



# LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN Y COMITÉ DE CALIDAD AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DEL SGC ISO 9001:2015 5.3



Código: N/A  
Realizó: CoCCI

Edición: 2

Fecha: 15/10/2021  
Autorizó: RAD

## 1. Objetivo

Establecer la autoridad y responsabilidad de la Alta Dirección, Comité de Calidad y áreas que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Juárez del Estado de Durango.

## 2. Alcance

Aplica para los miembros que formen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la UJED.

## 3. Políticas

- 3.1 El Comité de Calidad deberá estar conformado por los Directores, Coordinadores y/o Jefes de cada Área que lo integra.
- 3.2 Cada Área que integra el sistema de Calidad deberá contar con un Enlace de Calidad o Representante de Dirección.
- 3.3 La Alta Dirección, el Comité de Calidad, el Representante de la Alta Dirección y/o Enlace de Calidad estarán en comunicación constante con la Coordinación de Calidad y Control Interno con el fin de mantener y dar cumplimiento al desempeño del SGC.
- 3.4 La Alta Dirección y el Comité de Calidad en conjunto con Coordinación de Calidad y Control Interno deberán cumplir y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001.

## 4. Autoridad y Responsabilidad

La Alta Dirección y el Comité de Calidad tienen como objetivo desarrollar y dar cumplimiento a las actividades inherentes al diseño, implementación y mantenimiento del SGC.

Están integrados por los siguientes miembros:

### ALTA DIRECCIÓN:

1. Rector
2. Representante de la Alta Dirección
3. Secretario General
4. Subsecretario General Académico

5. Subsecretario General Administrativo
6. Abogado General
7. Tesorero General
8. Contralor General
9. Director de Servicios Escolares
10. Director de Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos
11. Director de Comunicación Social
12. Directores Generales de la Administración Central y Directivos de las Unidades Académicas

### **COMITÉ DE CALIDAD:**

1. Representante de la Alta Dirección (RAD)
2. Coordinación de Calidad y Control Interno
3. Secretario General
4. Subsecretario General Académico
5. Subsecretario General Administrativo
6. Tesorero General
7. Contralor General
8. Directores Generales de la Administración Central y Directivos de las Unidades Académicas
9. Coordinadores y/o Jefes de Áreas de la Administración Central

### **4.1 ALTA DIRECCIÓN**

Debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.

#### **4.1.1 Autoridad:**

- 4.1.1.1 Autorizar los recursos para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- 4.1.1.2 Autorizar los documentos de operación del SGC.
- 4.1.1.3 Evaluar el SGC en su operación, seguimiento e implementación.
- 4.1.1.4 Definir acciones preventivas y correctivas del SGC y verificar su cumplimiento.
- 4.1.1.5 Establecer los mecanismos de comunicación interna.
- 4.1.1.6 Todas aquellas que le sean autorizadas por la H. Junta Directiva y el H. Consejo Universitario.

#### **4.1.2 Responsabilidad:**

- 4.1.2.1** Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- 4.1.2.2** Implementar y mantener el SGC mediante la Norma ISO 9001.
- 4.1.2.3** Apoyar el establecimiento del SGC en las diferentes dependencias de la UJED.
- 4.1.2.4** Definir y dar seguimiento a las acciones emprendidas para lograr la calidad de los procesos y servicios.
- 4.1.2.5** Revisar los avances y el desempeño del SGC a fin de realizar las mejoras correspondientes.
- 4.1.2.6** Definir y revisar la política de calidad.
- 4.1.2.7** Asegurar el establecimiento de los objetivos de calidad.
- 4.1.2.8** Promover la difusión de la política de gestión en las dependencias.
- 4.1.2.9** Precisar las acciones que deberán tomarse para lograr los objetivos de calidad.
- 4.1.2.10** Asegurar el cumplimiento de los requisitos del SGC en los procesos de la Universidad, promoviendo el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- 4.1.2.11** Asegurar la integración de los requisitos del SGC a través de la vigilancia en el cumplimiento de las normas aplicables
- 4.1.2.12** Gestionar y proveer los recursos y roles de trabajo necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC.
- 4.1.2.13** Participar en las revisiones de la dirección y en aquellas relacionadas con el SGC.
- 4.1.2.14** Dar seguimiento a los acuerdos de las reuniones celebradas.
- 4.1.2.15** Promover el enfoque al cliente a través de la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios internos y externos para una gestión de calidad eficaz.
- 4.1.2.16** Promover la capacitación y apoyo al personal para la eficacia del SGC.
- 4.1.2.17** Tomar de decisiones en reuniones de revisión por dirección (Resolución de Conflictos)
- 4.1.2.18** Las demás que sean inherentes a su objeto.

