a organismos externos a la UAS, siempre y cuando se demuestre que se favorecen los intereses institucionales.

##### 0.2. Principios de la gestión de la calidad

El presente manual se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Los principios de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

##### 0.3. Enfoque a procesos

###### 0.3.1. Generalidades

Este SG adopta, como uno de sus principios, el enfoque a procesos; ello a partir de reconocer que los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

La UAS determina y gestiona numerosas actividades relacionadas entre sí en los procesos descritos en el alcance de este MG (Ver 4.3). Dichas actividades conforman procedimientos los cuales requieren de recursos que se gestionan y se ponen a su disposición, lo que asegura que los elementos de entrada se transformen en resultados, con la acción directa de sus responsables.

Al identificar los procesos y sus interacciones, así como su gestión, la UAS aplica el enfoque a procesos. Con su aplicación se logra el control entre los procesos individuales, su interrelación e interacción, lo que nos permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 2 de 33
--	----------------	----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa Sistema de Gestión

## Manual de Gestión

### ENFOQUE A PROCESOS DEL SG DE LA UAS

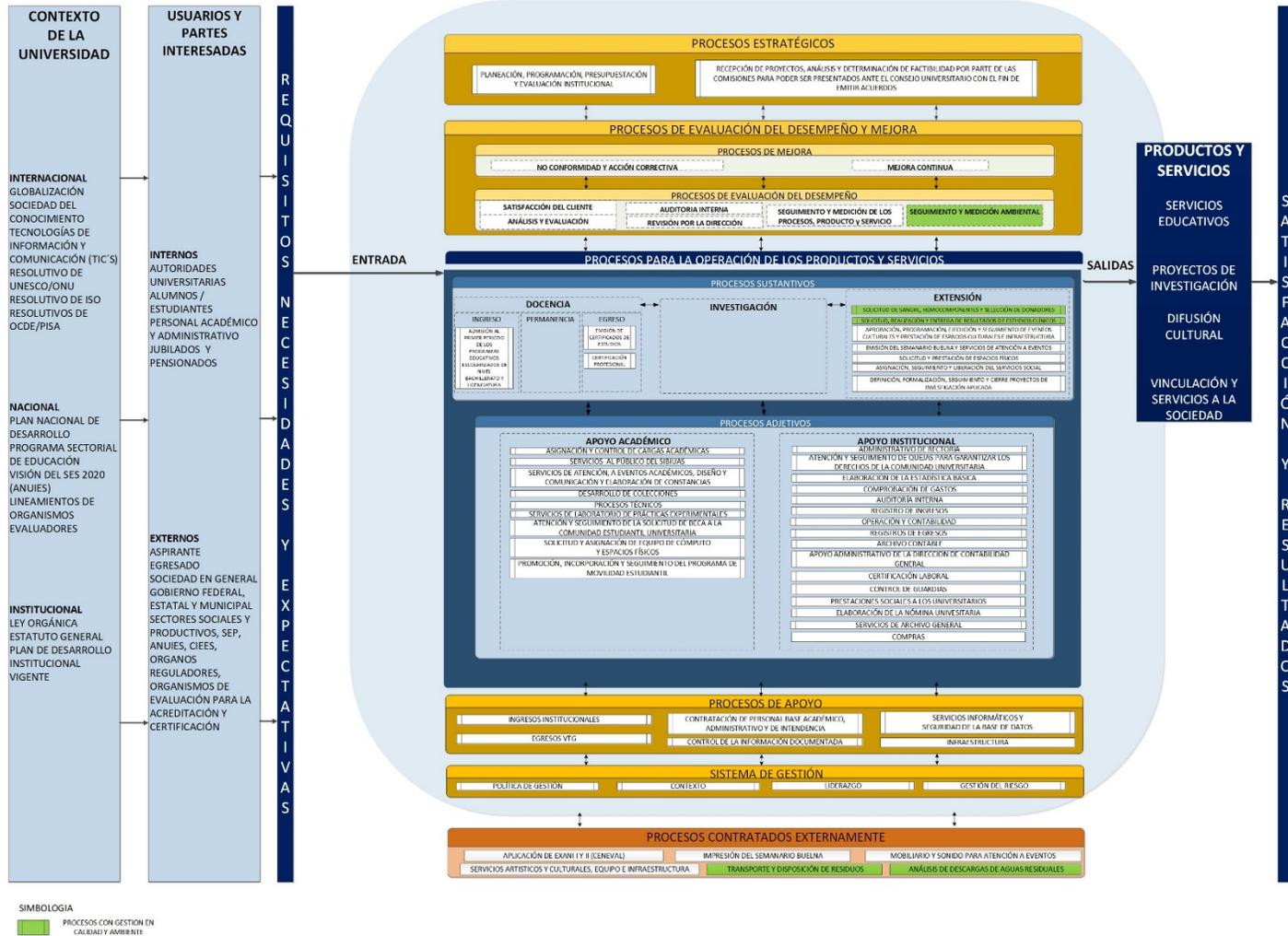


Figura 1. Enfoque a Procesos del SG de la UAS



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

El diseño y la implementación del SG consideran el entorno en que se desenvuelve la institución, las necesidades cambiantes del mismo y sus riesgos asociados. De igual manera reconoce que sus clientes internos, externos y partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada para desarrollar los procesos.

Considerando lo anterior, el SG de la UAS identifica y gestiona cinco tipos de procesos, los cuales se describen y explican sus interacciones a continuación:

**1) Procesos Estratégicos:** Se refieren fundamentalmente a procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, revisiones por la dirección y otros que se consideren ligados a factores clave para orientar el desarrollo de la institución. Los procesos que quedan inscritos en este tipo son:

- Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación Institucional.
- Recepción de Proyectos, Análisis y Determinación de Factibilidad por parte de las Comisiones para poder ser presentados ante el Consejo Universitario con el fin de emitir Acuerdos.

**2) Procesos de Evaluación del Desempeño y Mejora:** Incluyen procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño, la mejora de la eficacia y la eficiencia del SG; y son una parte integral de los procesos estratégicos, de la realización del producto y de apoyo. Este tipo de procesos comprenden:

**a) Procesos de Evaluación del Desempeño:**

- Seguimiento y Medición de los Procesos, Producto y Servicio.
- Seguimiento y Medición Ambiental.
- Satisfacción del Cliente.
- Análisis y Evaluación.
- Auditoría Interna.
- Revisión por la Dirección.

**b) Procesos de Mejora:**

- No Conformidad y Acción Correctiva.
- Mejora Continua.

**3) Procesos para la Operación de los Productos y Servicios:** Son todos aquellos procesos que permiten llevar a cabo el otorgamiento de productos y/o la prestación de servicios relacionados con el cliente. Bajo esta perspectiva, el SG de la UAS determina en esta clasificación procesos sustantivos y procesos adjetivos:

**a) Procesos Sustantivos:** Constituyen la cadena de valor y están directamente relacionados con las funciones de docencia, investigación y extensión.

Los procesos sustantivos relacionados con la función **docencia** están encaminados a los principales usuarios, sus estudiantes, durante su ingreso, permanencia y egreso en nuestra máxima casa de estudios. El proceso identificado en la etapa de ingreso es el de:

- Admisión al Primer Período de los Programas Educativos Escolarizados de Nivel Bachillerato y Licenciatura;



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

En el mismo nivel, pero identificados en la etapa de egreso son los procesos de:

- Emisión de Certificados de Estudios y;
- Certificación Profesional.

Los procesos sustantivos orientados a la función de **investigación** están encaminados a la generación, difusión, transferencia, adaptación y aplicación del conocimiento, con la finalidad de presentar alternativas de solución a la variada y diversa problemática regional, estatal, nacional e internacional.

La **extensión** es una función asociada con actividades y programas que tienen como objeto vincular a la institución con su entorno, y extender a la comunidad los beneficios de la cultura, mediante la difusión, divulgación y promoción del conocimiento científico, tecnológico, artístico y humanístico; así como mediante la prestación de servicios no educativos. En este tipo de procesos se identifican los siguientes:

- Solicitud de Sangre, Hemocomponentes y Selección de Donadores.
- Solicitud, Realización y Entrega de Resultados de Estudios Clínicos.
- Asignación, Seguimiento y Liberación del Servicio Social
- Solicitud y Prestación de Espacios Físicos.
- Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura.
- Emisión del Semanario Buelna y Servicios de Atención a Eventos.
- Definición, Formalización, Seguimiento y Cierre de Proyectos de Investigación Aplicada.

**b) Procesos Adjetivos:** Comprenden los procesos de apoyo académico y los procesos de apoyo institucional.

Los **procesos de apoyo académico** son todos aquellos relacionados con las acciones y programas orientados a mejorar la calidad y eficiencia de las funciones sustantivas de la institución que benefician directamente a estudiantes y académicos. Este rubro queda integrado por los siguientes procesos:

- Asignación y Control de Cargas Académicas.
- Servicios al Público del SIBIUAS.
- Servicios de Atención a Eventos Académicos, Diseño y Comunicación y Elaboración de Constancias.
- Desarrollo de Colecciones.
- Procesos Técnicos.
- Servicios de Laboratorio de Prácticas Experimentales.
- Atención y Seguimiento de la Solicitud de Beca a la Comunidad Estudiantil Universitaria.
- Solicitud y Asignación de Equipo de Cómputo y Espacios Físicos.
- Promoción, Incorporación y Seguimiento del Programa de Movilidad Estudiantil.

Por último, los **procesos de apoyo institucional** incluyen las actividades de administración y gestión con la finalidad de orientar al logro de un desarrollo congruente y armónico de la institución haciendo un uso óptimo de sus recursos en el cumplimiento de los fines que le son propios. En este tipo de procesos quedan ubicados:

- Administrativo de Rectoría.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

- Atención y Seguimiento de Quejas para garantizar los Derechos de la Comunidad Universitaria.
- Elaboración de la Estadística Básica.
- Comprobación de Gastos.
- Auditoría Interna.
- Registro de Ingresos.
- Registro de Egresos.
- Operación y Contabilidad.
- Archivo Contable.
- Apoyo Administrativo de la Dirección de Contabilidad General.
- Certificación Laboral.
- Control de Guardias.
- Elaboración de la Nómina Universitaria.
- Prestaciones Sociales a los Universitarios.
- Servicios de Archivo General.

