

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	Hoja 1 de 10

<b>1</b>	<b>Índice</b>
<b>2</b>	<b>Nuestra Organización</b>
<b>3</b>	<b>Alcance del Sistema de Gestión y Política de Calidad.</b>
<b>4</b>	<b>Organización y Responsabilidades</b>
<b>5</b>	<b>Esquemas de Interacción de Procesos</b>
<b>6</b>	<b>Exclusiones</b>
<b>7</b>	<b>Sistema de gestión</b>
<b>8</b>	<b>Responsabilidad de la dirección</b>
<b>9</b>	<b>Gestión de los recursos</b>
<b>10</b>	<b>Realización del producto</b>
<b>11</b>	<b>Medición, análisis y Mejora</b>
<b>12</b>	<b>Anexos</b>

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 2 de 10

## 2 Nuestra Organización

La **Universidad Nacional del Sur (UNS)** es la mayor universidad nacional del sur de la provincia de Buenos Aires creada el 5 de enero de 1956 y se emplazada en la ciudad de Bahía Blanca.

Posee como estructura académica la constitución de departamentos que agrupan disciplinas afines: los departamentos que hoy conforman la universidad son los siguientes: Agronomía; Biología, Bioquímica y Farmacia; Ciencias de la Administración; Ciencias de la Salud; Ciencias e Ingeniería de la Computación; Derecho; Economía; Física; Geografía y Turismo; Geología; Humanidades; Ingeniería; Ingeniería Eléctrica y de Computadoras; Ingeniería Química; Matemática; Química.

El complejo principal se encuentra en la Avenida Alem 1253, donde funcionan la mayoría de los Departamentos Académicos y laboratorios, así como la Biblioteca Central.

El edificio ubicado en la avenida Colon 80, que originariamente correspondió a la sede central de la Universidad Nacional del Sur, es hoy el lugar donde concentran sus tareas el Rectorado, Secretarías, Subsecretarías más Direcciones Generales.

Dentro de este contexto, la Dirección General de Personal depende en primera instancia del Rector, luego de la Secretaría General Técnica, y a su vez dentro de ésta la de Subsecretaría de Recursos Humanos.

La Dirección General de Personal además cuenta con una organización por medio de cuatro Direcciones, a saber, Asistencia y Legajos, Registro y Control, Retenciones y Previsión Social, y Haberes. Estas Direcciones funcionan en el edificio de Colon 80, un anexo en el edificio de Alem 1253 y una delegación funcional en Zapiola 357.

La organización dispone de un sitio web en la siguiente dirección: [www.uns.edu.ar](http://www.uns.edu.ar) y [www.servicios.uns.edu.ar/intrauns/](http://www.servicios.uns.edu.ar/intrauns/)

## 3 Alcance del Sistema de Gestión y Política de Calidad.

La DGP – UNS mantiene el Sistema de Gestión de Calidad conforme requisitos ISO 9001 para el **Servicio de Administración General del Personal docente, no docente, superior y contratado que integra el plantel de agentes de la Universidad, en los ámbitos bajo su dependencia: Dirección Registro y Control, Dirección Asistencia y Legajos, Dirección Retenciones y Previsión Social y Dirección Haberes.**

La **Política de la Calidad** se encuentra detallada en la documentación anexa de este manual (IDI01 POLITICA DE LA CALIDAD).

## 4 Organización y responsabilidades

### 4.1 Organigrama

*El mismo se encuentra detallado en el ANEXO B Organigrama de la Dirección General de Personal.*

### 4.2 Principales responsabilidades

#### Dirección de la Organización

Definición de Política y Objetivos. Manual de Calidad. Función de Representante de la Dirección del SGC. Revisiones de la Dirección. Perfiles de Puesto y Evaluación. Capacitación del personal. Comunicación. Planeamiento y Aseguramiento de los Recursos necesarios. Evaluación de Indicadores.

#### Área de Calidad

Seguimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora. Auditorías Internas. Control de Calidad del servicio. Control de Documentos y Registros. Evaluación Satisfacción del Usuario. Seguimiento de Indicadores.

#### Dirección de Asistencia y Legajos (AL)

Confección y actualización de datos de los Legajos del personal.  
Comprobación de servicios al personal No Docente.  
Confección y divulgación de información para la liquidación de Haberes.  
Actualización y generación de datos para los concursos de No Docente.

