Responsabilidad de la Autoridad

Propósito

Describir los compromisos y responsabilidades de la(s) autoridad(es) de Secretaría General para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsabilidad

La máxima autoridad de la Secretaría General (SG) por medio de su liderazgo, es responsable de asegurar que los colaboradores se comprometan con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Requisitos

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Autoridad

La autoridad máxima de la Secretaría General demuestra su compromiso con el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de:

- Comunicar a los colaboradores sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, de igual manera cumplir con aquellos requisitos legales y reglamentarios pertinentes,
- Planear estrategias para el logro de metas futuras y de objetivos de la Secretaría General SG en el marco institucional,
- Implementar la Política de Calidad de la Secretaría General e identificar el papel protagónico que desempeña la SG en el marco de trabajo institucional, asegurando que todos los colaboradores conocen y practican esto como parte de las actividades diarias,
- Establecer y trabajar por el logro de los objetivos de calidad correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad en la SG y asegurarse que todos los colaboradores se identifican y trabajan para el logro de los mismos,
- Establecer y actualizar los objetivos de calidad que permitan hacer realidad los propósitos e intenciones que se han expresado en la política de calidad,
- Proporcionar los recursos necesarios, humanos y materiales, para el logro de los objetivos de calidad,
- Medir el desempeño de la organización con el propósito de llevar un mecanismo de monitoreo para el logro de políticas establecidas y de objetivos.

5.2 Enfoque al Cliente

La Secretaría General considera de suma importancia el conocer los requisitos de sus clientes a fin de garantizar la satisfacción de los mismos con el servicio brindado, estableciéndolos como

DOCUMENTO NO CONTROLADO

elemento primordial dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. De modo general, las necesidades y expectativas de los clientes se refieren a solicitudes de documentos, trámites universitarios, manejo de expedientes e información.

5.3 Política de la Calidad

La política de calidad involucra el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, y propicia la mejora continua de sus procesos.

La Política de Calidad de la Secretaría General aparece en la Sección de Política S-P de este Manual de Calidad y es utilizada para establecer y revisar los objetivos de calidad. La misma es comunicada y comprendida entre el personal de la Secretaría General e implementada como parte de su cultura de calidad.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad:

Los objetivos de la calidad han sido revisados utilizando como marco de referencia la política de calidad de la Secretaría General los mismos aparecen en la sección de política de este Manual.

El Representante de Calidad en conjunto con el Comité de Calidad (Ver Manual de Funciones y Responsabilidades del Comité de Calidad), llevan el control de la medición de los objetivos de calidad de la Secretaría General, los parámetros para llevar a cabo esta medición se establece en el Plan de Acción de las Actividades de SG.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):

La planificación del SGC de SG es responsabilidad de la máxima autoridad de SG quien tiene a su cargo la planificación general del mismo, a su vez recibe el apoyo del Representante de Calidad de SG. La planificación general de las actividades se realizan anualmente, se definen las tareas y recursos que se requieren para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de poder cumplir con los requisitos del mismo y asegurar su efectividad para el logro de los objetivos Institucionales.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad:

La estructura organizacional de la Institución es aprobada por el Consejo General Universitario. El Secretario(a) General constituye la máxima autoridad en la Secretaría General, seguido por el Subsecretario(a) General. Los procesos que se llevan a cabo en SG, están descritos en la Sección S-04 de este Manual de Calidad, Sistema de Gestión de la Calidad.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Responsabilidad de la Autoridad

Todos los colaboradores y autoridades están involucrados en el SGC, sus responsabilidades se han establecido a través de la definición de los procesos y específicamente en los procedimientos que realiza la Secretaría General.

5.5.2 Representante de la Dirección:
Se ha designado a un colaborador como Representante de Calidad, responsable del SGC dentro de SG que a su vez estará apoyado por el Comité de Calidad. **(Ver Manual de Funciones y Responsabilidades del Comité de Calidad de Secretaría General**). Dentro de las funciones del Representante de Calidad están:

- Mantener y actualizar la documentación básica de las reuniones del Comité de Calidad: convocatorias, listas de asistencia, actas, seguimiento de acuerdos e informe que se generen como registros.
- Coordinar con el (la) Secretario(a) General la implantación, seguimiento, mantenimiento y mejoras del Sistema de Gestión de Calidad de Secretaría General.
- Elaborar propuestas para el mejoramiento de los procesos y procedimientos que desempeñan las distintas secciones.
- Redactar informes técnicos para diagnósticos y propuestas de mejoramiento de la Secretaría General.
- Elaborar planes y cronogramas de trabajo para Secretaría General, en materia de calidad.
- Realizar entrevistas o aplicar cuestionarios al personal de la Secretaría General referentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar en el proceso de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

El Representante de Calidad ejerce sus funciones para garantizar el correcto monitoreo, evaluación y mantenimiento del sistema; en su gestión, este colaborador reporta a la autoridad máxima de SG, al mismo tiempo que se comunica con el resto de los colaboradores y partes interesadas, sobre asuntos que conciernen al SGC.