**4) Procesos de Apoyo:** Son todos aquellos que incluyen procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, de realización de producto y la medición. Se encuentran adheridos a esta categoría los procesos de:

- Ingresos Institucionales.
- Egresos (Ventanilla de Trámites Generales).
- Contratación de Personal de Base Académico, Administrativos y de Intendencia.
- Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos.
- Control de la Información Documentada.

**5) Procesos Contratados Externamente:** Son todos aquellos procesos que la UAS ha identificado como necesarios para su SG, pero que ha decidido que lo lleve a cabo una parte externa. El proceso inscrito en este tipo es:

- Aplicación del Examen Nacional de Ingreso a la Educación Media Superior y Superior (CENEVAL).
- Transporte y Disposición de Residuos.
- Impresión del Semanario Buelna.
- Análisis de descargas de aguas residuales.
- Mobiliario y sonido.
- Servicios artísticos y culturales, equipo e infraestructura.

Todos los procesos del SG interactúan debido a que las salidas de uno constituyen directamente el elemento de entrada de otro. Una vez llevado a cabo la realización del producto y/o servicio es necesario evaluar para confirmar que se ha cumplido con los requisitos establecidos, medir la satisfacción del cliente y la efectividad del SG.

#### 0.3.2. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA se aplica a todos los procesos y al SG en su conjunto. A continuación, se ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



# Universidad Autónoma de Sinaloa Sistema de Gestión

## Manual de Gestión

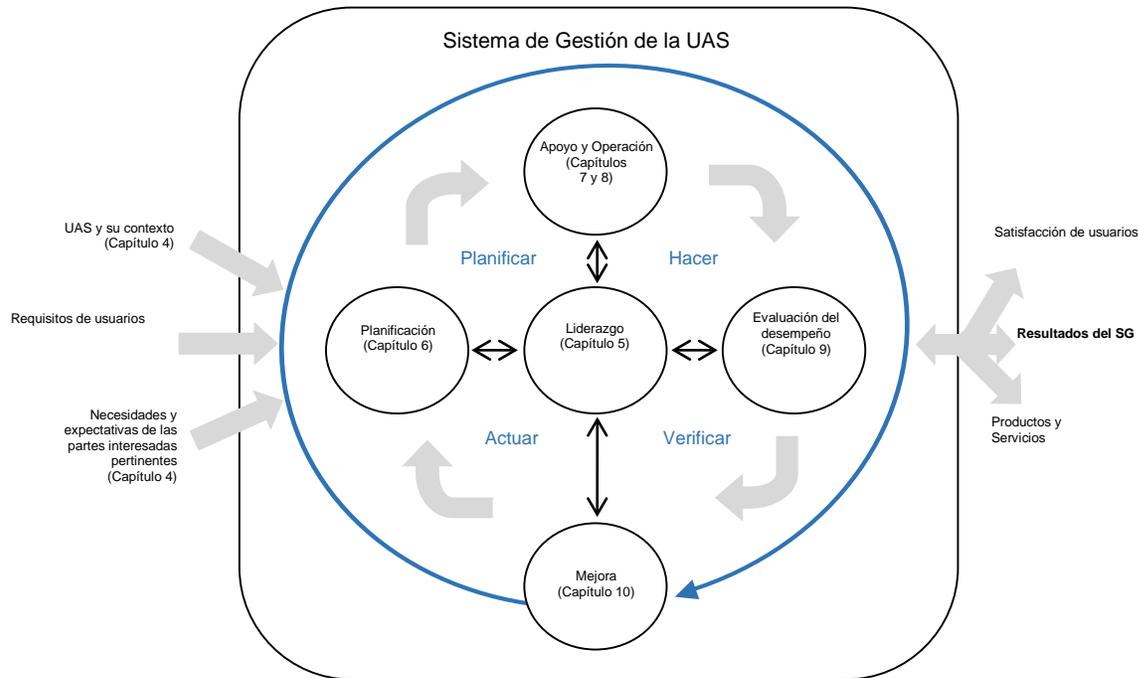


Figura 2. Representación de la estructura del MG con el ciclo PHVA

### 0.3.3. Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un SG eficaz. Para ser conforme con los requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO14001 la UAS planifica e implementa acciones para abordar riesgos y las oportunidades, lo cual establece una base para aumentar la eficacia del SG, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos negativos o positivos. Una desviación positiva que surge de un riesgo pueden proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades. La oportunidad puede surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, ejemplo un conjunto de circunstancias que permiten atraer más usuarios, desarrollar nuevos productos y/o servicios, reducir residuos o incrementar la productividad.

### 0.4. Relación con otras normas de sistema de gestión

Este MG aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus normas internacionales para sistemas de gestión. El MG permite a la UAS utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar el SG con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

Este manual se relaciona con:

- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario: proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuada de este manual.
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.
- ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.



# Universidad Autónoma de Sinaloa Sistema de Gestión

## Manual de Gestión

### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual tiene por objeto describir el SG de la UAS. Fue desarrollado para asegurar que los procesos que lo integran operen de manera eficaz y comprometido con el ambiente; se proporcionen servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios, legales y reglamentarios aplicables y los establecidos por la organización. Además de incrementar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos de mejora continua, el aseguramiento de la conformidad con los requisitos, la prevención de la contaminación y el minimizar el impacto ambiental adverso.

### 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El SG de la UAS parte del cumplimiento de los requisitos establecidos por las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos” y los principios, fundamentos y vocabulario de la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario” para dirigir y controlar sus procesos para la calidad; y adicionalmente la norma NMX-SSA-14001-IMNC-2015 “Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso” para aquellos que integran la gestión de sus aspectos ambientales. En tal sentido, estas normas representan las principales referencias del sistema sin dejar de lado los preceptos de operación de la UAS, establecidos en su Ley Orgánica y en su Estatuto General.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En la redacción de este MG, la UAS toma como referencias los términos descritos en la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario” y la norma NMX-SSA-14001-IMNC-2015 “Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso”.

**Observación:** A lo largo de la redacción de este MG, cuando se haga referencia a ISO 9001, nos referimos a la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos” e ISO 14001, nos referimos a la norma mexicana NMX-SSA-14001-IMNC-2015 “Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso”.

<b>AA</b>	Aspectos Ambientales
<b>AAS</b>	Aspecto Ambiental Significativo
<b>CENEVAL</b>	Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior
<b>CGEC</b>	Coordinación General de Extensión de la Cultura
<b>CIDOCs</b>	Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud
<b>DCBI</b>	Dirección de Control de Bienes e Inventarios
<b>DCM</b>	Dirección de Construcción y Mantenimiento
<b>DGRH</b>	Dirección General de Recursos Humanos
<b>DI</b>	Dirección de Informática
<b>DSGC</b>	Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad
<b>EXANI I</b>	Examen Nacional de Ingreso al Nivel Medio Superior
<b>EXANI II</b>	Examen Nacional de Ingreso al Nivel Superior
<b>FODA</b>	Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas
<b>HCC</b>	Hospital Civil de Culiacán
<b>IMNC</b>	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
<b>ISO</b>	Organismo Internacional para la Estandarización
<b>MG</b>	Manual de Gestión
<b>POA</b>	Plan Operativo Anual
<b>PDI</b>	Plan de Desarrollo Institucional
<b>PHVA</b>	Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
<b>SG</b>	Sistema de Gestión
<b>SYSBD</b>	Servicios Informáticos y Seguridad en la Base de Datos
<b>UAS</b>	Universidad Autónoma de Sinaloa
<b>UO</b>	Unidad(es) Organizacional(es). Se clasifican en unidades académicas y administrativas.

<b>Fecha de actualización:</b> 30 de octubre de 2017	<b>Versión:</b> 21	Página 8 de 33
---	-----------------------	----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 4. CONTEXTO DE LA UAS

La Universidad Autónoma de Sinaloa es una institución de educación pública descentralizada del estado que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, de acuerdo a lo establecido en su Ley Orgánica. Su régimen de autonomía está basado en los principios de la fracción VII del artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que le otorga la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí misma; realizar sus fines de educar, investigar y difundir la cultura, respetando la libertad de cátedra e investigación y libre examen y discusión de las ideas; determinar sus planes y programas; fijar los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico y administrativo.

En ese contexto, la UAS tiene por objeto impartir educación en los niveles medio superior, subprofesional, superior y enseñanzas especiales; realizar investigación científica, tecnológica y humanística; y contribuir al estudio, preservación y fomento de la cultura difundiendo al pueblo sus beneficios con elevado propósito de servicio social.

Tiene como domicilio legal la ciudad de Culiacán de Rosales y como parte del desarrollo institucional, distribuye territorialmente sus recursos y su organización académica y administrativa en cuatro unidades regionales distribuidas geográficamente en el territorio de la entidad para garantizar la oferta de sus servicios en correspondencia con las necesidades y demanda de sus usuarios. Las Unidades Regionales con sus respectivas sedes y domicilio son:

UNIDAD REGIONAL	SEDE	DOMICILIO
Unidad Regional Norte	Los Mochis	Ángel Flores y Justicia Social S/N, Ciudad Universitaria, C.P. 81220. Los Mochis, Ahome, Sinaloa, México.
Unidad Regional Centro-Norte	Guamúchil	Blvd. Antonio Rosales # 325 Local # 6 Altos Col. Morelos, C.P. 81400. Guamúchil, Salvador Alvarado, Sinaloa, México.
Unidad Regional Centro	Culiacán	Blvd. Miguel Tamayo Espinoza de los Monteros 2358, Desarrollo Urbano 3 Ríos, C.P. 80020, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México.
Unidad Regional Sur	Mazatlán	Ejército Mexicano y Av. De los Deportes S/N. C.P. 82000. Mazatlán, Sinaloa, México.