#### Dirección de Registro y Control (RC)

Recepción de documentación en Mesa de Entradas. Control de documentación recibida.  
Asesoramiento en la utilización de cargos.

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	Hoja 3 de 10

Registración y control de la Planta de Cargos.  
 Confección fojas de servicio.  
 Constatación de evolución patrimonial de los funcionarios.  
 Verificación de la información para la liquidación de incentivos docentes de los funcionarios.

#### **Dirección de Haberes (HA)**

Liquidación de las remuneraciones, descuentos personales y contribuciones patronales.  
 Extensión de certificados.  
 Información de la remuneración inicial para el pago de becas, facturas de idiomas.  
 Contestación de oficios judiciales.  
 Confección de anticipos de sueldos.

#### **Dirección de Retenciones y Previsión Social (RE)**

Gestión de reintegro por Invalidez Laboral Temporaria.  
 Jubilaciones: trámite.  
 Gestión de cumplimiento de DDJJ de Impuesto a las Ganancias.  
 Gestión de pago por Seguros de Vida.

### **5 Esquemas de Interacción de Procesos**

Se encuentra detallado en el documento anexo A de este manual "Esquema de interacción de procesos"  
 Se describen a continuación los *procedimientos* por área junto a su codificación para el SGC:

<b>RETENCIONES Y PREVISION SOCIAL</b>	<b>Área:</b>
Gestión de Reintegro de ILT	PRE10
Emisión de Certificados de Cobertura de ART	PRE11
Actualización de listados de Becarios y Prof. Consultos	PRE12
Jubilaciones	PRE20
Impuesto a las Ganancias	PRE30
Cierre Fiscal	PRE32
Seguros de Vida	PRE40
Seguros de Vida para alumnos universitarios	PRE42
<b>ASISTENCIA Y LEGAJOS</b>	<b>Área:</b>
Legajos personal de la UNS	PAL01
Prestación de Servicios	PAL02
Concursos No Docentes	PAL03
<i>Gestión administrativa de apoyo</i>	PAL04
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	<b>Área:</b>
Mesa de entradas	PRC01
Gestión de cargos personal superior, docente y no docente	PRC02
Altas, bajas y modificaciones del personal superior, docente universitario, no docente y horas cátedra de la Secretaría de Bienestar Universitario.	PRC03
Confección fojas de servicio	PRC04
Declaración jurada patrimonial	PRC05
Recursos humanos de universidades nacionales (RHUN)	PRC06
Control de incompatibilidades del CEMS	PRC08
Control de información	PRC09
<b>HABERES</b>	<b>Área:</b>
Liquidación de Sueldos del Personal	PHA01
Confección de Anticipos de Sueldos	PHA02
Asignaciones familiares no liquidadas por Anses	PHA11
Confección de Informes y Certificaciones	PHA12

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 4 de 10

## 6 Exclusiones

Los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2008 se encuentran excluidos del Sistema de Gestión de la DGP:

### Requisito 7.3 Diseño y desarrollo

La Dirección General de Personal no diseña ningún proceso en su Sistema de Gestión, los mismos están definidos por la reglamentación propia de la UNS como también la legislación vigente. Este marco regulatorio se encuentra definido en el ICA03 Listado de Documentos externos.

### Requisito 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La Dirección General de Personal no posee equipos de seguimiento y medición por las características propias de los procesos que realiza.

## 7 Sistema de gestión

### 7.1 Generalidades

La Organización establece un sistema de gestión de Calidad para los *procedimientos* definidos en el punto 5 de este manual y en las siguientes instalaciones donde se desarrollan los procesos:

- Edificio Administrativo - Avda. Colón 80, Ciudad de Bahía Blanca.
- Complejo Principal Académico - Avda. Alem 1253, Ciudad de Bahía Blanca.

### 7.2 Requisitos de Documentación

#### 7.2.1 Generalidades

La Dirección General de Personal (DGP) mantiene un sistema de gestión documentado a lo largo de toda su organización. La misma se mantiene en soporte lógico o en documentos en papel. Se establecen tres niveles de documentación, manteniendo su integridad referencial a lo largo de toda su estructura.

