

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 1 de 12

MANUAL DE CALIDAD

MCA01.09

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 2 de 12

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCCIÓN.....	3
2.	NUESTRA ORGANIZACIÓN.....	3
3.	ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	4
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	4
	4.3 Determinación del alcance del SGC.	4
	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	5
5.	LIDERAZGO	5
	5.1 Liderazgo y compromiso	5
	5.2 Política	5
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5
6.	PLANIFICACIÓN	6
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	6
	6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.	7
	6.3 Planificación de los Cambios.	7
7.	APOYO	7
	7.1 Recursos	7
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	8
	7.1.5.1 Generalidades	8
	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	8
	7.2 Competencia	8
	7.3 Toma de Conciencia y Comunicación.....	8
	7.4 Información Documentada	9
8.	OPERACIÓN	9
	8.1 Planificación y Control Operacional	9
	8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	9
	8.3 Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios.	10
	8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	10
	8.5 Producción y prestación del Servicio.	10
	8.6 Liberación de los productos y servicios	11
	8.7 Control de las salidas no conformes.....	11
9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	11
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	11
	9.2 Auditoría Interna.....	12
	9.3 Revisión por la Dirección.	12
10.	MEJORA.....	12
11.	ANEXOS.....	12
	Anexo A: Esquema de Interacción de Procesos	12
	Anexo B: Organigrama de la Dirección General de Personal.....	12

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 3 de 12

1. INTRODUCCIÓN

La organización mantiene este manual de calidad, disponible para toda parte interesada. En éste detalla los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015, el 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.

Se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del SGC, con el fin de aumentar la satisfacción del usuario, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continuada “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”.

La emisión de este manual es responsabilidad de la Alta Dirección de la DGP.

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

La Universidad Nacional del Sur (UNS) fue creada el 5 de enero de 1956 y se emplaza en la ciudad de Bahía Blanca, Provincia de Buenos Aires.

Posee como estructura académica la constitución de departamentos que agrupan disciplinas afines y el Consejo de Enseñanza Media y Superior (CEMS).

Administrativamente posee Direcciones Generales y Direcciones que dependen directamente de las Secretarías Generales de Rectorado.

En el edificio ubicado en la Avenida Colón 80 (planta baja) funciona la Dirección General de Personal (DGP).

3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La DGP depende en primera instancia del Rector, luego de la Secretaría General Técnica, y, dentro de ésta, de la Subsecretaría de Recursos Humanos. (Ver ANEXO B Organigrama de la Dirección General de Personal)

La DGP está compuesta por cuatro Direcciones:

- ✓ Registro y Control (DRC)
- ✓ Retenciones y Previsión Social (DRE)
- ✓ Área Haberes (DHA)
- ✓ Asistencia y Legajos (DAL), esta dirección cuenta con un anexo en el edificio de Av. Alem 1253.

La DGP dispone de un espacio dentro de la página web de la UNS al cual se puede acceder ingresando aquí: [DGP](#)

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 4 de 12

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La DGP identifica, da seguimiento y mantiene actualizadas todas las cuestiones internas y externas pertinentes a su SGC y que afectan el propósito y la dirección estratégica para alcanzar sus objetivos, realizando un análisis de contexto.

Información documentada asociada:

ICA07 Análisis de contexto

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Periódicamente, dentro de los análisis que se llevan adelante se encuentran aquellos destinados a la identificación y seguimiento de las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes. Cabe definir como institución a la UNS y como organización a la DGP.

Dentro de las partes interesadas se define a:

- Usuarios: personal docente, no docente, superior y contratado que integra o ha integrado el plantel de agentes de la universidad.
- Proveedores de servicios y/o productos internos: hace referencia aquellos que son miembros de la institución, sean o no parte del SGC. Impactan sobre el servicio, el producto y/o el sistema de calidad, afectando la satisfacción del usuario.
- Proveedores de servicios y/o productos externos: son aquellos externos a la institución y al SGC. Impactan sobre el servicio, el producto y/o el sistema de calidad, afectando la satisfacción del usuario.