Tabla 1 Sedes y Domicilios de las Unidades Regionales de la UAS

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

La UAS determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, por periodos rectorales de 4 años, en el Plan de Desarrollo Institucional. Con base en PDI las Unidades Organizacionales establecen su Plan Estratégico de Desarrollo (cuatrienal), determinando mediante la matriz FODA, las cuestiones externas e internas que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.

La UAS realiza anualmente la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas en la elaboración de los Planes Operativos Anuales de las UO y lleva a cabo seguimientos trimestrales.

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

Debido a su efecto potencial en la capacidad de la universidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Describas de manera general a continuación:

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 9 de 33
--	----------------	----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

Parte interesada	Necesidades y expectativas
Cliente	Calidad y desempeño en la entrega de los productos
Organismos reguladores en la educación	Desarrollo sostenible Transparencia y rendición de cuentas
Personas de la organización	Buen ambiente de trabajo Estabilidad laboral Reconocimiento y recompensa
Proveedores y aliados	Beneficios mutuos y continuidad
Sociedad	Protección ambiental Comportamiento ético Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios

**Tabla 2 Partes interesadas, necesidades y expectativas**

Las UO con alcance en el SG determinan:

- Las partes interesadas o implicados que le son pertinentes en su Plan de Estratégico de Desarrollo y Plan de Calidad.
- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas en: Plan de Calidad, documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio y/o información documentada para la operación de la UO.
- Cuáles de las necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales ambientales y otros requisitos a través de la Matriz de Identificación de Requisitos Legales Ambientales y Otros Requisitos.

Las UO realizan la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de: la revisión anual de la información documentada y seguimientos trimestrales del desempeño ambiental.

Nota: Parte Interesada, de acuerdo a las Normas ISO 9000 y 14001, es aquella persona u organización que puede afectar, verse afectada o se percibirse como afectados por una decisión o actividad. Ejemplo: clientes, proveedores, personas o grupos que tienen interés o afecta el desempeño de la organización.

#### 4.3. Alcance del Sistema de Gestión

La UAS establece los límites y aplicabilidad del SG en su enfoque a procesos (Ver 0.3.1) y determina su alcance, como se describe a continuación:

# DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	# DE UO	NOMBRE DE LA UO	ALCANCE CON CERTIFICACIÓN	
				ISO 9001	ISO 14001
1	Solicitud de sangre, hemocomponentes y selección de donadores	1	Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud	X	X
2	Solicitud, realización y entrega de resultados de estudios clínicos			X	X
3	Administrativo de rectoría	2	Rectoría	X	
4	Recepción de proyectos, análisis y determinación de factibilidad por parte de las comisiones para poder ser presentados ante el H. Consejo Universitario con el fin de emitir acuerdos	3	Secretaría General	X	
5	Atención y seguimiento de quejas para garantizar los derechos de la comunidad universitaria	4	Defensoría de los Derechos Universitarios	X	
6	Elaboración, seguimiento y evaluación del plan	5	Coordinación General de Planeación y Desarrollo	X	
7	Elaboración del presupuesto anual de egresos			X	
8	Elaboración de la estadística básica			X	
9	Emisión de certificados de estudios			X	
10	Admisión al primer período de los programas educativos escolarizados de nivel bachillerato y licenciatura* <sup>PGAPE</sup>	6	Dirección General de Servicios Escolares	X	



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

# DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	# DE UO	NOMBRE DE LA UO	ALCANCE CON CERTIFICACIÓN	
				ISO 9001	ISO 14001
11	Contratación de personal de base académico, administrativos y de intendencia y licencias	7	Dirección General de Recursos Humanos	X	
12	Egresos (Ventanilla de trámites generales)	8	Secretaría de Administración y Finanzas	X	
13	Ingresos institucionales			X	
14	Comprobación de gastos	9	Dirección de Auditoría Interna	X	
15	Auditoría interna			X	
16	Registro de ingresos			X	
17	Registro de egresos	10	Dirección de Contabilidad General	X	
18	Operación y contabilidad			X	
19	Archivo contable			X	
20	Apoyo administrativo de la Dirección de Contabilidad General			X	
21	Certificación laboral	11	Dirección de Personal	X	
22	Control de guardias			X	
23	Elaboración de la nómina universitaria	12	Dirección de Sueldos y Salarios	X	
24	Prestaciones sociales a los universitarios	13	Dirección de Prestaciones Sociales	X	
25	Asignación y control de cargas académicas	14	Dirección de Contraloría Académica	X	
26	Servicios de archivo general	15	Dirección de Archivo General	X	
27	Servicios informáticos y seguridad de la base de datos	16	Dirección de Informática	X	
28	Servicios al público del SIBIUAS* <sup>SP</sup>	17	Dirección General del Sistema Bibliotecario	X	
29	Desarrollo de colecciones			X	
30	Procesos técnicos			X	
31	Certificación profesional	18	Dirección de Académico Legal	X	
32	Servicios de atención a eventos académicos, diseño y comunicación y elaboración de constancias	19	Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	X	
33	Servicios de laboratorio de prácticas experimentales	20	Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas	X	
34	Asignación, seguimiento y liberación del servicio social* <sup>ASLSS</sup>	21	Dirección General de Servicio Social	X	
35	Solicitud y prestación de espacios físicos	22	Torre Académica Culiacán	X	
36	Atención y seguimiento de solicitud de beca a la comunidad estudiantil universitaria	23	Secretaría Administrativa de Rectoría	X	
37	Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos	24	Centro de Cómputo Universitario Culiacán	X	
38	Aprobación, programación, ejecución y seguimiento de eventos culturales y prestación de espacios culturales e infraestructura.	25	Coordinación General de Extensión de la Cultura	X	
39	Promoción, incorporación y seguimiento del programa de movilidad estudiantil* <sup>PME</sup>	26	Dirección General de Vinculación y Relaciones Internacionales	X	
40	Solicitud y asignación de equipo de cómputo y espacios físicos	27	Centro de Cómputo Mazatlán	X	
41	Servicios de laboratorio de prácticas experimentales	28	Escuela Preparatoria Los Mochis	X	
42	Emisión del Semanario Buelna y servicios de atención a eventos.	29	Dirección General de Comunicación Social	X	
43	Definición, formalización, seguimiento y cierre de proyectos de investigación aplicada	30	Parque de Innovación Tecnológica	X	

**Tabla 3 Alcance del SG de la UAS**

Los procesos marcados con “\*” se realizan en modalidad multisitio en unidades administrativas y académicas de la institución distribuidas en las cuatro unidades regionales; las cuales se señalan con una “x” en la siguiente tabla:

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 11 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

# DE UO	UNIDAD REGIONAL / UA	PROCESOS MODALIDAD MULTI-SITIO			
		PGAPE	SP	ASLSS	PME
<b>UNIDAD REGIONAL NORTE</b>					
1	Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional Norte	X	NA	NA	NA
2	Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Norte	NA	X	NA	NA
3	Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Norte	NA	NA	X	NA
4	Coordinación de Enlace de Vinculación y Relaciones Internacional de la Unidad Regional Norte	NA	NA	NA	X
5	Escuela Superior de Enfermería Mochis	X		X	X
6	Escuela de Negocios	X		X	
7	Escuela Preparatoria C.U. Mochis	X	X	NA	NA
8	Escuela Preparatoria Choix	X	X	NA	NA
9	Escuela Preparatoria El Fuerte	X	X	NA	NA
10	Escuela Preparatoria Juan José Ríos	X	X	NA	NA
11	Escuela Preparatoria Los Mochis	X	X	NA	NA
12	Escuela Preparatoria Ruíz Cortines	X	X	NA	NA
13	Escuela Preparatoria San Blas	X	X	NA	NA
14	Escuela Preparatoria Valle del Carrizo	X	X	NA	NA
15	Escuela Superior de Agricultura Valle del Fuerte	X	X	X	
16	Facultad de Derecho y Ciencia Política Mochis	X		X	X
17	Facultad de Trabajo Social Mochis	X		X	X
18	Facultad de Ingeniería Mochis	X		X	X
<b>UNIDAD REGIONAL CENTRO NORTE</b>					
19	Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Centro Norte	NA	NA	X	NA
20	Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas	X	X	X	X
21	Escuela de Derecho Guasave	X	X		X
22	Escuela Preparatoria Angostura	X	X	NA	NA
23	Escuela Preparatoria Casa Blanca	X	X	NA	NA
24	Escuela Preparatoria Guamúchil	X	X	NA	NA
25	Escuela Preparatoria Guasave Diurna	X	X	NA	NA
26	Escuela Preparatoria Guasave Nocturna Extensión Nio	X		NA	NA
27	Escuela Preparatoria La Reforma	X	X	NA	NA
28	Escuela Preparatoria Lázaro Cárdenas	X	X	NA	NA
29	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Tecnológicas	X	X	X	X
<b>UNIDAD REGIONAL CENTRO</b>					
30	Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Centro	NA	NA	X	NA
31	Biblioteca de Humanidades Bicentenario	NA	X	NA	NA
32	Centro de Estudio de Idiomas Culiacán	X		NA	NA
33	Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud	X	NA	NA	NA
34	Escuela de Artes	X		X	X
35	Escuela de Artes Plásticas	X		X	
36	Escuela de Ciencias Antropológicas				X
37	Escuela de Ciencias de la Nutrición y Gastronomía	X		X	X
38	Escuela de Informática Navolato	X		X	
39	Escuela Preparatoria 2 de Octubre	X		NA	NA
40	Escuela Preparatoria 8 de Julio	X		NA	NA
41	Escuela Preparatoria Augusto César Sandino	X		NA	NA
42	Escuela Preparatoria Carlos Marx	X		NA	NA
43	Escuela Preparatoria Central Diurna	X	X	NA	NA
44	Escuela Preparatoria Dr. Salvador Allende	X	X	NA	NA
45	Escuela Preparatoria Emiliano Zapata	X		NA	NA
46	Escuela Preparatoria Genaro Vázquez Rojas	X		NA	NA
47	Escuela Preparatoria Heraclio Bernal	X	X	NA	NA
48	Escuela Preparatoria Hermanos Flores Magón	X		NA	NA



