



MANUAL DE LA CALIDAD

Fundación de la Universidad Nacional del Sur

JUNIO 2025 – REV.00

Aprobaron: Daniel Damiani , Evangelina Casteletta, Marcelo Giacomolli

ÍNDICE

Glosario de términos

1. Introducción

2. Objetivo

3. Alcance

4. Política de la Calidad

5. Misión y Visión

6. Contexto de la Organización

7. Mapa de Procesos

8. Roles y Responsabilidades

9. Liderazgo

10. Planificación del SGC

11. Recursos y Competencia

12. Comunicación

13. Operación

14. Proveedores

15. Evaluación del Desempeño

16. Mejora Continua

17. Control Documental

ANEXOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **FUNS:** Fundación de la Universidad Nacional del Sur
- **Indicador de desempeño:** Herramienta de medición para evaluar la eficacia o eficiencia de un proceso.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Partes interesadas:** Personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse afectadas por una decisión o actividad.
- **Revisión por la Dirección:** Evaluación periódica del SGC para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **UNS:** Universidad Nacional del Sur
- **UVT:** Unidad de Vinculación Tecnológica

1. INTRODUCCIÓN

Este Manual es una explicación del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación de la Universidad Nacional del Sur (FUNS), la cual fue creada con el propósito de contribuir al desarrollo institucional de la Universidad Nacional del Sur (UNS), brindando apoyo en la gestión y administración de recursos para fortalecer sus actividades académicas, científicas y de extensión. a través de la Resolución del Consejo Universitario N° 242/93.

La FUNS, que tiene su sede en la ciudad de Bahía Blanca, se configura como una entidad sin fines de lucro, con autonomía operativa, en concordancia con los lineamientos estratégicos de la UNS y definida como Unidad de Vinculación Tecnológica en los términos de la Ley 23.877/1990.

2. OBJETIVO

Establecer los principios y lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Fundación de la Universidad Nacional del Sur (FUNS), en conformidad con la norma ISO 9001:2015, para asegurar la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.

La organización mantiene este Manual de la Calidad disponible para toda parte interesada. En él se detalla el alcance del sistema, la política de la calidad, el organigrama funcional y el mapa de procesos.

Este manual es revisado y actualizado conforme modificaciones en el SGC. La emisión de este manual es responsabilidad de la Alta Dirección.

3. ALCANCE

El SGC abarca las actividades de:

Administración de Fondos de: proyectos de investigación, desarrollo tecnológico y actividades de vinculación.

Promoción del Conocimiento y la Cultura: actividades administrativas para la organización de eventos, talleres y programas de capacitación que fortalezcan el aprendizaje y la participación comunitaria.

Vinculación Tecnológica de la oferta científica y tecnológica de la Universidad Nacional del Sur.

El alcance del SGC refleja el compromiso de la Fundación de la Universidad Nacional del Sur con la calidad, la transparencia y la responsabilidad social, alineándose con su misión organizacional y contribuyendo al desarrollo científico y tecnológico de la región, **no siendo aplicables** los requisitos de:

- 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: no se utilizan instrumentos de medición.
- 8.3 Diseño y desarrollo: los servicios prestados están definidos por normativa institucional.

4. POLÍTICA DE LA CALIDAD

Una política de calidad es una declaración formal, que define el compromiso de una organización con la calidad en sus productos o servicios. Es un documento que guía la gestión de la calidad, establece los estándares a seguir y comunica la intención de mejorar continuamente.

Es definida, emitida y comunicada por la Alta Dirección. Se revisa en oportunidad de las Revisiones por la Dirección para su continua adecuación, teniendo en cuenta las necesidades implícitas o explícitas de sus usuarios y/o clientes y está a disposición de las Partes Interesadas.

Se aprueba junto al Presidente del Consejo de Administración y el/la Gerente de la organización.

La Alta Dirección se asegura que la Política de la Calidad se comunique y sea entendida dentro de la institución (mediante comunicación visual, página web de la FUNS, plataforma de la Calidad)

Se encuentra como Anexo a este Manual.

5. MISIÓN Y VISIÓN

La Misión y la Visión de la FUNS se encuentran como Anexos a este Manual.

Se describen, a continuación, sus significados:

Misión: breve descripción del propósito de la organización y cómo sirve a sus clientes o usuarios a través de los tipos de productos o servicios que les ofrece.

Visión: declaración concisa de las aspiraciones y metas a mediano o largo plazo de una organización. Transmite lo que la organización aspira lograr en el futuro.