Información documentada asociada:

ICA05 Análisis de las Partes Interesadas

4.3 Determinación del alcance del SGC.

La DGP, integrada por la Dirección Registro y Control, Dirección Asistencia y Legajos, Dirección Retenciones y Previsión Social y la Dirección Área Haberes, establece que el alcance de su SGC comprende la *Liquidación de Sueldos*, y *Gestión de Certificados e Informes* del Personal docente, no docente, superior y contratado que integra o ha integrado el plantel de personal de la universidad, en las siguientes ubicaciones:

- ✓ Edificio Administrativo - Avda. Colón 80, Bahía Blanca.
- ✓ Anexo de la Dirección de Asistencia y Legajos ubicado en Av. Alem 1253, Bahía Blanca.

La organización no aplica *los siguientes requisitos*:

Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Dirección General de Personal no diseña ningún producto o servicio 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 listado de documentos externos.

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 5 de 12

Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones.

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

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

Los procesos que forman parte del SGC se detallan en un esquema donde se puede observar su secuencia e interacción.

Información documentada asociada:

ICA60 Ficha de proceso Liquidación de sueldos

ICA61 Ficha de proceso Gestión de *Certificados e Informes*.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La máxima autoridad de la organización es ejercida por la Alta Dirección formada por el Director General y Directores de área, quienes lideran el SGC.

La Alta Dirección es responsable de ratificar su compromiso público como principal figura de la organización a través de la definición, difusión y gestión de la:

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

La DGP establece y administra un SGC 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 y externas de la institución.

5.2 Política

La Política de la Calidad es definida, emitida y comunicada por la Alta Dirección, revisada a intervalos programados, como mínimo anualmente, en la Revisión por la Dirección.

Información documentada asociada:

IDI01 Política de la Calidad

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección define y revisa en forma periódica los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización, como también su estructura, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas. Se describen a continuación las principales:

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 6 de 12

Dirección (DI)

Definición de Política y Objetivos. Manual de Calidad. 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

La alta dirección ha designado a un referente de calidad por cada una de las Direcciones que integran la DGP, quienes independientemente de las responsabilidades propias de sus funciones, aseguran que se mantenga controlada y disponible la información documentada y colaboran con el seguimiento de los datos sobre el desempeño del SGC.

Dirección de Asistencia y Legajos (DAL)

- ✓ 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.

Dirección de Registro y Control (DRC)

- ✓ Recepción y control de documentación en Mesa de Entradas.
- ✓ Registración y control de la Planta de Cargos. Asesoramiento en la utilización de cargos.
- ✓ Confección de fojas de servicio.
- ✓ Comunicación y control de presentación de las DDJJ patrimoniales ante la Oficina Anticorrupción.
- ✓ Registración de altas, bajas y modificaciones del personal para la liquidación de haberes.

Dirección Área Haberes (DHA)

- ✓ Cálculo de la liquidación de sueldos
- ✓ Confección de informes y certificaciones

Dirección de Retenciones y Previsión Social (DRE)

- ✓ Gestión de reintegro por Invalidez Laboral Temporal (ART).
- ✓ Jubilaciones: trámite interno y certificaciones de servicios.
- ✓ Gestión y liquidación de retenciones y DDJJ de Impuesto a las Ganancias.
- ✓ Gestión y liquidación de Seguros de Vida.

Información documentada asociada:

ICA08 Instructivo Referentes de Calidad DGP

ICA50 Perfil de Puesto

Anexo B - Organigrama de la Dirección General de Personal

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Teniendo en cuenta los análisis realizados acerca del contexto y las partes interesadas, la organización identifica y evalúa los Riesgos y Oportunidades para asegurarse lograr los objetivos planteados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseables y lograr la mejora.

Para ello, se lleva adelante una gestión de riesgos donde se plantean acciones y se mide su eficacia en forma sistemática.

<p>UNS Dirección General de Personal</p>	<p>MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Emisión: 11/05/2018</p> <hr/> <p>Hoja 7 de 12</p>
--	--	--

6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.

La Alta Dirección define, emite y comunica los Objetivos a todos los integrantes de la organización, a intervalos programados (anualmente o cuando amerite), y, cuando es necesario, se aplican técnicas estadísticas para su control. La organización evalúa y revisa en cada Revisión por la Dirección los mismos, tomando decisiones en función de alcanzar su cumplimiento.

La organización establece procedimientos y/o instructivos en las diferentes áreas para controlar los procesos de su SGC.