Es importante añadir que el colaborador designado tiene los conocimientos requeridos para llevar a cabo las asignaciones requeridas en el área operativa y de gestión del sistema, habiendo sido entrenado en herramientas claves para la ejecución de un SGC, específicamente los principios de mejoramiento continuo, Normas y estándares de calidad. La asignación de este Representante en SG asegura que se cuenta con una persona con la debida capacidad de responder y asesorar a los colaboradores y proveedores de SG.

5.5.3 Comunicación Interna:
La comunicación dentro de la Secretaría General se realiza por medio de reuniones con el personal, memorandos, circulares, correos electrónicos, boletín informativo y verbal, de manera que se mantiene la comunicación efectiva entre todos los colaboradores. La comunicación estratégica se ha identificado como elemento primordial para la ejecución de

DOCUMENTO NO CONTROLADO

los procesos que se llevan a cabo, con lo cual se trata de establecer e implementar procesos efectivos para la comunicación, especialmente aquella referente al desempeño del SGC, incluyendo la política de calidad, requerimientos de calidad, objetivos y logros. (Ver Tabla 1. Comunicación Interna y Externa en Secretaría General de la S-04).

La comunicación estratégica es esencial ya que involucra a todos los colaboradores en los logros organizacionales. La autoridad máxima de SG activamente promueve el intercambio de opiniones y la retroalimentación entre el personal, esto como medio de crecimiento organizacional y como medio para nutrir el plan de mejoramiento continuo de SG.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades:

La revisión al SGC se realiza según se establece en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección del Manual de Procedimientos de la Secretaría General o según se requiera por las máximas autoridades para evaluar la necesidad de realizar actualizaciones o ajustes al mismo, ya que las necesidades y requerimientos pueden cambiar y es necesario garantizar la aplicación y eficacia del sistema. Se ha documentado un procedimiento donde se dan los lineamientos para realizar las revisiones por las autoridades de la Secretaría General en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección, el cual se ha documentado en el Manual de Procedimientos de la Secretaría General.

Las revisiones llevadas a cabo por las máximas autoridades, revisiones gerenciales, tienen un propósito primordial y es el de proporcionar datos con lo cual se promueve directamente la mejora en el desempeño del SGC y por ende la mejora de la labor institucional, éstas proporcionan información necesaria para la toma de decisiones.

El registro utilizado para las revisiones por la dirección esta especificado en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección.

En el informe de revisión por la dirección se especifican la información de entrada y los resultados de la revisión los cuales se basan en los siguientes aspectos:

5.6.2 Información de Entrada para la Revisión*:* Para llevar a cabo la revisión se toma en cuenta la siguiente información:

a) Percepción de los clientes por el servicio recibido,
b) Evaluaciones del desempeño de los procesos y la conformidad del servicio,
c) Resultado de auditorías internas,
d) Estado de acciones preventivas y correctivas,
e) Acciones tomadas sobre reuniones anteriores de revisión,
f) Cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad, y

DOCUMENTO NO CONTROLADO

g) Recomendaciones para mejoras.

5.6.3 Resultados de la Revisión:

Luego de la revisión se establecen los resultados encaminados hacia:

a) Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad,
b) Mejorar el servicio considerando los requisitos de los clientes,
c) Mejorar el desempeño de los procesos involucrados,
d) Definir recursos adicionales o diferentes a los ya identificados.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

REGISTRO DE MODIFICACIONES A ESTA SECCIÓN

Página	Descripción de Modificaciones	Revisión	Fecha	Aprobado
24	Se agregó: El representante de calidad lleva el control de la medición de los objetivos de calidad de la Secretaría General.	Auditoria Externa de Gabinete	Mayo 2011	Dra. Rita Araúz-Takakuwa
26	Ajuste en: La revisión al SGC se realiza anualmente por las máximas autoridades para evaluar la necesidad de realizar actualizaciones o ajustes al mismo, ya que las necesidades y requerimientos pueden cambiar y es necesario garantizar la aplicación y eficacia del sistema. A esto se suma la necesidad de contar con un programa de mejoramiento continuo dinámico y acorde con la realidad internacional de la educación superior y con la de nuestra Institución. Se ha documentado un procedimiento donde se dan los lineamientos para realizar las revisiones por las autoridades de la Secretaría General en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad de Secretaría General (PCUTP-SG-SEG-001-1).	01 Auditoria Externa Fase 1	Agosto 2011	Dra. Rita Araúz-Takakuwa