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

# DE UO	UNIDAD REGIONAL / UA	PROCESOS MODALIDAD MULTI-SITIO			
		PGAPE	SP	ASLSS	PME
49	Escuela Preparatoria La Cruz	X		NA	NA
50	Escuela Preparatoria Navolato	X		NA	NA
51	Escuela Preparatoria Rafael Buelna Tenorio	X	X	NA	NA
52	Escuela Preparatoria Victoria del Pueblo	X		NA	NA
53	Escuela Preparatoria Vladimir I. Lenin	X		NA	NA
54	Escuela Superior de Enfermería Culiacán	X	X	X	
55	Facultad de Ciencias de la Tierra y el Espacio	X	X	X	X
56	Facultad de Agronomía	X		X	
57	Facultad de Arquitectura	X		X	X
58	Facultad de Biología	X	X	X	X
59	Facultad de Ciencias de la Educación	X		X	
60	Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	X	X	X	X
61	Facultad de Ciencias Físico Matemáticas	X	X	X	X
62	Facultad de Ciencias Químico Biológicas	X	X	X	X
63	Facultad de Contaduría y Administración	X	X	X	X
64	Facultad de Derecho Culiacán	X	X		X
65	Facultado de Educación Física y Deporte	X		X	X
66	Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas	X		X	X
67	Facultad de Filosofía y Letras	X		X	X
68	Facultad de Historia	X		X	X
69	Facultad de Informática Culiacán	X		X	X
70	Facultad de Ingeniería Culiacán	X		X	
71	Facultad de Medicina	X	X	X	
72	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	X	X	X	
73	Facultad de Odontología	X	X	X	X
74	Facultad de Psicología	X	X	X	X
75	Facultad de Trabajo Social Culiacán	X		X	
UNIDAD REGIONAL SUR					
76	Coordinación de Servicios Escolares de la Unidad Regional Sur	X	NA	NA	NA
77	Coordinación de Bibliotecas de la Unidad Regional Sur	NA	X	NA	NA
78	Coordinación de Servicio Social de la Unidad Regional Sur	NA	NA	X	NA
79	Coordinación de Enlace de Vinculación y Relaciones Internacional de la Unidad Regional Sur	NA	NA	NA	X
80	Centro de Estudio de Idiomas Mazatlán	X	NA	NA	X
81	Centro de Estudios Superiores del Rosario	X	NA	NA	NA
82	Escuela de Ingeniería Mazatlán	X	NA	X	X
83	Escuela de Turismo	X	X	X	NA
84	Escuela Preparatoria Antonio Rosales	X		NA	NA
85	Escuela Preparatoria Concordia	X		NA	NA
86	Escuela Preparatoria Escuinapa	X	X	NA	NA
87	Escuela Preparatoria Mazatlán Diurna	X	X	NA	NA
88	Escuela Preparatoria Rubén Jaramillo	X		NA	NA
89	Escuela Preparatoria Víctor Manuel Tirado López	X		NA	NA
90	Escuela Superior de Enfermería Mazatlán	X	X	X	X
91	Facultad de Ciencias del Mar	X	X	X	X
92	Facultad de Ciencias Económico Administrativas Mazatlán	X	X	X	X
93	Facultad de Ciencias Sociales	X	X	X	X
94	Facultad de Derecho Mazatlán	X	X	X	X
95	Facultad de Informática Mazatlán	X	X	X	X
96	Facultad de Trabajo Social Mazatlán	X	X	X	X

Tabla 4 UO donde se realizan procesos modalidad multisitio.

Nota: NA: No Aplica



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

Dicho alcance está disponible en el portal web de la DSGC y se mantiene como información documentada en el presente MG. Los tipos de productos y servicios cubiertos están descritos en el Plan de la Calidad de cada proceso. Los cuales consideran:

- Las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado 4.1.
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2.
- Los productos y servicios de la organización.
- La autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

Todos los requisitos de las Normas ISO 9001 y 14001 son aplicables de acuerdo al alcance del SG.

#### 4.4. Sistema de Gestión y sus procesos

**4.4.1.** La UAS ha establecido, implementado y mantenido un SG, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, el cual se describe en este MG y ha determinado las bases para su mejora continua de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, determinado los procesos necesarios para el SG y su aplicación (ver 4.3). El cumplimiento de lo anterior ha implicado:

- La determinación de las entradas y salidas esperadas de los procesos en los Planes de la Calidad.
- La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos, los cuales se representan gráficamente en la figura 1 del apartado 0.3.1. de este MG.
- La determinación de los criterios y los métodos requeridos (incluyendo el seguimiento, mediciones e indicadores del desempeño relacionados) para la operación y control de estos procesos en los documentos relacionados con cada uno de ellos, como son: planes de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, objetivos y los necesarios, que aseguren la eficacia de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, acorde al capítulo 7 del presente MG.
- Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos acorde al apartado 5.3.
- Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.
- La evaluación de los procesos e implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos de conformidad con lo establecido en el capítulo 9.
- Mejorar los procesos y el SG de acuerdo a lo establecido en el capítulo 10 del presente MG.

**4.4.2.** En la medida en que sea necesario la UAS mantiene y conserva información documentada para apoyar la operación de sus procesos, así como para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado, de acuerdo al apartado 7.5.

#### 5. LIDERAZGO

##### 5.1. Liderazgo y compromiso

##### 5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección y Titulares de UO demuestran el liderazgo y compromiso con respecto al SG, a través de:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas sobre la eficacia del SG y de la operación de los procesos, en la revisión por la dirección al SG.
- Asegurar el establecimiento de la Política de Gestión y objetivos compatibles con las estrategias del Plan de Desarrollo Institucional en los procesos.
- Asegurar la integración de los requisitos del SG en los procesos sustantivos.
- Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para la operación eficaz de los procesos.
- Comunicar al personal la importancia de un desempeño eficaz y conformidad con los requisitos para lograr los resultados previstos.
- Considerar al personal para contribuir a la eficacia del sistema de gestión;

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 14 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

- h) Promover la mejora y apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

#### 5.1.2. Enfoque al usuario

Los Titulares de UO demuestran liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables de acuerdo al apartado 8.2.
- Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente de acuerdo al apartado 6.1.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente de acuerdo al apartado 9.1.2.

#### 5.2. Política

##### 5.2.1. Establecimiento de la Política de Gestión

La Alta Dirección establece, implementa y mantiene la Política de Gestión con base en el análisis de su contexto apoyando su dirección estratégica con base en el Plan de Desarrollo Institucional. Esta Política de Gestión es revisada para su continua adecuación con los propósitos institucionales y es un marco de referencia para establecer los objetivos en cada proceso.

##### Política de Gestión

*“La Universidad Autónoma de Sinaloa es una institución pública y autónoma de educación media superior, subprofesional, superior y enseñanzas especiales, que realiza investigación científica, tecnológica y humanística, contribuye al estudio, preservación y fomento de la cultura y la vinculación de los programas con los sectores sociales y productivos; que establece el compromiso de proporcionar productos y servicios con calidad, orientados a satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas, controlando los aspectos e impactos ambientales para proteger el medio ambiente, cumpliendo con los requisitos legales y otros aplicables; soportado en un Sistema de Gestión que promueve el enfoque basado en riesgos, la mejora continua y el uso eficiente de los recursos en un marco ético y de valores para mejorar el desempeño, fortalecer el bienestar y el desarrollo sostenible universitario”.*

##### 5.2.2. Comunicación de la Política de Gestión

La Política de Gestión está disponible y se mantiene como información documentada por medio del presente MG; se promueve su entendimiento y su aplicación en la realización de los procesos y en el cumplimiento de sus objetivos. Es comunicada para el personal y las partes interesadas por medio de:

- Sesiones de sensibilización y/o capacitación a todo el personal.
- Publicación en el MG, portales web, posters, trípticos, folletos y/o carteles colocados en puntos estratégicos.

#### 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades

La Alta Dirección se asegura en todos los niveles de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean definidas, comunicadas y entendidas dentro del SG mediante el Manual General de Organización de la Universidad, manuales de organización y reglamentos de las UO, organigramas, descripción de perfiles de puestos y/o procedimientos.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

La Alta Dirección ha designado al Titular de la DSGC, a quién se le ha dado la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que el SG es conforme con los requisitos de las normas de referencia para certificación (Normas Internacionales ISO y otros distintivos).
- b) Informar, en particular a la Alta Dirección sobre el desempeño del SG y las oportunidades de mejora.
- c) Asegurar que la integridad del SG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

Por su parte a los Titulares de UO, independientemente de otras responsabilidades afines a su puesto, tienen la responsabilidad y autoridad de:

- a) Asegurar que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas.
- b) Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

#### 6.1.1. Generalidades

La UAS planifica el SG determinando los riesgos y oportunidades mediante la Matriz de Riesgos y Oportunidades, asegurando que el SG pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua, considerando:

- a) Contexto de la UO (ver 4.1)
- b) Necesidades y expectativas de partes interesadas (ver 4.2)
- c) En el alcance del SG con ISO 14001 (ver 4.3)
  - a. Aspectos ambientales (ver 6.1.2, Matriz de Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales)
  - b. Requisitos legales y otros requisitos (ver 6.1.3, Matriz de Identificación de Requisitos Legales Ambientales y Otros Requisitos)

Dentro del alcance del SG con ISO 14001, la UAS determina las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental en los Programas Internos de Protección Civil y/o Planes de Contingencias (ver 8.2.5).

Las UO mantienen información documentada de los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar y los procesos necesarios para la planificación y toma de acciones.

#### 6.1.2. Planificación y evaluación de acciones para abordar riesgos y oportunidades

##### 6.1.2.1. Riesgos y oportunidades

Las UO determinan en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, según el tipo de tratamiento, las acciones a desarrollar para abordar los riesgos e integrarlas a sus procesos, de acuerdo a la Guía para elaborar la Matriz de Riesgos y Oportunidades.