**Nivel 1:** Manual de Calidad

**Nivel 2:** Procedimientos generales y específicos (procedimientos solicitados por las normas de referencia y procedimientos específicos)

**Nivel 3:** Documentos de apoyo (documentos de apoyo a los procedimientos: instructivos, registros, planos, listados, folletería, documentos externos, etc.)

#### 7.2.2 Manual de Calidad.

La organización mantiene este manual de calidad, disponible para toda parte interesada. En éste detalla los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2008, al alcance del sistema, la política de la calidad, la referencia a los documentos vigentes y los procedimientos asociados a cada una de las funciones del aseguramiento de la calidad.

Este manual es revisado y actualizado conforme a las modificaciones en el SGC. La emisión de este manual es responsabilidad del Directorio de la DGP, compuesto por el Director General y las cuatro Directoras de áreas.

#### 7.2.3 Objetivos de Calidad:

Son definidos, emitidos y comunicados por el Directorio de la Dirección General de Personal. En la elaboración de los mismos participan los directores de las diferentes áreas de la DGP. Los mismos son emitidos a intervalos programados - anualmente - y, cuando es necesario, se aplican técnicas estadísticas para su caracterización.

Los Objetivos de la DGP son evaluados y revisados en cada Revisión por la Dirección tomando decisiones en función de alcanzar su cumplimiento.

*Documentación Asociada:*  
IDI02 Objetivos de Calidad

#### 7.2.4 Control de los Documentos

Los documentos son controlados a través de un procedimiento con el fin de garantizar el uso de documentación vigente. Los documentos que contienen instrucciones modificadas en nuevas revisiones o que dejan de ser aplicables, son identificados de modo de prevenir su uso.

Los documentos mantienen una identificación unívoca en toda la DGP, independiente de su ámbito de aplicación.

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 5 de 10

La DGP controla la documentación externa (técnica (como requisitos de aplicación), legal, contractual, etc.) a través de la identificación de estos documentos y su incorporación en los respectivos listados de documentación externa.

La organización mantiene back up de los registros electrónicos, sistemas y bases de datos. Estas tareas se encuentran controladas por un área externa al SGC de la Dirección General de Personal, dependiente de UNS.

*Procedimiento asociado:*

PCA01 Control de la documentación

### 7.2.5 Control de los Registros

Los registros son documentos del SGC que contienen los datos y reciben un tratamiento particular a través de un procedimiento, definiendo para cada uno de ellos:

- a. Identificación.
- b. Modo de archivo y búsqueda.
- c. Tiempo de archivo.
- d. Disposición final.

*Documentación Asociada:*

PCA06 Control de los Registros

ICA02 Control de los Registros

## 8 Responsabilidad de la dirección

### 8.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección (Director General y Directoras de área) lidera el proceso de gestión del sistema de Calidad.

La misma es responsable de ratificar su compromiso público como principal figura de la organización a través de la definición, difusión y gestión de las siguientes herramientas:

- Política de Calidad
- Definición de Objetivos
- Revisión por la Dirección

### 8.2 Foco en el usuario e integración institucional.

La Dirección General de Personal establece y administra un Sistema de Gestión de la calidad para cumplir con los requisitos de toda la comunidad universitaria y otras partes interesadas, con procesos orientados a satisfacer las demandas de las reglamentaciones internas de la institución.

### 8.3 Política de la calidad.

Es definida, emitida y comunicada por la Dirección General de Personal. La misma es revisada a intervalos programados, como mínimo anualmente. Ver documentación *anexa*.

### 8.4 Planificación

#### 8.4.1 Objetivos de los Sistemas de Gestión

Son emitidos por los Directores a intervalos programados y revisados para su constante adecuación.

#### 8.4.2 Planificación y realización de los servicios.

La organización establece procedimientos en las diferentes áreas para controlar los procesos afectados al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Los mismos se encuentran definidos en el Diagrama de Interacción.

Estos documentos tienen definidos los requerimientos para cada etapa de los servicios y están asociados a los recursos disponibles y necesarios para el cumplimiento en cada etapa de los procesos.

Las actividades principales definidas en el alcance del SGC están controladas a través de la información asociada a los registros. También se encuentran controladas las actividades de soporte necesarias para asegurar la calidad de los procesos principales. Éstas se encuentran definidas para cada área de la organización.