#### **4.2 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN (RAD)**

##### **4.2.1 Autoridad:**

- 4.2.1.1** Participar en la elaboración, revisión y autorización de los procedimientos y documentos de operación del SGC en acuerdo con el (la) Rector(a) de la Universidad.
- 4.2.1.2** Tomar decisiones en ordenamiento al Rector de la Institución.

#### **4.2.2 Responsabilidad:**

- 4.2.2.1** Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias a la Alta Dirección o Comité de Calidad.
- 4.2.2.2** Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- 4.2.2.3** Dar seguimiento a la implementación y mantenimiento de los procesos del SGC, con base a los requisitos de la Norma ISO 9001.
- 4.2.2.4** Promover la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios internos y externos.
- 4.2.2.5** Analizar los requerimientos actuales y futuros para asegurarse de que el SGC esté siempre vigente.
- 4.2.2.6** Vigilar el cumplimiento de las normas aplicables.
- 4.2.2.7** Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGC.
- 4.2.2.8** Dirigir las reuniones y presidir cuando sea necesario (por ausencia) las reuniones de Revisión por Dirección del Comité de Calidad.

### **4.3 COORDINACIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO**

#### **4.3.1 Autoridad**

- 4.3.1.1** Participar en la evaluación del SGC en cuanto a la operación, seguimiento e implementación del SGC.
- 4.3.1.2** Proponer y establecer acciones preventivas y correctivas al SGC y confirmar su cumplimiento.
- 4.3.1.3** Establecer y disponer de los mecanismos de comunicación interna.
- 4.3.1.4** Participar en la elaboración, revisión y autorización de los procedimientos y documentos de operación del SGC en acuerdo con el RAD o del Rector(a) de la Universidad.
- 4.3.1.5** Tomar decisiones en ordenamiento al RAD o del Rector(a) de la universidad.

- 4.3.1.6** Informar al RAD sobre el mal uso de los documentos del SGC.
- 4.3.1.7** Reportar al RAD sobre las inconsistencias en el manejo, requisitado y uso de la documentación del SGC.
- 4.3.1.8** Proponer, a través del RAD, los recursos necesarios para la operación del SGC.
- 4.3.1.9** Inspeccionar la operación, seguimiento y mejora del SGC.
- 4.3.1.10** Coadyuvar y colaborar en la elaboración, revisión de los procedimientos y documentos del SGC.
- 4.3.1.11** En coordinación con el RAD, tomar las decisiones pertinentes para mantener y mejorar el SGC.
- 4.3.1.12** Todas aquellas que le sean autorizadas a ejecutar por el RAD o el Rector(a) de la Universidad.

#### **4.3.2 Responsabilidad**

- 4.3.2.1** Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con base en las Normas ISO aplicables.
- 4.3.2.2** Proponer la política de calidad y objetivos de la calidad, que sean acordes al contexto y dirección estratégica de la Institución.
- 4.3.2.3** Promover la difusión y aplicación de la política de calidad y objetivos de calidad en las áreas que están dentro del alcance del SGC.
- 4.3.2.4** Dar seguimiento a las acciones emprendidas para lograr la calidad de los procesos y servicios.
- 4.3.2.5** Proponer y dar seguimiento a las acciones que deberán tomarse para lograr los objetivos de calidad.
- 4.3.2.6** Revisar y verificar el cumplimiento de los requisitos del SGC en los procesos de la Universidad, promoviendo el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- 4.3.2.7** Dar seguimiento a la integración de los requisitos del SGC a través de la vigilancia en el cumplimiento de las normas aplicables.
- 4.3.2.8** Integrar la información para la reunión de revisión por dirección.
- 4.3.2.9** Dar seguimiento a los acuerdos de las reuniones celebradas.
- 4.3.2.10** Promover el enfoque al cliente a través de la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios internos y externos para una gestión de calidad eficaz.
- 4.3.2.11** Capacitar y apoyar al personal para la eficacia del SGC.
- 4.3.2.12** Apoyar en la planificación del SGC.
- 4.3.2.13** Las demás que sean inherentes a su objeto.