6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Se identifican y analizan periódicamente los factores internos y externos que afectan la capacidad de cumplir con los objetivos del SGC.

Se mantiene actualizado un listado de partes interesadas pertinentes, así como sus necesidades y expectativas. (LSGC01 Partes Interesadas).

Ambos documentos forman parte de la información documentada del SGC. (RSGC03 Análisis del Contexto)

Consideración del Cambio Climático según la Enmienda de ISO 9001:2015:

Dado que la FUNS tiene como misión la administración de fondos para la promoción de la ciencia, la tecnología y la vinculación tecnológica, el cambio climático puede influir tanto en la disponibilidad de recursos como en las prioridades estratégicas de sus partes interesadas, especialmente organismos financiadores, instituciones académicas, y la comunidad científica.

Asimismo, puede afectar las condiciones operativas y generar nuevos riesgos o necesidades de adaptación en los proyectos que se gestionan.

Por lo tanto, la FUNS se compromete a identificar y revisar regularmente los posibles riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, asegurando que su sistema de gestión de la calidad se mantenga alineado con los cambios del entorno y responda adecuadamente a las expectativas de sus partes interesadas.

7. MAPA DE PROCESOS

Un mapa de procesos es una representación gráfica que muestra cómo se interrelacionan los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de la organización. Es una herramienta visual que permite comprender la secuencia de actividades, y la forma en que se conectan para lograr un objetivo final.

Los procesos de este Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se agrupan en:

- Estratégicos, Operativos (aquellos relacionados con la Misión) y de Apoyo.

El Mapa de procesos de la FUNS, se encuentra como Anexo a este Manual. (ISGC01 Mapa de procesos)

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La FUNS cuenta con una estructura funcional que asegura la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

La Alta Dirección está compuesta por el Presidente del Consejo de Administración, el/la Gerente y el/la Subgerente, y son quienes lideran el SGC.

La Alta Dirección tiene la responsabilidad de garantizar que se implementen, mantengan y mejoren continuamente los procesos necesarios del sistema.

Todos los integrantes de la organización, independientemente de su rol, son responsables de contribuir al cumplimiento de los requisitos del sistema y promover una cultura de calidad basada en el compromiso, la responsabilidad y la mejora continua.

Cada proceso del SGC tiene un Responsable designado, quien asegura la ejecución eficaz de las actividades asociadas, el cumplimiento de los objetivos establecidos y la comunicación fluida con el resto de la organización.

La figura del/de la Referente de Calidad es clave en la coordinación del SGC. Tiene como funciones principales:

- Coordinar auditorías internas y acompañar la implementación de acciones correctivas.

	<p>FUNDACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR MANUAL DE LA CALIDAD MSGC.00</p>	<p>Emisión: 05/06/2025 Hoja 7 de 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

- Promover el cumplimiento de los requisitos normativos y la mejora continua.
- Informar periódicamente a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema, la eficacia de los procesos y las oportunidades de mejora.

9. LIDERAZGO

La máxima autoridad de la Organización es ejercida por la Alta Dirección.

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 la Calidad
- Definición y seguimiento del Plan Estratégico y sus Objetivos Específicos anuales.
- Revisión por la Dirección
- Asignar autoridad para:

Asegurar que el SGC sea conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.

Asegurar que desde los responsables de los procesos y el/la referente de calidad, se informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.

Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en toda la Organización.

Asegurar que la integridad del SGC se mantenga cuando se planifiquen e implementen cambios.

10. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

La planificación del SGC en la FUNS se realiza considerando la necesidad de prevenir desviaciones, identificar oportunidades y asegurar la coherencia con la dirección estratégica de la organización. Este enfoque planificado garantiza que se establezcan y mantengan las condiciones necesarias para lograr resultados esperados y sostenibles.

- Se identifican y gestionan riesgos y oportunidades.
- Se establecen objetivos de calidad, medibles y coherentes con la política.
- Los objetivos se planifican con responsables, plazos e indicadores.

	<p>FUNDACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR MANUAL DE LA CALIDAD MSGC.00</p>	<p>Emisión: 05/06/2025 Hoja 8 de 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

La gestión eficiente de los recursos es un pilar del SGC de la FUNS, asegurando que el personal, la infraestructura y el entorno de trabajo sean adecuados para apoyar el logro de los objetivos de calidad y satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

11. RECURSOS Y COMPETENCIA

La gestión adecuada de los recursos y la garantía de la competencia del personal son pilares esenciales del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la FUNS. La organización reconoce que la disponibilidad y el uso eficaz de los recursos humanos, tecnológicos y estructurales son determinantes para el cumplimiento de sus objetivos y para la mejora continua de sus procesos.