Información documentada asociada:

IDI02 Objetivos de la Calidad

6.3 Planificación de los Cambios.

Cuando la organización identifique cambios que afecten al SGC, los mismos serán gestionados en forma planificada teniendo en cuenta los propósitos y consecuencia, la integridad del Sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades. Los cambios serán tratados como Oportunidades de Mejora (ver punto 10 Mejora).

Información documentada asociada:

PDI03 Gestión de Riesgos y Oportunidades

ICA06 Seguimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades

PCA02 Gestión de No Conformidades, Oportunidades de Mejora y Cambios

RCA08 Seguimiento de Indicadores

7. APOYO

7.1 Recursos

La Dirección define los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del SGC. Dispone de personal suficiente y altamente calificado para la prestación de un servicio de acuerdo a lo planificado. La Dirección mantiene la infraestructura que dispone de la UNS para garantizar el desarrollo de las actividades propias, y reúne las máximas condiciones posibles de protección edilicia para el personal.

La organización garantiza a todos sus empleados, que se controla y mantiene un ambiente de trabajo con el foco en la seguridad del empleado, y orientada a satisfacer a usuarios 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.

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 8 de 12

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La organización 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.

La organización se asegura que los recursos proporcionados:

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

Registros Asociados:

RHA04 Formulario de cumplimiento de controles y envíos de la liquidación de sueldos

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

No aplica para este Sistema de Gestión de la Calidad.

7.2 Competencia

La Dirección está comprometida en capacitar al personal para lograr la prestación de un servicio de calidad.

Para esto elabora un diagnóstico de necesidades que dan origen al plan de capacitación teniendo identificadas las competencias necesarias para los puestos de trabajo.

Se mantienen los registros de las capacitaciones otorgadas por la DGP o su contratada.

Información documentada asociada:

ICA50 Perfil de Puesto

ICA51 Plan de Capacitación

RCA50 Diagnóstico de Necesidades de capacitación del Personal

RCA04 Registro de capacitación – Concientización – Reunión

7.3 Toma de Conciencia y Comunicación.

La Organización, mediante capacitaciones y charlas permanentes, genera el espacio propicio de comunicación interna para la toma de conciencia de la Política de Calidad, los Objetivos y su contribución para alcanzarlos y las consecuencias de la falta de cumplimiento de los requisitos del SGC.

La comunicación externa hace foco en la página web y en el contacto personalizado de la Dirección con los usuarios de la UNS de acuerdo a lo planificado.

Información documentada asociada:

ICA09 Plan de Comunicación

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 9 de 12

7.4 Información Documentada

LaDGP mantiene un sistema de gestión documentado a lo largo de toda su organización que 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 la Norma ISO 9001:2015 y procedimientos específicos).
- ✓ Nivel 3: Documentos de apoyo a los procedimientos
(Instructivos, registros, listados, folletería, documentos externos, etc.)

La Información Documentada es controlada según lo establecido en el procedimiento PCA01, con el fin de garantizar el uso adecuado de documentación vigente.

Información documentada asociada:

- PCA01 Control de la Información Documentada
- ICA01 Listado de Información documentada vigente
- ICA02 Listado de Control de los Registros
- ICA03 Listado de Documentos Externos

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

En forma planificada se relevan los procesos principales y sus interrelaciones que se pueden observar en el Esquema de Interacción de Procesos, en las Fichas de Procesos y en los instructivos correspondientes.

8.2 Requisitos para los productos 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, 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 operativos determinados por la DGP son:

Proceso de Liquidación de Sueldos:

- ✓ Liquidación de sueldos en tiempo y forma
- ✓ Recibir comunicación sobre las modificaciones legales que afecten su sueldo.
- ✓ Comprender el recibo de sueldo y sus conceptos de liquidación

Proceso de Gestión de Certificados e Informes:

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

<p>UNS Dirección General de Personal</p>	<p>MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Emisión: 11/05/2018</p> <hr/> <p>Hoja 10 de 12</p>
--	--	---

La organización realiza una constante revisión de su capacidad para satisfacer los requerimientos del personal de la UNS. A intervalos programados, para todos los servicios de la institución, se realiza la medición de satisfacción del usuario.

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

8.3 Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios.

No aplica para este Sistema de Gestión de la Calidad.