## **4.4 AUDITOR LÍDER**

### **4.4.1 Autoridad**

- 4.4.1.1** Nombrar auditores(as) para auditar cada proceso o puntos de la norma.
- 4.4.1.2** Decidir de acuerdo a la documentación presentada si se realiza o no la auditoria.
- 4.4.1.3** Coordinar la participación de los demás integrantes del equipo de auditores(as).

### **4.4.2 Responsabilidad**

- 4.4.2.1** Programar y planear las auditorías internas de la Institución.
- 4.4.2.2** Llevar a cabo la auditoría con base a los requisitos de la Norma ISO 9001.
- 4.4.2.3** Seleccionar a los miembros del equipo auditor.
- 4.4.2.4** Revisar la evidencia objetiva de las auditorías internas.
- 4.4.2.5** Garantizar que se cumpla el programa anual de auditoría interna del sistema.
- 4.4.2.6** Informar al Responsable de la Alta Dirección, Comité de Calidad y a la(s) área(s) involucradas de cualquier inconveniente para efectuar la auditoría.
- 4.4.2.7** Garantizar la independencia e imparcialidad de la auditoría.
- 4.4.2.8** Tomar las decisiones finales con respecto a la conducción de la auditoría y sobre cualquier observación pertinente.
- 4.4.2.9** Representar al equipo auditor ante el auditado.
- 4.4.2.10** Resguardar la documentación del proceso de auditoría y los resultados.
- 4.4.2.11** Revisar las evidencias y realizar la verificación de la efectividad de las acciones conforme al Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas (P10.2).
- 4.4.2.12** Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGC.
- 4.4.2.13** Realizar el informe de auditorías para presentar a la Alta Dirección o Comité de Calidad.

**Nota:** El Auditor Líder deberá cumplir con lo establecido en el Procedimiento para llevar a cabo auditorías internas (P9.2) y los lineamientos para la selección y evaluación de auditores internos.

## **4.5 AUDITORES INTERNOS**

### **4.5.1 Autoridad**

- 4.5.1.1** Evaluar la eficacia del SGC en la Universidad, conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 y lograr la mejora continua.
- 4.5.1.2** Tener acceso libre y sin restricciones a las funciones e informes, sujetos a la confidencialidad y salvaguarda de los mismos.

### **4.5.2 Responsabilidad**

- 4.5.2.1** Llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado.
- 4.5.2.2** Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la auditoría.
- 4.5.2.3** Mantenerse dentro del alcance de la auditoría.
- 4.5.2.4** Planificar y conducir en forma efectiva y eficiente las responsabilidades asignadas.
- 4.5.2.5** Mantener comunicación constante con el Jefe de Equipo o el Auditor Líder según sea aplicable.
- 4.5.2.6** Recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos.
- 4.5.2.7** Mantener la confidencialidad y la seguridad de la información.
- 4.5.2.8** Informar a los auditados durante y/o al finalizar la auditoría los hallazgos.
- 4.5.2.9** Cooperar con el Jefe de Equipo Auditor y apoyarlo en el desarrollo de sus funciones.
- 4.5.2.10** Informar al Jefe de Equipo Auditor cualquier situación que pueda influir sobre sus actividades como auditor.
- 4.5.2.11** Reportar en tiempo los resultados de la auditoría al Jefe de Equipo Auditor.
- 4.5.2.12** Mantener y salvaguardar los registros correspondientes a la auditoría para su entrega cuando sean requeridos.
- 4.5.2.13** Revisar las evidencias y realizar la verificación de la efectividad de las acciones conforme al Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas (P10.2).
- 4.5.2.14** Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGC.