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios, evaluando su eficacia mediante la matriz de riesgos y oportunidades y el seguimiento de planes de mejora.

##### 6.1.2.2. Aspectos ambientales

La UAS, en su alcance del SG con certificación ISO 14001, determina los Aspectos Ambientales derivados de las actividades, productos y servicios que se realizan en los procesos, desde una perspectiva de ciclo de vida; tomando en cuenta los cambios, las condiciones de operación (normales y anormales) y las situaciones de emergencia y determina aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 16 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

ambiente, es decir, Aspectos Ambientales Significativos, conforme a lo establecido en el procedimiento de Identificación, Evaluación y Administración de Aspectos Ambientales

Manteniendo en la Matriz de Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales la información documentada de sus:

- a) Aspectos ambientales e impactos ambientales asociados
- b) Criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos
- c) Aspectos ambientales significativos

Las UO con certificación en ISO 14001 comunican sus AAS entre los diferentes niveles y funciones mediante: el uso del módulo del SG, presentaciones en sesiones de capacitación, informes de desempeño ambiental y/o en la revisión por la dirección.

#### 6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

La UAS, en su alcance del SG con certificación ISO 14001:

- a) Determina sus requisitos legales ambientales y otros requisitos relacionados a los aspectos ambientales, así como su aplicación mediante la Matriz de Identificación de Requisitos Legales Ambientales y Otros Requisitos, teniendo acceso a ella a través del uso del módulo del SG.
- b) Estos requisitos legales ambientales y otros requisitos se establecen e implementan en los controles operacionales de los procesos, para la mejora continua del SG, manteniendo información documentada relacionada con la verificación y cumplimiento de los requisitos legales ambientales y otros requisitos.

#### 6.1.4. Planificación de acciones

Las UO con certificación en ISO 14001, toman de acciones para abordar sus AAS y requisitos legales ambientales y otros requisitos mediante el Procedimiento de Identificación, Evaluación y Administración de Aspectos Ambientales.

Cuando resultado de la identificación de AAS, requisitos legales y otros requisitos ambientales se identifiquen riesgos y oportunidades, las UO deberán planificar, implementar y evaluar las acciones para abordar los riesgos de acuerdo al apartado 6.1.2.1, considerando opciones tecnológicas, requisitos financieros, operacionales y de negocio.

*NOTA Los aspectos ambientales significativos AAS y requisitos legales ambientales y otros requisitos pueden dar como resultados riesgos y oportunidades asociados tanto con los impactos ambientales adversos (amenazas) como con impactos ambientales beneficiosos (oportunidades).*

### 6.2. Objetivos del SG y planificación para lograrlos

6.2.1. La UAS establece los objetivos para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SG. Dichos objetivos son:

- a) Coherentes con la Política de Gestión;
- b) Medibles, a través de indicadores y metas;
- c) Toman en cuenta los requisitos aplicables sientos pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- d) Objeto de seguimiento a través de revisiones periódicas y actualizados por los Titulares de las UO y los responsables de procesos, según corresponda.
- e) Comunicados a través del módulo del SG y otros medios que las UO considere apropiados;

Además, las UO con certificación ISO 14001 establecen objetivos ambientales teniendo en cuenta los AAS y sus requisitos legales ambientales y otros requisitos asociados a través del documento Objetivos y Metas Medioambientales, considerando sus riesgos y oportunidades (ver apartado 6.1.1).

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 17 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

Los procesos certificados mantienen información documentada sobre los objetivos y se deben enterar su medición a la DSGC de acuerdo a su frecuencia de revisión, a más tardar en el mes inmediato posterior a las fechas de revisión y termino, para en caso de incumplimiento o desempeño no favorable, determinar las acciones correctivas a implementar. La DSGC podrá solicitar información o realizar visitas a los procesos con el fin de asegurar la correcta implementación y validez de las mediciones.

**6.2.2.** Al planificar como lograr los objetivos, la UO determina en los documentos Plan de la Calidad y Objetivo del Proceso: que se va a hacer, que recursos se requerirán, quien será responsable, cuando se finalizaran y como se evaluarán los resultados.

Las UO con certificación ISO 14001 planifican cómo lograr sus objetivos ambientales mediante el programa de administración ambiental, y la evaluación de resultados mediante el documento objetivos y metas medioambientales (ver 9.1.1).

La UAS integra las acciones para el logro de objetivos ambientales a través del procedimiento para la Identificación, Evaluación y Administración de Aspectos Ambientales.

### 6.3. Planificación de los cambios

La UAS lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al SG y sus procesos considerando el propósito del cambio y sus potenciales consecuencias, la integridad del SG; la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, sustentado en la Revisión de la Dirección, Planes de Mejora, Acciones Correctivas y la revisión y actualización de la documentación para la planeación, operación y control de los procesos.

## 7. APOYO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

Los recursos necesarios para la establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SG se determinan en los Planes de Calidad de los procesos, siendo el Titular de UO responsable de gestionar dichos recursos considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y que se necesita obtener de los proveedores externos con base en los: Planes Operativos Anuales, Planes de Calidad, Inventario de Bienes Muebles y el Presupuesto Anual.

#### 7.1.2. Personas

La UAS determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SG y para la operación y control de los procesos a través del Plan de la Calidad.

#### 7.1.3. Infraestructura

La UAS determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los productos y servicios a través de las siguientes UO de apoyo o soporte:

- a) **Dirección de Construcción y Mantenimiento:** Cuyo objetivo es administrar, mantener y ampliar la planta física (edificios y espacios de trabajo). Esta UO realiza labores de construcción de obra y de mantenimiento correctivo y preventivo a las UO inscritas en el alcance del SG. En relación a los servicios proporcionados destacan los siguientes: electricidad, pintura, plomería, carpintería, herrería y jardinería.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

Para el caso específico del mantenimiento preventivo se cuenta con un programa anual; cuyo alcance es aplicable a las unidades organizacionales con procesos certificados distribuidas geográficamente en las cuatro unidades regionales de la institución. Es responsabilidad de la sub-dirección de mantenimiento atender a las unidades organizacionales ubicadas en la unidad regional centro; así como de las coordinaciones de mantenimiento de las unidades regionales norte, centro-norte y sur proveer este servicio a cada una de las unidades organizacionales ubicadas en su territorio respectivamente.

Particularmente para los procesos modalidad multisitio ubicados en las unidades académicas el mantenimiento preventivo comprende los espacios del Departamento de Control Escolar, Servicio Social, Bibliotecas y de movilidad estudiantil.

- b) Dirección de Control de Bienes e Inventarios:** Tiene la misión de proveer el equipo necesario (hardware y transporte) y los materiales de consumo indispensables a los procesos del SG de la UAS.
- c) Dirección de Informática:** Su finalidad es proporcionar servicios de red, soporte técnico al equipo y diseño y desarrollo de software (sistemas de información) a las UO que integran el SG.

Respecto al mantenimiento preventivo del equipo de cómputo es responsabilidad de esta Dirección atender a las unidades organizacionales de la administración central y para el caso de las unidades académicas es responsabilidad de los encargados de centro de cómputo y comprende los espacios de Departamento de Control Escolar, Servicio Social, Bibliotecas y Movilidad Estudiantil.

Todos los procesos del SG solicitan la infraestructura necesaria a esas áreas de apoyo de acuerdo con los lineamientos establecidos por cada una de ellas para el otorgamiento del servicio y se conserva la información documentada correspondientes.

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

La UAS determina, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

En su ámbito social la universidad cuenta con un Código de Ética de observancia general para la promoción de la conducta de quien forma parte, o pretenda ingresar a la UAS basada en los valores universitarios, en tanto para su ámbito físico los espacios de trabajo, en los cuales se lleva a cabo la realización del producto y servicio, cuentan con una iluminación y ventilación adecuada, se encuentran libres de humedad y se asean con el objetivo de que el personal realice sus funciones en un ambiente limpio y agradable.

De manera anual se aplica una encuesta sobre ambiente de trabajo al personal involucrado en los procesos del SG, con la finalidad de evaluar la situación que éste guarda, tomar las acciones necesarias para mejorarlo y lograr la conformidad con los requisitos del producto y servicio; y el cumplimiento legal aplicable.

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

##### 7.1.5.1. Generalidades

La UAS determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos y asegura que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas a través de:
  1. El uso de software enfocado al seguimiento y medición, cuando sea aplicable, cuyo diseño y desarrollo se realizó por el proceso SYSBD mismo que confirma la capacidad de los programas informáticos y establecen controles de verificación y validación antes de iniciar su utilización.
  2. Equipo de medición calibrado, a intervalos planificados, con la finalidad de asegurar la validez de sus resultados en el Laboratorio de Análisis Clínicos y la Unidad de Hematología y Banco de



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

Sangre del Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud y el Parque de Innovación Tecnológica.

- b) Se mantienen para asegurar la idoneidad continua para su propósito, mediante:
1. Actividades de verificación contemplada en el procedimiento del SYSBD, para el desarrollo del software de seguimiento y medición, y la actividad de gestión de la configuración del software que realizan los usuarios de los programas a través de opciones que se encuentran en cada uno de los sistemas, que se gestionan cuando es necesario mediante solicitud de servicios informáticos a la DI.
  2. Programaciones de las calibraciones y verificaciones de equipos a intervalos especificados para determinar errores y en su caso realizar los ajustes necesarios. Cuando se detecta que el equipo no es conforme con los requisitos se toman las acciones apropiadas sobre el mismo y sobre el producto afectado.

Se conserva la información documentada apropiada como evidencia que los recursos de seguimiento y medición son idóneos.

#### 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

El Laboratorio de Análisis Clínicos y la Unidad de Hematología y Banco de Sangre del Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud y el Parque de Innovación Tecnológica, en la realización de sus procesos utilizan equipo de medición calibrado con la finalidad de asegurar la validez de sus resultados. El equipo se:

- a) Calibra, verifica e identifica su estado, a intervalos especificados para determinar errores y en su caso realizar los ajustes necesarios, asegurando que sea contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones se conserva información documentada de la base utilizada para la calibración o la verificación.
- b) Protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición en las medidas que la UO considere apropiadas.

Cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, la UO determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa, y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario.

#### 7.1.6. Conocimientos de la UAS

La UAS determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios, el cual considera las fuentes internas y las fuentes externas acorde a la siguiente tabla:

FUENTES INTERNAS	RECURSOS
1. Propiedad intelectual	Misión, Visión y Valores Institucionales. Normatividad Institucional, Modelo educativo. Plan de Desarrollo Institucional.
2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	Cumplimiento de objetivos Revisiones por la dirección Informe Anual del Rector
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	Análisis de la información elaborada por cada proceso
4. Conocimientos y experiencia no documentados	Comentarios hechos por el personal de la institución. Comentarios hechos por los usuarios y partes interesadas.
5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios)	Estadística institucional Planes de mejora Resultados de auditoría internas
FUENTES EXTERNAS	RECURSOS
6. Normas	Normas internacionales



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

	Leyes Reglamentos Códigos
7. Academia	Convenios de vinculación con instituciones nacionales y extranjeras; con sectores sociales y económicos.
8. Conferencias	Foros, congresos, diplomados, talleres, cursos.
9. Recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios	Resultados de encuestas del usuario Buzón de quejas y sugerencias
10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos	Informes de organismos de certificación y/o consultoría externa Informes y/o dictámenes de evaluaciones a la institución

**Tabla 5 Fuentes y recursos de conocimiento.**

## 7.2. Competencia

La UAS, a través de los Titulares de UO:

- Determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos, bajo su control, y trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SG y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos a través de los perfiles de puestos e información documentada.
- Asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, determinadas en los perfiles de puestos y soportada con expedientes de currículum vitae y evidencias apropiadas.
- Cuando sea aplicable, con apoyo y coordinación con la Comisión Mixta General de Capacitación y Adiestramiento de la Dirección General de Recursos Humanos llevan a cabo la detección de necesidades de capacitación y las establecen en un programa de capacitación para lograr las competencias genéricas, técnicas y ambientales del personal de los procesos y evalúan la eficacia de las acciones tomadas mediante evaluaciones y/o encuestas. La DSGC proporciona la formación en calidad. Los procesos con certificación ISO 14001 identifican la formación relacionada con los AAS por medio de la Matriz de Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales y se da seguimiento a través de un Programa de Administración Ambiental.
- Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

## 7.3. Toma de conciencia

La UAS asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de sus objetivos y requisitos del SG; es decir, el personal está comprometido con la institución y lo demuestra por medio de la participación en los procesos, los resultados alcanzados, lo cual se refleja en la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. Así mismo, que el personal de los procesos certificados en ISO 14001 toma en cuenta los AAS e impactos ambientales reales o potenciales relacionados en sus operaciones lo que conlleva al cumplimiento de requisitos legales ambientales y otros requisitos.

## 7.4. Comunicación

### 7.4.1. Generalidades

La UAS determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SG, para ello los procesos que integran el SG de la UAS han determinado en su Cédula de Comunicación los mecanismos que incluyen: qué, cuándo, a quién, cómo comunicar, y quien comunica; a fin de mantener una comunicación permanente y eficaz con sus clientes y partes interesadas, conservando información documentada como evidencias de sus comunicaciones, cuando así lo considere necesario cada uno de los procesos.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

En los procesos con certificación ISO 14001, los AAS se comunican de acuerdo a lo descrito en el apartado 6.1.2.2, considerando los requisitos legales ambientales y otros requisitos, y que la información comunicada sea coherente con la información generada.

#### 7.4.2. Comunicación Interna

La UO comunica internamente la información pertinente del SG entre los diversos niveles y funciones, incluidos los cambios en el SG a través del módulo del SG y se asegura que la comunicación permita que el personal contribuya a la mejora continua, para lo cual:

Los Titulares de UO difunden la política de gestión, objetivos de los procesos, requisitos de los usuarios y partes interesadas, AA y disposiciones legales y reglamentarias aplicables a través de: la difusión de los documentos necesarios para el SG correspondientes a la planeación, operación y control de los procesos y el logro de los objetivos planteados, en los medios de comunicación institucionales tales como: el portal web de la UAS, Semanario Buelna, boletines, gacetas y revistas, programa de televisión Informativo UAS, y la Radio Universitaria.

Además del portal web de la DSGC, reuniones de trabajo, circulares, folletos, correos electrónicos, teléfono, comunicación verbal, mensajería, etc.

#### 7.4.3. Comunicación Externa

Los procesos que integran el SG de la UAS han determinado mecanismos a fin de mantener una comunicación eficaz con sus clientes y partes interesadas, con relación a:

- a) Proporcionar información acerca de: productos, servicios, consultas, contratos incluyendo las modificaciones y cumplimiento de requisitos legales. Las UO establecen comunicación por medio de oficios, correo electrónico, posters, trípticos, portales web, teléfono y/o fax;
- b) Según lo requieran los requisitos legales, las UO comunica información acerca de cumplimiento de los mismos, el desempeño ambiental, resultados de los procesos, por medio de: informes, captura y envío de información en sistemas operativos especializados, oficios, llamadas telefónicas y/o correo electrónico.
- c) La retroalimentación con el cliente y partes interesadas, incluyendo sus quejas, utilizando los mismos medios descritos en el inciso a), además de las encuestas de satisfacción a los usuarios y el buzón de quejas y sugerencias;
- d) La información de la política de gestión de acuerdo al apartado 5.2.2.

La UAS reserva como confidencial la información acerca de sus AAS, requisitos legales ambientales y otros requisitos, a menos que sea requerido por autoridad competente, ya que el alcance del SG con certificación en ISO 14001, involucra procesos cuyas prácticas y controles operaciones se vinculan con el Hospital Civil de Culiacán.

### 7.5. Información documentada

#### 7.5.1. Generalidades

La UAS tiene su soporte en los siguientes documentos necesarios para la eficacia del SG, en los cuales se establecen o referencia la información documentada requerida por las normas ISO 9001 e ISO 14001:

- Manual de Gestión, en cual se incluye la información documentada requerida por las normas.
- La información documentada (mantenida y conservada) para demostrar la planificación, operación y control de los procesos.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 7.5.2. Creación y actualización

La UAS crea y actualiza su información documentada conforme a lo establecido en el Procedimiento y la Guía para la Elaboración de la Información Documentada, para asegurar la identificación y descripción, uso de formato, medio de soporte, revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

#### 7.5.3. Control de la información documentada

**7.5.3.1.** La información documentada requerida por el SG y por las normas ISO 9001 e ISO 14001 se controlan de acuerdo al Procedimiento para el Control de Información Documentada, estableciendo los lineamientos para que:

- a) Estén disponible para su uso en el módulo del SG y en caso de evidencias en los sitios asignados por las UO cuando se necesiten.
- b) Estén protegidos adecuadamente.

**7.5.3.2.** Para su control el Procedimiento para el Control de Información Documentada establece la metodología en cuanto a la:

- a) Distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, legibilidad, control de cambio, conservación y disposición.
- b) Identificación (cuando sea apropiado) y control de la información documentada de origen externo necesaria para la planificación y operación del SG.
- c) Protección contra modificaciones no intencionadas de la evidencia de la conformidad conservada como información documentada.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. Planificación y control operacional

La UAS planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la realización de sus productos y servicios. El resultado de la planificación, de acuerdo a la operación de cada uno de los procesos se establece en los Planes de Calidad, contemplando y referenciando en información la Matriz de Riesgos y Oportunidades la cual establece las acciones y controles operacionales para abordar riesgos y oportunidades (Ver 6.1.2.1) y cuando sea aplicable la Matriz de Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales (Ver 6.1.2.2).

Cada Plan de la Calidad considera:

- a) La determinación de los requisitos necesarios para la elaboración de productos y/o servicios.
- b) Criterios para los procesos y aceptación de productos y servicios.
- c) Los recursos necesarios para lograr la conformidad.
- d) Controles de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e) Información documentada y evidencias de que se llevan a cabo lo planificado y la conformidad con los requerimientos.

En el alcance con certificación ISO 14001 en coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, los procesos:

- a) Establecen los controles, según corresponda, para abordar sus requisitos ambientales en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida (ver 6.1.3)
- b) Determina sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda. (Ver 8.4.3)
- c) Comunica sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas (Ver 7.4.3 y 8.4.3)

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 23 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

- d) Considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios (Ver 6.1).

Las UO controlan los cambios planificados y las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario. El control de los procesos contratados externamente se lleva a cabo de acuerdo al apartado 8.4.

La UAS mantiene la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada.

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

##### 8.2.1. Comunicación con el usuario

Las UO mantienen comunicación con los usuarios y partes interesadas, la cual incluye:

- a) Proporcionar información relativa a los procesos y servicios; tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; y obtener la retroalimentación relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas. (Ver 7.4.3).
- b) Manipular o controlar la propiedad del cliente; (Ver 8.5.3).
- c) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. (Ver 6.1.1 y 8.2.5).

##### 8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

En cada uno de los procesos del SG se han determinado los requisitos relacionados con el producto o servicio; los cuales se encuentran en los Planes de la Calidad y definidos en el documento Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio respectivamente.

La UO asegura que:

- a) Los requisitos para los productos y servicios incluyen:
  1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable,
  2. Requisitos especificados por los clientes.
  3. Requisitos especificados por la UO.
  4. Los no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.
- b) Puede 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. La UO asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, llevando a cabo revisiones de los elementos de entrada de los procesos antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, teniendo como referencia:

- a) Los Requisitos y Criterios de Aceptación para el Producto y Servicio (Ver 8.2.2).
- b) Diferencias existentes entre los requisitos de los contratos, pedidos o solicitudes y los expresados previamente, asegurándose que se resuelven.