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 6 de 10

## 8.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

### 8.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Dirección General de Personal tiene definido en la estructura del presente manual el organigrama de la organización y sus respectivas responsabilidades en los diferentes niveles (ver sección 4)

### 8.5.2 Representante de la dirección.

Está a cargo del Director General de la DGP y es responsable de liderar las funciones de la calidad de la organización.

Debe asumir la responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente-usuario en todos los niveles de la organización

### 8.5.3 Comunicación Interna

La organización mantiene en forma permanente un principio de comunicación permanente con sus colaboradores, y en particular, en aspectos vinculados con cambios en las normativas tanto propias como externas.

## 8.6 Revisión por la Dirección

### 8.6.1 Generalidades

Es realizada a intervalos programados por la Dirección. A través de este informe se gestiona la necesidad de recursos para cumplir con los requisitos de las normas de los sistemas integrados.

### 8.6.2 Información para la Dirección

La información de entrada contenida en la revisión, contiene datos relevantes para la gestión del sistema conforme lo indicado en las normas de aplicación, los procedimientos propios u otras informaciones críticas para la gestión.

Se utiliza como testimonio de información para la Revisión:

- Resultados de Auditorias
- Retroalimentación de los usuarios.
- Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto
- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección previas.
- Cambios que afectaron al sistema de SGC
- Recomendaciones para la mejora.

### 8.6.3 Resultados de la Revisión

La Dirección define las acciones y los recursos para garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión Integrado.

La información que resulta de la revisión es:

- Descripción de Acciones Propuestas y Plazos para la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- Acciones de mejora del producto en relación con los requisitos del usuario
- Necesidad de recursos.

Procedimiento y registro asociado:

PDI01 Revisión por la Dirección

RDI10 Revisión por la Dirección

## 9 Gestión de los recursos

### 9.1 Provisión de los Recursos

La DGP define los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del SGC a través de la definición y gestión presupuestaria y planificación estratégica. Esta actividad está a cargo de la Dirección.

### 9.2 Recursos Humanos

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 7 de 10

### 9.2.1 Generalidades

La Dirección General de Personal está comprometida a disponer de personal altamente calificado para la prestación de un servicio de calidad.

### 9.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La DGP tiene identificados las competencias necesarias para los puestos vinculados con el SGC y otorga al personal la capacitación necesaria para las actividades que realiza en orden al cumplimiento de los requerimientos del SGC, previa calificación por los Directores de Área según un criterio preestablecido.

Se mantienen los registros de capacitación otorgada por la DGP o su contratada, como de los perfiles de puesto y calificaciones.

### 9.2.3 Infraestructura.

La DGP mantiene la infraestructura que dispone de la UNS para garantizar el desarrollo de las actividades propias, y que reúna las máximas condiciones posibles de protección edilicia para nuestro personal.

### 9.2.4 Ambiente de Trabajo

La organización garantiza a todos sus empleados, que se controla y mantiene un ambiente de trabajo con el foco en la seguridad del colaborador, y orientada a satisfacer a clientes y partes interesadas en toda instancia.

En la organización se prioriza un ambiente de trabajo que permita al personal disponer de los medios necesarios y el clima interno para producir una tarea de calidad, una actitud de servicio al usuario y una identificación con la organización y con toda la comunidad universitaria.

Documentación asociada:

ICA50 Requisitos de puesto

ICA51 Plan de Capacitación

## 10 Realización del producto

### 10.1 Planificación de la Realización del Producto y Servicios

Los procesos de la DGP y las áreas afectadas a la prestación de servicios tienen definidos instrucciones y criterios para la planificación de la realización de los productos y servicios. Esto incluye:

- Planes de prestación de servicios
- Procedimientos, instrucciones y registros

### 10.2 Procesos Relacionados con el Cliente

#### 10.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y Servicios

Los requisitos específicos de servicio se encuentran definidos a lo largo de los procedimientos de la organización. Éstos incluyen los requisitos normativos de la UNS aplicables a cada actividad correspondiente si es necesario, los deberes y derechos del personal más toda aquella documentación a entregarse.