## **4.6 RESPONSABLE DE CONTROL DOCUMENTAL**

### **4.6.1 Autoridad**

- 4.6.1.1** Realizar la entrega de documentos a las áreas que lo soliciten.
- 4.6.1.2** Autorizar la impresión de documentos controlados del SGC.
- 4.6.1.3** Informar a las instancias superiores sobre el mal uso de los documentos del SGC.
- 4.6.1.4** Reportar al RAD sobre las inconsistencias en el manejo, requisitado y uso de la documentación del SGC.

### **4.6.2 Responsabilidad**

- 4.6.2.1** Llevar el control de los documentos relacionados con el SGC.
  - 4.6.2.2** Asegurarse de la publicación y actualización de los documentos internos en los puntos de uso, en la página de calidad.
  - 4.6.2.3** Supervisar que se realicen las modificaciones a la plataforma de seguimiento de su Institución.
  - 4.6.2.4** Comunicar al personal involucrado de los cambios que se generen a los procedimientos documentados.
  - 4.6.2.5** Preservar y almacenar la información documentada.
  - 4.6.2.6** Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGC.
- Nota: El Controlador de Documentos deberá cumplir con lo establecido en el Procedimiento para la elaboración de documentos (P7.5.2).

## **4.7 DIRECTOR, COORDINADOR Y/O JEFE DE ÁREA**

### **4.7.1 Autoridad**

- 4.7.1.1** Supervisar la aplicación de los recursos necesarios para la operación del SGC.
- 4.7.1.2** Revisar los documentos de operativos del SGC.
- 4.7.1.3** Verificar el SGC en cuanto a la implementación, operación y seguimiento.
- 4.7.1.4** Supervisar las acciones preventivas y correctivas al SGC y verificar su cumplimiento.



- 4.7.1.5** Verificar en su ámbito de competencia al SGC y proponer directrices de mejora.
- 4.7.1.6** Establecer los mecanismos de comunicación interna.
- 4.7.1.7** Todas aquellas que le sean autorizadas a ejecutar por el Rector(a) de la Universidad.
- 4.7.1.8** Fomentar y comprometer para que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de su tramo de control
- 4.7.1.9** Ejercer el liderazgo efectivo y participativo para apoyar el desarrollo del SGC en su tramo de control.
- 4.7.1.10** Ejercer su autoridad administrativa para hacer cumplir y hacer cumplir con las responsabilidades del personal en su tramo de control.

#### **4.7.2 Responsabilidad**

- 4.7.2.1** Difundir los requisitos de la Norma ISO 9001 a su personal.
- 4.7.2.2** Informar y asegurarse que se ejecuten las actividades relacionadas con el SGC.
- 4.7.2.3** Supervisar y dar cumplimiento a las acciones correspondientes a su área con base al Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas (P10.2).
- 4.7.2.4** Asegurar la actualización de los documentos del área y reportar los cambios al Responsable de Control Documental conforme al Procedimiento para la elaboración de los documentos (P7.5.2).
- 4.7.2.5** Participar en las reuniones convocadas de revisión por dirección u otras.
- 4.7.2.6** Asegurarse que se cumpla las acciones acordadas en las reuniones de Revisión por Dirección (Internas y del Comité de Calidad) y que sean inherentes a su área.
- 4.7.2.7** Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGC.

#### **4.8 DUEÑOS DE LOS PROCESOS Y/O RESPONSABLES DE PROCESOS**

##### **4.8.1 Autoridad**

- 4.8.1.1** Gestionar los recursos necesarios para la operación del SGC.