En este sentido, se establecen las siguientes directrices:

Formación y desarrollo del personal: el personal es seleccionado y capacitado conforme a los perfiles de puesto previamente definidos. Se promueve el desarrollo de competencias técnicas y transversales necesarias para el desempeño eficaz de sus funciones, asegurando la alineación con los objetivos institucionales.

Ambiente de trabajo apropiado: se gestionan condiciones laborales seguras, inclusivas y motivadoras que favorezcan el bienestar del equipo, la eficiencia operativa y el sentido de pertenencia.

Infraestructura y tecnología adecuadas: se asegura la disponibilidad de instalaciones, equipamiento, sistemas informáticos y recursos materiales necesarios para el desarrollo de las actividades institucionales con eficacia, eficiencia y calidad.

Gestión del conocimiento y la información documentada: se preserva y sistematiza el conocimiento organizacional clave, asegurando su disponibilidad para quienes lo requieran. A su vez, se controla la información documentada del SGC para garantizar su integridad, acceso y actualización, conforme a los procedimientos establecidos.

12. COMUNICACIÓN

La Alta Dirección ha establecido un plan de comunicación el cual forma parte de la información documentada del SGC. (LSGC02 Plan de comunicación)

Este Plan fue diseñado para establecer los lineamientos y directrices en forma conjunta con la Alta Dirección del SGC asegurando el desarrollo de una correcta comunicación al público interno y externo, con el fin de dar difusión a la información relativa a los procesos y promover el bienestar laboral, el sentido de pertenencia, la apropiación de la cultura institucional y el fortalecimiento de la imagen.

Se ha determinado, además, que no se admite la incorporación de publicidad en las comunicaciones de la FUNS previniendo de esta forma el influir en el público destino sobre la compra de un producto o servicio.

13. OPERACIÓN

La gestión de las operaciones en la FUNS se orienta a asegurar que todos los servicios brindados cumplan con los requisitos establecidos y generen valor para las partes interesadas. Para ello, se adoptan prácticas sistemáticas de planificación, ejecución, control y mejora que garantizan la coherencia y trazabilidad de los procesos vinculados con la misión institucional.

Las actividades operativas se desarrollan bajo los siguientes lineamientos:

Planificación y control de los procesos operativos: se definen criterios, responsabilidades, recursos y métodos de ejecución para asegurar que las actividades se realicen conforme a los requisitos definidos, alineadas con los objetivos del SGC y las necesidades de los beneficiarios.

Control de servicios contratados externamente: se evalúa y supervisa la calidad de los productos y servicios adquiridos a terceros, asegurando que cumplan con los requisitos técnicos, normativos y contractuales establecidos por la FUNS. (PSGC03 Gestión de Proveedores y Compras)

Verificación de salidas, trazabilidad y seguimiento posterior a la entrega: se comprueba que los resultados de cada proceso respondan a lo previsto; se mantienen registros que permiten rastrear el desarrollo de las actividades y, cuando corresponde, se realiza el seguimiento posterior a la entrega de los servicios para evaluar su efectividad y satisfacción. (PSGC06 Servicios Posteriores a la Entrega)

Gestión de no conformidades y acciones correctivas: ante la detección de desvíos o incumplimientos, se procede a su análisis, documentación y tratamiento mediante la implementación de acciones correctivas eficaces, promoviendo el aprendizaje organizacional y la prevención de recurrencias. (PSGC05 Gestión de No Conformidades, Oportunidades de Mejora y Cambios)

14. PROVEEDORES

La organización reconoce la importancia de asegurar la calidad de los productos y servicios suministrados externamente, ya que impactan directamente en la eficacia del SGC y en la satisfacción de los usuarios. Por ello, se han establecido mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de los proveedores.

La evaluación del desempeño es un componente esencial del SGC, ya que permite medir la eficacia de los procesos y tomar decisiones basadas en datos. Su correcta implementación favorece la mejora continua y el logro de los objetivos de calidad.

Todos los proveedores son evaluados por la organización en intervalos planificados, conforme a criterios definidos en procedimientos documentados, que incluyen calidad del servicio, cumplimiento de plazos, atención, soporte y adecuación a los requerimientos técnicos y normativos.

Los resultados de estas evaluaciones son utilizados para la toma de decisiones relacionadas con la continuidad, mejora o reemplazo de proveedores, asegurando una cadena de valor robusta y alineada a los objetivos institucionales. (RSGC06 Registro, Calificación y Recalificación de Proveedores)

Los proveedores se han clasificado en dos categorías: Proveedores externos a la FUNS, dependientes de la UNS y proveedores externos.