Si el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, los procesos que integran el SG confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación, vía telefónica o de manera directa con el cliente.

8.2.3.2. La UO conserva información documentada cuando sea aplicable: sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 24 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 8.2.4. Cambio en los requisitos para los productos y servicios

Cuando los requisitos del producto o servicio son cambiados, los procesos que integran el SG se aseguran de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal involucrado en los procesos tome conciencia de los requisitos modificados.

#### 8.2.5. Preparación y respuesta ante emergencias

La UAS en sus procesos con certificación ISO 14001, establece, implementa y mantiene los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas (ver 6.1.1).

La UAS a través de capacitaciones, prácticas, programas de mantenimiento preventivo y/o simulacros:

- Se prepara para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.
- Responde a situaciones de emergencia reales mediante la Unidad Interna de Protección Civil y/o Brigadistas;
- Toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial.
- Pone a prueba, evalúa y revisa periódicamente las acciones de respuesta planificadas, en particular después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia real o de que se hayan realizado prácticas.
- Proporciona información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.

La UAS mantiene información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada.

#### 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

##### 8.3.1. Generalidades

Los procesos que integran el SG son de naturaleza administrativa y manejan solamente información documental; sin embargo, el proceso de Servicios Informáticos y Seguridad de la Base de Datos que se lleva a cabo en la DI considera desarrollo de software, lo que implica que la UO establezca, implemente y mantenga un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios.

##### 8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

El proceso SYSBD del SG, planifica y controla especificando sus etapas, la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada una de ellas, así como las responsabilidades y autoridades de los involucrados en cada etapa del diseño y desarrollo mediante la información documentada específica del proceso.

##### 8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

El proceso SYSBD del SG, a través de las solicitudes de servicio que se reciben se determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y servicio. Estos elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño, es decir los necesarios para la gestión de actividades, los requisitos legales y reglamentarios, información proveniente de diseños previos similares, procedimientos que la DI implementa y las consecuencias potenciales de fallos debido a la naturaleza de los productos.

Todos los elementos de entrada se revisan conjuntamente con el usuario para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades, no deben ser contradictorios y aprobarse de conformidad

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 25 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

por el usuario o solicitante del servicio, dejando evidencia de ello para aclaraciones posteriores. La DI conserva información documentada sobre el diseño y desarrollo.

#### 8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

El proceso SYSBD del SG, establece dentro de su procedimiento operativo revisiones sistemáticas en cada una de sus etapas de acuerdo con lo planificado, a fin de ir evaluando si cumplen con los requisitos, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

En las revisiones intervienen, además de las personas cuya responsabilidad y autoridad esta descrita en cada procedimiento operativo, las personas directamente responsables de llevar a cabo cada etapa del diseño y desarrollo. En estos casos se mantienen los registros de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

Para asegurar que los procesos que implican un diseño y desarrollo, sus resultados cumplen con los requisitos de los elementos de entrada, se realiza una verificación, de acuerdo con lo planificado y se generan y mantienen los registros de los resultados de la misma y de cualquier acción que sea necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación. La DI conserva información documentada de éstas actividades.

#### 8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

El proceso SYSBD del SG asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de las entradas; son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, y a los criterios de aceptación; especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta. La DI conserva información documentada sobre las salidas de diseño y desarrollo.

#### 8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

En el proceso SYSBD del SG, cualquier cambio del diseño y desarrollo de software se tomará como una nueva solicitud de servicio, registrando éstas en el sistema y conservando la información documentada de acuerdo al control establecido. De esta forma, se procederá de nueva cuenta a realizar todas las etapas del diseño y desarrollo del producto.

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

#### 8.4.1. Generalidades

Las UAS se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos a través de la DCBI, quién determina los controles cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios del proceso, tales como:
  1. La DCBI provee a los procesos que integran el SG los productos necesarios para su operación y se asegura que los productos comprados cumplan con las especificaciones solicitadas. Como medida de control se realizan evaluaciones a la DCBI en función de su capacidad para suministrar los productos y se mantiene información documentada de las mismas.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos, la DCBI podrá otorgar a los órganos internos administrativos de las UO con procesos certificados la atribución para el control para los servicios suministrados, con el objetivo de asegurar que son

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 26 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

adecuados para el uso requerido. Como medida de control dichas UO deberán establecer procedimientos internos de compras y evaluar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de la decisión de la UO, se incorpora dentro de la información documentada del proceso a lo cual se le da seguimiento y monitoreo por parte de la DSGC.

Por otro lado, una vez concluidos los servicios de los proveedores contratados externamente, la UAS, a través de los actores involucrados, los evalúa en función de su capacidad de suministro, da seguimiento a su desempeño y cuando es necesario los reevalúa basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. De acuerdo a los resultados obtenidos se retroalimenta a los proveedores y se conserva información documentada de las actividades.

#### 8.4.2. Tipo y alcance del control

Los procesos que integran el SG informan a la DCBI los productos a comprar a través de requisiciones elaboradas en los mecanismos que la misma establece. Las requisiciones de compras deben contener las descripciones de los productos a comprar y la justificación de su requerimiento.

La DCBI revisa los requisitos de compras de los procesos que integran el SG antes de emitir las órdenes de compras al proveedor.

Por otro lado, la UAS cuenta con procesos contratados externamente, tales como:

- Aplicación del Examen Nacional de Ingreso a la Educación Media Superior y Superior, controlado a través de convenios.
- Transporte y Disposición de Residuos. El Centro de Investigación y Docencia en Ciencias de la Salud comparte sus prácticas en materia de residuos con el Hospital Civil de Culiacán, siendo éste último quien tiene el registro ante la autoridad como generador, por lo que los convenios respectivos con los prestadores de los servicios están controlados por el HCC, limitando el control de CIDOCS al envasado e identificación de los residuos.
- Análisis de descarga de aguas residuales. El CIDOCS lo controla solicitando documentación pertinente al proveedor.
- Mobiliario y sonido para servicios de atención a eventos, la Dirección General de Comunicación Social lo controla a través de su procedimiento de compras.
- Impresión del Semanario Buelna, la DGCS lo controla a través del documento procedimiento de Emisión del Semanario y Servicios de atención a Eventos.
- Servicios artísticos y culturales, equipo e infraestructura, la CGEC lo controla a través del documento procedimiento para la Aprobación, Programación, Ejecución y Seguimiento de Eventos Culturales y Prestación de Espacios Culturales e Infraestructura.

#### 8.4.3. Información para los proveedores externos

Los procesos que integran el SG comunican a la DCBI los productos a comprar a través de requisiciones elaboradas en los mecanismos que la misma establece, las cuales deben contener las descripciones de los productos a comprar y la justificación de su requerimiento.

La DCBI revisa los requisitos de compras de los procesos que integran el SG y comunica mediante las órdenes de compras al proveedor. A través del responsable del almacén, verifica que los productos comprados cumplan

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 27 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

con los requerimientos de las requisiciones. Si los productos comprados no cumplen con los requisitos se devuelven al proveedor para que sean sustituidos.

Una vez que los productos son aceptados se resguardan en el almacén para posteriormente entregar a los procesos que integran el SG.

#### 8.5. Producción y provisión del servicio

##### 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Los procesos del SG implementan la producción y la provisión del servicio bajo condiciones controladas. Dichas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información documentada relacionadas con: las características de los productos, actividades y resultados a alcanzar; la disponibilidad, uso de recursos, actividades implementadas de seguimiento y medición en las etapas apropiadas; los criterios de aceptación de productos y servicios; designación de personal y competencias descritas en los Planes de la Calidad aprobados por Titulares de UO de cada uno de los procesos en el módulo del SG.
- b) El uso de la infraestructura y entorno adecuado para la operación mediante la medición de ambiente de trabajo y mantenimientos realizado por áreas soportes.
- c) En los casos de los procesos, cuyas salidas resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores, se realiza la validación y revalidación periódica de acuerdo a la naturaleza de los procesos mediante:
  - 1) Controles de calidad externos y auditorías externas por partes interesadas para la revisión y aprobación de los procesos,
  - 2) Calibraciones y verificaciones para la aprobación de los equipos y
  - 3) El uso de métodos, procedimientos e información documentada específica que atienden a los requisitos legales aplicables.
- d) Cuando sea aplicable:
  - 1) Uso de tecnologías de la información para prevenir los errores humanos.
  - 2) Implementan actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

##### 8.5.2. Identificación y trazabilidad

La UAS identifica las salidas de cada proceso a través de la producción y prestación del servicio utilizando mecanismos como sistemas informáticos, bases de datos y/o información documentada que identifican y controlan en cada etapa el estado de sus salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición por medio de identificación del avance en las etapas, uso de códigos, folios y/o fechas, dependiendo de la naturaleza del proceso. Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

##### 8.5.3. Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

Las UO aseguran que los bienes que son propiedad del usuario o proveedor externo, mientras estén bajo el control o en uso por la UAS, no sufran alteraciones se dañen o se pierdan, identificándolos, verificándolos, protegiéndolos y salvaguardándolos para su utilización o incorporación dentro del producto en los medios que las UO consideren pertinentes para estos fines.

Si cualquier bien que sea propiedad del usuario o proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la UO deberá comunicar al usuario y/o proveedor externo, conservando la información documentada de lo ocurrido.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 8.5.4. Preservación

La UAS establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos y/o servicios por medio de los siguientes mecanismos:

- Designación de áreas y/o espacios restringidos.
- Uso de equipo de prevención y protección (Extintores, detectores de humos, uso de bata o guantes, etc.)
- Uso almacenes, archiveros, refrigeradores con medidores de temperatura, etc.
- Cualquier otro medio que las UO consideren apropiado para sus productos y sea adecuado a la conformidad de los requisitos, que puede incluir la identificación, manipulación, control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte y la protección.

#### 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Las UO cumplen con los requisitos para sus actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, ya que cuando es aplicable se contemplan dentro del alcance del proceso.

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

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) Los requisitos del cliente;
- e) La retroalimentación con el cliente.