*Los requisitos de nuestros usuarios con respecto a los procesos determinados por la DGP son:*

*Proceso de Liquidación de Sueldos:*

- *Todo el personal espera tener depositado su sueldo correctamente el primer día hábil de cada mes, para lo cual la DGP debe entregar a la DGEyF, la liquidación para su pago, 3 días hábiles antes.*
- *Recibir comunicación sobre las modificaciones legales que modifican su sueldo.*

*Proceso de Gestión Administrativa de Personal:*

- *Recibir la información requerida, en los medios y plazos establecidos para cada gestión.*

#### 10.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y Servicios

La organización realiza una constante revisión de su capacidad para satisfacer los requerimientos del personal de la UNS. Al definirse la provisión, estos son documentados internamente.

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 8 de 10

### 10.2.3 Comunicación con el Cliente

La organización dispone de múltiples canales de comunicación con el personal y partes interesadas dentro de la institución universitaria y comunidad. Estos canales se encuentran disponibles para la recepción de respuesta de consultas varias, quejas y reclamos.

A intervalos programados, para todos los servicios de la institución, se realiza la medición de satisfacción del cliente.

## 10.3 Compras

### 10.3.1 Proceso de Compras

La actividad se realiza bajo diferentes modalidades definidas en los procedimientos correspondientes al área de Dirección.

La contratación de servicios y compra de materiales se realiza a proveedores calificados. Existen áreas internas de UNS, fuera de la DGP, que proveen servicios y materiales a la organización, que son calificados como proveedores del SGC.

La calificación de los proveedores es realizada por la Dirección, con el consejo de los directores de área asociados al uso del servicio/material.

### 10.3.2 Información de las Compras

Cada adquisición de materiales, lleva asociada los detalles de las características del producto y de la operación comercial. Cuando sea necesario, los servicios contratados van acompañados por una especificación de servicio.

### 10.3.3 Verificación de los Productos Comprados

Todos los productos comprados por la empresa, son verificados en diferentes instancias del proceso y con un grado de inspección definido, para garantizar los criterios mínimos de aptitud que esperan nuestros clientes.

Documentación asociada:

PDI02 Compras

## 10.4 Producción y Prestación del Servicio

### 10.4.1 Control Producción y Prestación del Servicio

La organización a lo largo de sus áreas responsables del servicio, tiene definidos los métodos de control y de gestión de los servicios que presta.

### 10.4.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio.

Los procesos son validados en forma continua por los usuarios del servicio mediante la aceptación de la información y el grado de utilización generados en los diferentes servicios.

En forma puntual los desvíos o mejoras son registrados en el SGC por los responsables de área y en forma general los resultados de validación de los procesos de las áreas se obtienen de las encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.

### 10.4.3 Identificación y trazabilidad.

Se mantiene a través del número de trámite y la identificación de los legajos para cada integrante de la comunidad universitaria.

### 10.4.4 Propiedad del cliente.

La organización mantiene criterios de preservación de la infraestructura universitaria y materiales bajo su custodia controlando las condiciones de archivo y la confidencialidad de los datos que se utilizan.

### 10.4.5 Preservación del producto.

La documentación inherente a las diferentes direcciones es almacenada de acuerdo a los criterios de cada área y legislación vigente, previendo disponibilidad de acceso y consulta, conforme procedimientos aplicables a la actividad.

## 11 Medición, análisis y mejora

### 11.1 Generalidades

A lo largo de todos los procesos, la organización mantiene registros de la información necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos.



UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 9 de 10

## 11.2 Seguimiento y Medición

### 11.2.1 Satisfacción de cliente.

La DGP mide la satisfacción de cliente a través del sistema de encuestas, en diferentes modalidades *de acuerdo a las necesidades de cada área* (electrónica, papel, *entrevista, etc*). La población encuestada se encuentra direccionada a los usuarios principales *del servicio que se quiera medir*.

La evaluación de la encuesta está a cargo de *cada Dirección que la implementa, y en la Revisión por la Dirección*.

También mantiene un seguimiento de los reclamos mediante el tratamiento definido en el SGC.