- Proveedores externos independientes, contratados directamente por la FUNS en función de necesidades específicas.
- Proveedores externos dependientes de la UNS, que brindan servicios o productos en articulación con la estructura académica o administrativa de la universidad.

15. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El compromiso con la mejora continua constituye uno de los principios rectores del SGC de la FUNS. A través del análisis sistemático de datos, auditorías e identificación de oportunidades, se busca optimizar el desempeño organizacional y la calidad del servicio ofrecido.

- Se realiza seguimiento de los procesos claves mediante indicadores que son monitoreados en forma periódica. Cada proceso cuenta con al menos un indicador de desempeño definido y se revisan en el marco de la Revisión por la Dirección.
- Se evalúa la satisfacción de usuarios.
- Se ejecutan auditorías internas y se lleva a cabo la Revisión por la Dirección.

16. MEJORA CONTINUA

La mejora continua es un principio fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Fundación de la Universidad Nacional del Sur. Su implementación sistemática permite aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos, adaptarse a los cambios del entorno y superar las expectativas de las partes interesadas. Este enfoque refuerza el compromiso institucional con la calidad, la transparencia y la excelencia en la gestión.

El sistema promueve la mejora continua a través de los siguientes mecanismos:

Análisis de datos e indicadores: se monitorean los resultados de los procesos mediante indicadores claves de desempeño, lo que permite detectar desvíos y oportunidades de optimización.

Acciones correctivas y oportunidades de mejora: se analizan las no conformidades y las causas raíz, aplicando acciones correctivas eficaces que previenen la recurrencia de los problemas. También se identifican y desarrollan propuestas de mejora, incluso cuando no se han producido fallos.

	FUNDACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR MANUAL DE LA CALIDAD MSGC.00	Emisión: 05/06/2025 Hoja 11 de 16
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

Informes de auditoría y revisiones periódicas: los resultados de las auditorías internas y externas, así como las Revisiones por la Dirección, permiten evaluar el cumplimiento de los requisitos y proponer ajustes estratégicos que fortalezcan el SGC.

17. CONTROL DOCUMENTAL

Toda la documentación del SGC (manuales, procedimientos, instructivos, listas, registros) es controlada y mantenida en la plataforma digital de Calidad.(PSGC01 Control de información documentada).

ANEXOS

	FUNDACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR MANUAL DE LA CALIDAD MSGC.00	Emisión: 05/06/2025 Hoja 13 de 16
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

ANEXO 1:

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Para la mejora continua de nuestra Organización, la Fundación de la Universidad Nacional del Sur (FUNS), ha decidido implementar y mantener una Política de Calidad, asumiendo como compromisos para su desempeño:

1. Llevar a cabo nuestros procesos en conformidad con la ISO 9001 y los requisitos aplicables, promoviendo la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, optimizando el desempeño de la Fundación y procurando la satisfacción de los clientes y otras partes Interesadas.
2. Asegurar el manejo ágil, riguroso y transparente de los fondos de los organismos financiadores, encomendados para su administración.
3. Promover actividades y gestionar proyectos de vinculación y transferencia de tecnología entre el sistema científico y el sector socio-productivo, y que se logren transformar en beneficios que impacten de manera efectiva en la sociedad en su conjunto.
4. Brindar atención personalizada para comprender las necesidades de nuestros clientes y asistirlos para el mejor logro de sus objetivos.
5. Impulsar el desarrollo profesional del personal, fomentando la capacitación continua, el trabajo en equipo y el compromiso personal para el logro de los objetivos propuestos.



Cra. EVANGELINA CASTELETTA
GERENTE
FUNDACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR

Cra. Evangelina Casteletta
Gerente



DANIEL E. DAMIANI

Dr. Daniel Damiani
Presidente

Rev.00 mayo 2025.

	FUNDACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR MANUAL DE LA CALIDAD MSGC.00	Emisión: 05/06/2025 Hoja 14 de 16
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

ANEXO 2:

MISIÓN

Administrar fondos destinados a la promoción de la Ciencia, la Tecnología y la Vinculación Tecnológica, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Impulsar el conocimiento y fomentar la cultura en la comunidad a través de actividades administrativas que apoyen la generación y difusión de saberes.

Coadyuvar a promover la oferta tecnológica de la Universidad Nacional del Sur en toda la región, fortaleciendo su impacto y alcance en el ámbito científico y tecnológico.