8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Las actividades relacionadas con el control de procesos y productos suministrados externamente, se realizan bajo diferentes modalidades definidas en los procedimientos correspondientes al área de la DGP.

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

La contratación de servicios y compra de materiales se realiza a proveedores calificados y evaluados periódicamente por la Alta Dirección.

Cada producto y servicio suministrados externamente a la organización lleva asociado los detalles de las características y datos de la operación comercial. Cuando sea necesario, los servicios contratados van acompañados por una especificación de servicio, y en todos los casos, las compras son centralizadas por la Dirección de Contrataciones de la Dirección General de Economía y Finanzas (DGEyF).

Los mismos son verificados en diferentes instancias del proceso y con un grado de inspección definido, para garantizar los criterios mínimos de aptitud que esperan nuestros usuarios.

Información documentada asociada:

PDI02 Compras

ICA04 Acuerdo con Proveedores

RDI06 Proveedores

8.5 Producción y prestación del Servicio.

La DGP mediante sus áreas responsables del servicio, tiene definidos los métodos de control y de gestión de los servicios que presta.

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.

La Identificación y trazabilidad se mantiene a través del número de trámite y la identificación de los legajos para cada integrante de la comunidad universitaria.

<p>UNS Dirección General de Personal</p>	<p>MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Emisión: 11/05/2018</p> <hr/> <p>Hoja 11 de 12</p>
--	--	---

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

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.

Información documentada asociada:

IDI03 Planificación Mensual de la realización del producto y servicio

PCA09 Preservación del producto y/o servicio

8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización establece disposiciones planificadas, en cada etapa del proceso, para verificar que se han cumplido los requisitos del producto. Estos se detallan en los procedimientos y /o instructivos correspondientes a cada etapa.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Una Salida no conforme es aquella que no cumple con un requisito establecido.

En los procesos pueden ocurrir desvíos de requisitos respecto del producto o servicio. Estas situaciones son detectadas por las personas responsables de los controles y verificaciones en cada proceso. Una vez detectado el producto se identifica y se procede a corregir o rehacer.

Información documentada asociada:

PCA02 Gestión de No Conformidades, Oportunidades de Mejora y Cambios

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

A lo largo de todos los procesos, la DGP mantiene registros de la información necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del SGC.

La DGP mide la satisfacción del usuario 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 direcciona a los usuarios principales del servicio que se quiera medir.

Cada Dirección realiza la evaluación de la encuesta que implementa y luego se analiza en la Revisión por la Dirección, generando las OM correspondientes, y su comunicación al área responsable de su tratamiento.

Se mantiene igualmente un seguimiento de los reclamos mediante el tratamiento definido en el PCA02.

La DGP realiza un seguimiento de los indicadores de calidad, verificando los desvíos.

Información documentada asociada:

PCA02 Gestión de No Conformidades, Oportunidades de Mejora y Cambios

PCA04 Gestión de Indicadores

UNS Dirección General de Personal	MCA01.09 MANUAL DE CALIDAD	Emisión: 11/05/2018
		Hoja 12 de 12

9.2 Auditoría Interna

El objeto de estos controles es evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables en la DGP, abarcando sistemas, procesos y actividades, según el alcance definido. Son realizadas por la CAIC UNS, a intervalos programados en los diferentes ámbitos de la DGP.

Información documentada asociada:

PCA05 Auditoría Interna

ICA10 Programa de Auditorías Internas

9.3 Revisión por la Dirección.

La Alta Dirección revisa el SGC a intervalos programados para asegurar la adecuación y eficacia continua del mismo. Esta revisión se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido.

Información documentada asociada:

PDI01 Revisión por la Dirección

10. MEJORA

La Organización selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción.

Información documentada asociada:

PCA02 Gestión de No Conformidades, Oportunidades de Mejora y Cambios.

11. ANEXOS

Anexo A: Esquema de Interacción de Procesos

Anexo B: Organigrama de la Dirección General de Personal.

Confeccionó: Victoria Dukardt, Clarisa Mangold, Mariela Giancaterino y Silvia Falco

Aprobó: Mauricio Lezzieri

“Es responsabilidad del usuario de este documento corroborar que corresponde a la versión vigente publicada en la plataforma digital de calidad”