### 11.2.2 Auditorías internas.

*Por resolución CSU-516/2015 (Expediente 2456/2015) se aprueba la creación del Área de Coordinación de Auditorías Internas de Calidad (CAIC) con dependencia funcional de la Secretaría General de Relaciones Institucionales y Planeamiento. Sus objetivos, funciones y alcances están dispuestos en el anexo 1 de la Resolución nombrada.*

*En la Resolución también se aprueba la creación de un Comité Asesor de Coordinación de Auditorías Internas de Calidad en el marco de la Secretaría General de Relaciones Institucionales y Planeamiento, cuyas funciones consisten en planificar procesos de acreditación y su respectiva implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad en las diferentes dependencias de la Universidad.*

*Las auditorías internas están centralizadas en la CAIC y por ende todos los documentos relacionados con este procedimiento se incorporan al SGC como copia controlada agregándolos en el listado de documentos internos y listado de registro, quedando de esta manera como obsoleta la documentación que hasta la fecha tenía este SGC.*

Documentación asociada:

PCAIC01 Auditorías internas  
ICA10 Programa de Auditorías Internas  
RCAIC05 Informe de Auditoría Interna  
RCAIC01 Evaluación de Desempeño Auditores Internos  
RCAIC04 Plan de Auditoría Interna

### 11.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y productos.

La DGP mantiene registros de seguimiento de los procesos para caracterizar el nivel de cumplimiento de lo dispuesto en los procedimientos y la legislación vigente.

Los controles se encuentran establecidos en procedimientos aplicables a cada sector de la DGP.

Es de destacar que gran parte de los procesos tienen íntima relación con requerimientos de entes Estatales.

## 11.3 Control del Producto No Conforme

La DGP define la naturaleza del producto no conforme en las diferentes actividades/etapas del servicio. Pueden ser detectadas como existentes y/o potenciales, y estar originadas por:

- Incumplimiento de requisitos del sistema.
- Incumplimiento de requisitos reglamentarios.
- Reclamos de usuarios.
- Análisis de encuestas, indicadores, análisis de datos.
- Incumplimiento de procedimientos de la DGP.

Conforme su origen y el alcance e impacto del evento no conforme, la DGP define si el evento es gestionado a través del sistema de registro para el tratamiento de no conformidades.

Los no conformes gestionados a través del registro, tienen asociado un análisis de causa raíz y acciones de disposición, correctivas o preventivas con el fin de tratar la NC y eliminar su repetición y mitigar sus efectos.

En el momento de detectarse una NC, la organización direcciona sus recursos con el fin de eliminar o mitigar los efectos inmediatos a través de acciones de disposición.

Procedimiento asociado:

PCA02 Gestión de No Conformidades

## 11.4 Análisis de los datos.

La DGP aplica técnicas estadísticas para mantener un seguimiento de los indicadores de calidad, encuestas de satisfacción y volúmenes de servicio

UNS Dirección General de Personal	MC01.07	Emisión: 16/05/2016
	<b>Manual de Calidad</b>	
		Hoja 10 de 10

## 11.5 Mejora

### 11.5.1 Mejora Continua.

Es liderada en la organización por el *directorio* y canalizada a través de cambios y acciones en los procesos, los requerimientos y los servicios con el fin de ser eficientes y garantizar la satisfacción continua de los usuarios.

Las acciones de mejora son documentadas a través de las revisiones por la dirección y el tratamiento de acciones.

### 11.5.2 Acciones correctivas.

Son las acciones definidas con el fin de eliminar las causas raíces asociadas a una no conformidad.

Son gestionadas a través de registros donde se define la acción, sus plazos de implementación y los responsables de la organización que deben llevarlas a cabo.

Una vez completada la acción, se debe verificar su efectividad en base a la naturaleza del no conforme y su causa raíz.

Procedimiento asociado:

PCA03 Acciones Correctivas

### 11.5.3 Acciones preventivas.

Son las acciones definidas con el fin de prevenir la existencia de una no conformidad efectiva y eliminar sus causas raíces asociadas. Las acciones preventivas también están asociadas a planes y oportunidades de mejora que realiza la DGP en el SGC.

Son gestionadas a través de registros donde se define la acción, sus plazos de implementación y los responsables de la organización que deben llevarlas a cabo.

Una vez completada la acción, se debe verificar su efectividad en base a la naturaleza del no conforme y su causa raíz.

Procedimiento asociado:

PCA04 Acciones Preventivas

## 12 Anexos.

MC01 anexo A ESQUEMA DE INTERACCION DE PROCESOS

MC01 anexo B ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION GENERAL DE PERSONAL

IDI01 POLITICA DE LA CALIDAD

ICA03 LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Confeccionó: Clarisa Mangold

Aprobó: Mauricio Lezzieri