REGISTRO DE MODIFICACIONES A ESTA SECCIÓN

Página	Descripción de Modificaciones	Revisión	Fecha
Este cuadro es modificado a partir de Junio 2012, donde se elimina la descripción en la columna de aprobado			
2	Se ajustó párrafo de enfoque al cliente de la rev. 01	02	Julio 2012
2	Se ajustó párrafos de política de calidad de la rev. 01	02	Julio 2012
2	Se ajustan y eliminan párrafos de los objetivos de calidad de la rev. 01	02	Julio 2012
3	Se ajusta párrafo de Responsabilidad y Autoridad de la rev. 01	02	Julio 2012
3	Se ajustó párrafo de Representante de la Dirección	02	Julio 2012
4	Se realizó ajuste en párrafo de la rev. 01 de Revisión por las Autoridades *Generalidades*	02	Julio 2012
4	Se eliminó párrafo en comunicación interna	02	Julio 2012
2	En el punto 5.2 Enfoque al Cliente: se cambió la palabra usuario por cliente	03	Abril 2013
2	En el punto 5.3 Política de Calidad se eliminó nuestros usuarios y se modificó por: sus clientes.	03	Abril 2013
3	En el punto Representante de la Dirección se cambió: Se ha designado al personal responsable… por: Se ha designado a un colaborador responsable…	03	Abril 2013

3	En el punto Representante de la Dirección se eliminó: El personal está conformado por el Subsecretario General más un miembro colaborador, encargados de mantener la operación del SGC y se modificó por: La SG está conformada por el Secretario(a) General, Subsecretario(a) General y sus colaboradores, uno de los colaboradores estará encargado de mantener la operación del SGC	03	Abril 2013
2	Del punto 5.3 Política de Calidad se eliminó: La política de calidad de la Secretaría General actúa para guiar y liderar la toma de decisiones requeridas en todo proceso de mejora continua. Y se modificó: La política de calidad involucra el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y propicia la mejora continua de sus procesos.	03	Junio 2013
2	En el punto 5.4.1 se agregó en Objetivos de la Calidad al Comité de Calidad.	03	Junio 2013
2	En el punto 5.4.2 se eliminó Calidad Institucional de DIPLAN	03	Junio 2013
2,3	En el punto 5.5.1 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación se modificó por: La estructura organizacional de la Institución es aprobado por el Consejo General Universitario. El Secretario(a) General constituye la máxima autoridad en la Secretaría General, seguido por el Subsecretario(a) General.	03	Junio 2013
3	En el punto 5.5.2 se modificó la descripción de Representante de la Dirección: Se ha designado a un colaborador como Representante de Calidad, responsable del SGC dentro de SG que a su vez estará apoyado por el Comité de Calidad. Dentro de sus funciones están: (Ver Funciones y Responsabilidades del Comité de Calidad): h) Mantener y actualizar la documentación básica de las reuniones del Comité de Calidad: convocatorias, listas de asistencia, actas, seguimiento de acuerdos e informe que se generen como registros. i) Coordinar con el (la) Secretario(a) General la implantación, seguimiento, mantenimiento y mejoras del Sistema de Gestión de Calidad de Secretaría General. j) Elaborar propuestas para el mejoramiento de los procesos y procedimientos que desempeñan las distintas secciones. k) Redactar informes técnicos para diagnósticos y propuestas de mejoramiento de la Secretaría General. l) Elaborar planes y cronogramas de trabajo para Secretaría General, en materia de calidad. m) Realizar entrevistas o aplicar cuestionarios al personal de la Secretaría General referentes al Sistema de Gestión de Calidad. n) Apoyar en el proceso de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	03	Junio 2013
3	Del punto 5.5.2 se eliminó: La SG está conformada por el Secretario(a) General, Subsecretario(a) General y sus colaboradores, uno de los colaboradores estará encargado de mantener la operación del SGC.	03	Junio 2013
5	Del punto 5.6.2 se eliminó: Como se explica anteriormente, las revisiones gerenciales se realizan anualmente.	03	Junio 2013
3	Se modificó el punto 5.5.2 Se ha designado a un colaborador como Representante de Calidad, responsable del SGC dentro de SG que a su vez estará apoyado por el Comité de Calidad. (Ver Manual de Funciones y Responsabilidades del Comité de Calidad de Secretaría General). Dentro de las funciones del Representante de Calidad están:	04	Julio 2014

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Responsabilidad de la Autoridad

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
Documentado por:	Jefa del Departamento de Servicio al Público/ Representante de Calidad	Minerva Escobar		14/5/2014
Revisado por:	Jefa del Departamento de Servicio al Público/ Representante de Calidad	Minerva Escobar		8/7/2014
	Comisión de Revisión del Manual de Calidad y de Procedimientos	Graciela de Díaz		14/5/2014
		Leyda Flores		14/5/2014
	Coordinadora de Calidad Institucional	Cecibel Torres		7/7/2014
	Asistente de Calidad Institucional	Rouxana Young		2/7/2014
Aprobado por:	Director General de Planificación Universitaria	Angelino Harris		10/7/2014
	Secretario General	Luis A. Barahona G.		09/7/2014

DOCU