#### 8.5.6. Control de los cambios

En la documentación específica de los procesos se revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados. La realización de cambios que afecten a los procesos, se lleva a cabo mediante el procedimiento para el control de la información documentada.

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

La UAS implementa la verificación de las salidas de sus productos y servicios mediante sus requisitos previamente establecidos y son supervisados por las áreas y responsables antes de otorgarlos a sus usuarios o partes interesadas. De no completarse las disposiciones planificadas, dicha liberación será tratada mediante el apartado 8.7.

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

**8.7.1.** Los responsables de los procesos del SG, se aseguran que las salidas que no sean conforme con los requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las salidas no conforme, están definidos en el Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.

**8.7.2.** La UO, conserva la información documentada en el reporte de salida no conforme y evidencia correspondiente que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acciones con respecto a la autoridad.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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

###### 9.1.1. Generalidades

Las UO determinan:

- Qué necesita seguimiento y medición;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos;
- Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición (Ver 9.1.3).
- Además, en los procesos con certificación ISO 14001 determinan los criterios contra los cuales se evalúa el desempeño ambiental e indicadores a través del Informe de Desempeño Ambiental y la Guía para Elaboración de Indicadores de Desempeño Ambiental, y comunica la información pertinente a su desempeño ambiental (ver 7.4).

Las UO evalúan el desempeño y la eficacia del SG y conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación, a través de auditorías internas (Ver 9.2.1) y revisiones por la dirección. (Ver 9.3.2).

###### 9.1.2. Satisfacción del usuario

La UAS realiza el seguimiento de la percepción del cliente del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de la metodología descrita en el Procedimiento para la Satisfacción del Usuario y en el objetivo de satisfacción del usuario de cada proceso.

Los procesos certificados mantienen información documentada sobre el objetivo de satisfacción y se deben enterar su cumplimiento a la DSGC de acuerdo a su frecuencia de medición, a más tardar en el mes inmediato posterior a la fecha de cumplimiento, para en su caso determinar las acciones correctivas a implementar.

Además, en los procesos con certificación ISO 14001, se establece implementa y mantienen métodos para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales y otros requisitos:

- Determinando la frecuencia con la que se evalúa su cumplimiento mediante la Matriz de Requisitos Legales Ambientales y Otros Requisitos;
- Evalúa su cumplimiento y se emprenden acciones si es necesario a través de Informes de Desempeño Ambiental y Programa de Administración Ambiental respectivamente;
- Mantiene el conocimiento y comprensión de su estado de cumplimiento mediante capacitaciones y reuniones de seguimiento al Programa de Administración Ambiental.
- Conservando la información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento.

###### 9.1.3. Análisis y evaluación

Las UO establecen y mantienen el análisis y la evaluación de los datos e información apropiada que surge por el seguimiento y la medición, acorde a la naturaleza de los procesos, con el uso de métodos cualitativos y/o cuantitativos como son las técnicas estadísticas, aplicadas a los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del SG; estos parámetros son: La eficacia del SG, la satisfacción del usuario, la conformidad del producto y servicio, seguimiento y medición de los procesos y servicios, las acciones correctivas, acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, los proveedores evaluados y/o las necesidades de mejoras en el SG.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 9.2. Auditoría interna

La UAS planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo al Procedimiento para Auditorías Internas, para determinar si el SG:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001 y con los requisitos del SG establecidos por la organización, y
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se conserva la información documentada de la realización de las auditorías internas y de sus resultados.

#### 9.3. Revisión por la dirección

##### 9.3.1. Generalidades

Para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la UAS, la Alta Dirección y Titulares de UO llevan a cabo revisiones anuales.

Los resultados derivados de las revisiones para los procesos con certificación ISO 9001 son registrados en el documento minuta de revisión por la dirección de calidad y para los procesos con certificación ISO 14001 en la minuta de revisión por la dirección ambiental.

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

La información de entrada para llevar a cabo las revisiones por Titulares de UO debe ser presentada de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Dirección.

##### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

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

- Las oportunidades de mejora al SG y sus procesos.
- Cualquier necesidad de cambio en el SG (Incluyendo las decisiones y acciones tomadas con posibles cambios en la Política de Gestión, objetivos y/o metas ambientales según convenga); y
- Las necesidades de recursos.

Los resultados derivados de las revisiones para los procesos con certificación ISO 9001 son registrados en el documento minuta de revisión por la dirección de calidad y para los procesos con certificación ISO 14001 en la minuta de revisión por la dirección ambiental.

### 10. MEJORA

#### 10.1. Generalidades

Las UO determinan y seleccionan las oportunidades de mejora (ver 9 y 6.1.2.1) e implementan cualquier acción necesaria para el logro de los resultados previstos mediante el cumplimiento de sus requisitos y aumentar la satisfacción del usuario, considerando la mejora en sus servicios y procesos, expectativas futuras, corrección, prevención o reducción de efectos no deseados, mejora del desempeño y la eficacia del SG.

#### 10.2. No conformidad y acción correctiva

**10.2.1.** Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquier originada por quejas, la UAS establece por medio del Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas, los lineamientos para:

- reaccionar ante la no conformidad;
- evaluar las necesidades de acciones para eliminar las causas, con el fin de que no vuelva a ocurrir;

Fecha de actualización: 30 de octubre de 2017	Versión: 21	Página 31 de 33
--	----------------	-----------------



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

- c) implementar cualquier acción necesaria;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hacer cambios al SG.

Las acciones correctivas deberán ser apropiadas a la importancia de los efectos de las no conformidades encontradas, incluyendo los impactos ambientales para los procesos con certificación ISO 14001.

**10.2.2.** Los procesos conservan la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como de los resultados de cualquier acción correctiva.

### **10.3. Mejora continua**

Los procesos que integran el SG de la UAS mejoran continuamente su conveniencia, adecuación y eficacia a través del Plan de Mejora de acuerdo al Procedimiento para Planes de Mejora y a la Guía para Elaborar Planes de Mejora y cuando es aplicable el Programa de Administración Ambiental.

Las UO en la elaboración del plan de mejora continua consideran: el PDI vigente, la Política de Gestión, los objetivos del proceso, los resultados de las auditorias, el análisis y evaluación de datos, las acciones correctivas, la revisión por la dirección y la matriz de riesgos y oportunidades y la DSGC da seguimiento a las acciones de mejora descritas en los planes de mejora anuales a través del módulo del SG de acuerdo al Procedimiento para Planes de Mejora.



# Universidad Autónoma de Sinaloa

## Sistema de Gestión

### Manual de Gestión

#### 11. ANEXOS

##### 11.1. Control de cambios

#### Cambios entre el Manual de Gestión Versión 20 y 21

No. De Capítulo del Documento	Párrafo / Figura / Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto Modificado						
General		S + A	<p>El Foro Internacional de Acreditación (IAF) de manera conjunta con la Organización Internacional de Normalización (ISO), confirmaron a través del documento informativo IAF ID 9:2015 Transition Planning Guidance for ISO 9001:2015 la publicación oficial de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 el pasado 15 de septiembre de 2015.</p> <p>Con base a lo anterior, la Universidad Autónoma de Sinaloa, a través de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, ha adecuado el Manual de Gestión atendiendo los nuevos lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, estos cambios realizados son de gran impacto por lo que se ha decidido solo hacer la declaración general de los cambios más sobresalientes en la versión 21 del presente manual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se adopta la estructura de alto nivel.</li> <li>- Se actualiza la política de gestión acorde al contexto de la universidad. Se adiciona: la educación subprofesional, enseñanzas especiales, los objetivos institucionales de realizar investigación científica, tecnológica y humanística, contribuir al estudio al estudio, preservación y fomento de la cultura y la vinculación de los programas con los sectores sociales y productivos; los términos de producto e impacto; el compromiso de protección al medio ambiente que incluye la prevención de la contaminación; el promover el enfoque basado en riesgos; los propósitos de mejorar el desempeño y el desarrollo sostenible.</li> <li>- Se amplía el alcance del SG, con la inclusión de licencias en DGRH</li> <li>- Actualización de los conceptos y definiciones con base en ISO 9000:2015.</li> <li>- Se fortalece la planificación con la inclusión del requisito para el análisis del contexto y partes interesadas.</li> <li>- Adopción del enfoque basado en riesgos.</li> <li>- Enfoque al liderazgo.</li> <li>- Refuerza la medición de desempeño.</li> <li>- Refuerza el control a proveedores externos.</li> <li>- Requisitos menos preinscritos.</li> <li>- Elimina la acción preventiva.</li> <li>- Menos énfasis en la información documentada</li> <li>- Conceptualización del Ciclo de vida para los procesos con certificación ISO 14001.</li> </ul>						
Pie de Pagina		S + A	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaborado por:</b> Personal de la DSGC</td> <td style="width: 33%;"><b>Revisado por:</b> Representante de la Alta Dirección Titular de la DSGC</td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobado por:</b> Alta Dirección</td> </tr> <tr> <td><b>Fecha de Emisión Actualización:</b> 4 de diciembre de 2016 30 de octubre de 2017</td> <td><b>Código del documento:</b> MG-UAS-SG-04</td> <td><b>Versión:</b> 20 21 Página 33 de 33</td> </tr> </table>	<b>Elaborado por:</b> Personal de la DSGC	<b>Revisado por:</b> Representante de la Alta Dirección Titular de la DSGC	<b>Aprobado por:</b> Alta Dirección	<b>Fecha de Emisión Actualización:</b> 4 de diciembre de 2016 30 de octubre de 2017	<b>Código del documento:</b> MG-UAS-SG-04	<b>Versión:</b> 20 21 Página 33 de 33
<b>Elaborado por:</b> Personal de la DSGC	<b>Revisado por:</b> Representante de la Alta Dirección Titular de la DSGC	<b>Aprobado por:</b> Alta Dirección							
<b>Fecha de Emisión Actualización:</b> 4 de diciembre de 2016 30 de octubre de 2017	<b>Código del documento:</b> MG-UAS-SG-04	<b>Versión:</b> 20 21 Página 33 de 33							