VISIÓN

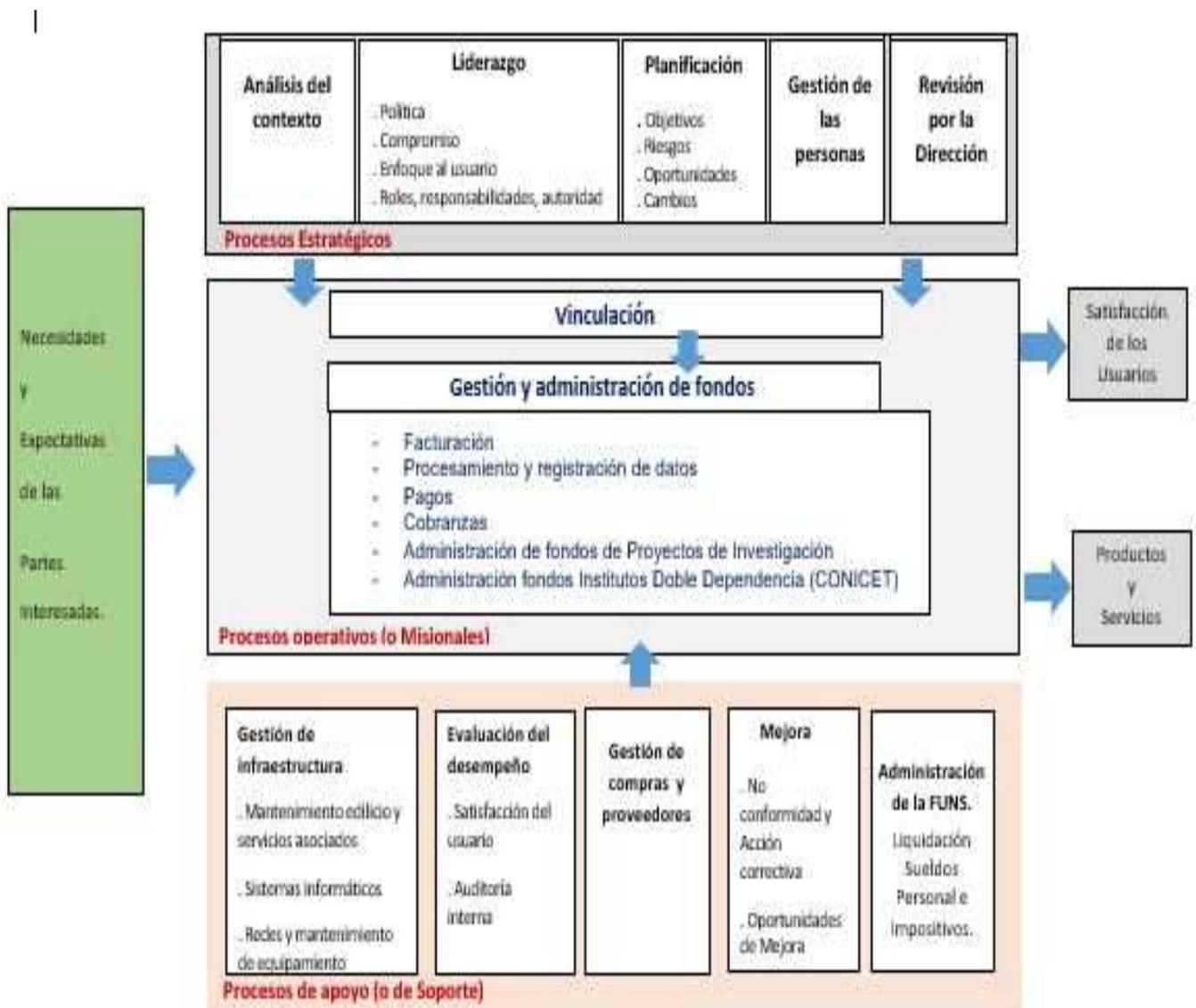
Facilitar la vinculación entre la docencia y la investigación con el mundo socio productivo, optimizando la gestión de recursos y servicios que potencien sus actividades e impulsando una sinergia entre la academia, los organismos de investigación y el sector socio productivo.

Contribuir a la formación de un entorno propicio para la gestión administrativa del desarrollo de proyectos innovadores que respondan a las necesidades del sector socio productivo y de la comunidad, consolidando así un modelo de colaboración que beneficie a todos los actores involucrados.

Aprobadas por el Consejo de Administración, diciembre 2024

ANEXO 3:

MAPA DE PROCESOS



ANEXO 4:

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