- 4.8.1.2** Ejecuta, le da seguimiento e implementa los procedimientos del SGC.
- 4.8.1.3** Definir e implementar las acciones preventivas y correctivas al SGC.
- 4.8.1.4** Determinar, en su tramo de control y proponer directrices de mejora.
- 4.8.1.5** Participar en la elaboración y actualización de los procedimientos y documentos de operación del SGC.
- 4.8.1.6** Fomentar y comprometer para que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de su tramo de control.
- 4.8.1.7** Ejercer el liderazgo efectivo y participativo para apoyar el desarrollo del SGC en su tramo de control.
- 4.8.1.8** Ejercer su autoridad administrativa para hacer cumplir y hacer cumplir con las responsabilidades del personal en su tramo de control.
- 4.8.1.9** Evaluar el SGC en cuanto a la operación, seguimiento e implementación del SGC.
- 4.8.1.10** Definir, realizar y verificar el cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas al SGC.
- 4.8.1.11** Establecer los mecanismos de comunicación interna con los responsables de otros procesos, pero, así como también, con su personal de oficina.
- 4.8.1.12** Todas aquellas que le sean autorizadas a ejecutar por el Director, Coordinador y/o Jefe de Área correspondiente.

#### **4.8.2 Responsabilidad**

- 4.8.2.1** Llevar a cabo sus actividades en cumplimiento con los requisitos del SGC.
- 4.8.2.2** Llevar a cabo las actividades documentadas en las acciones en tiempo y forma.
- 4.8.2.3** Elaborar los documentos relacionados con el SGC con base al Procedimiento para la elaboración de los documentos (P7.5.2).
- 4.8.2.4** Participar en las reuniones convocadas.
- 4.8.2.5** Actualizar la información documentada cuando el proceso así lo requiera.
- 4.8.2.6** Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGC.

#### **4.9 ENLACE DE CALIDAD O REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

Persona que se encuentra dentro del área y mantiene comunicación entre la Coordinación de Calidad y **Control Interno** y el Director, Coordinador y/o Jefe de Área.

##### **4.9.1 Autoridad:**

- 4.9.1.1** Solicitar la información requerida a los Dueños de los Procesos y/o Representantes.
- 4.9.1.2** Coadyuvar en el establecimiento de los mecanismos de comunicación interna con los integrantes del departamento de adscripción.
- 4.9.1.3** Solicitar los recursos necesarios para la operación del SGC.
- 4.9.1.4** Dar seguimiento al control documental de los procesos operativos del SGC.
- 4.9.1.5** Dar seguimiento a la operación y aplicación de los procedimientos del SGC. Verificar la aplicación de las acciones preventivas y correctivas al SGC.
- 4.9.1.6** Solicitar a los Dueños de los Procesos y/o Representantes la aplicación de las directrices de mejora.
- 4.9.1.7** Todas aquellas que le sean autorizadas a ejecutar por el Director, Coordinador y/o Jefe(a) inmediato superior.
- 4.9.1.8** Comprometerse para promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente.
- 4.9.1.9** Apoyar y coadyuvar el desarrollo del SGC.
- 4.9.1.10** Cumplir con las responsabilidades académico-administrativas relacionadas con el SGC del personal.

##### **4.9.2 Responsabilidad:**

- 4.9.2.1** Comunicar al Director, Coordinador y /o Jefe de Área sobre los avances del SGC del área.
- 4.9.2.2** Notificar de las actividades relacionadas del SGC, así como de los requisitos de la norma ISO 9001 vigente entre el personal de su área.
- 4.9.2.3** Dar seguimiento a las acciones, así como las actualizaciones a la información documentada correspondientes al área.
- 4.9.2.4** Participar en las reuniones convocadas.



**LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN Y  
COMITÉ DE CALIDAD AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DEL SGC  
ISO 9001:2015 5.3**



Código: N/A  
Realizó: CoCCI

Edición: 2

Fecha: 15/10/2021  
Autorizó: RAD

- 4.9.2.5** Coordinar y dar seguimiento a las reuniones de Revisión por Dirección propias de su área.
- 4.9.2.6** Participar en las capacitaciones relacionadas con el SGC.
- 4.9.2.7** Integrar la información para la reunión de revisión por dirección de acuerdo al Procedimiento de revisión por dirección (P9.3)