

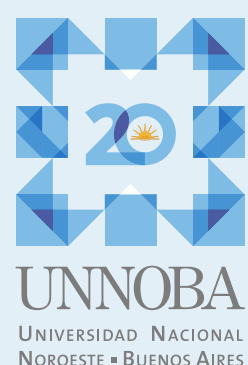
Fortalecimiento de la relación con el usuario final y Cambios en normativas de la institución para respaldar los procesos digitales.

# Sistema de Gestión de Calidad en el marco de los procesos de la UNNOBA

La UNNOBA, enmarcada en su Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para el mejoramiento continuo de sus servicios con enfoque a la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, establece en su Política de Calidad:

- Determinar las necesidades y expectativas de sus clientes y demás partes interesadas.
- Satisfacer las expectativas de los clientes y partes interesadas por medio de una atención eficiente y oportuna.
- El compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- Los recursos humanos son formados en la calidad del servicio al cliente y capacitados para cubrir necesidades de las distintas áreas.
- El área evoluciona acompañando las expectativas del cliente, en desarrollos tecnológicos, recursos humanos e infraestructura de apoyo al servicio.

Desde sus inicios en 2012, el Sistema de Gestión de Calidad de la UNNOBA se nutre, además de software de desarrollo propio, por el SIU y sus distintos módulos que son utilizados en cada una de las áreas involucradas en sus procesos.



## Autoras:

Deborat Gallinari

Cintia Schinetti

Valeria Rossomanno

Licina Bracci

## Mail de contacto:

calidad@unnoba.edu.ar

Año	Evolución de los procesos	Incorporación de módulos del SIU al SGC
2012	Implementación del SGC bajo norma ISO 9001:2008 para el proceso Emisión de Títulos y Licitación Pública	GUARANÍ2, DIAGUITA, PILAGÁ
2013	Ampliación de alcance hacia los procesos de Licitación Privada e Inscripción de Alumnos	GUARANÍ2, DIAGUITA, PILAGÁ
2014	Ampliación de alcance hacia los procesos de Gestión del Historial Académico y Liquidación de Haberes	GUARANÍ2, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE
2016	Ampliación de alcance hacia los procesos de Movilidad Académica Estudiantil y Viáticos Docentes.	GUARANÍ2, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE, KOLLA.
2017	Se modifica la versión de la norma ISO a la nueva versión vigente 9001:2015, recertificación del sistema.	GUARANÍ2, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE, KOLLA
2018	Auditoría de Seguimiento 1 bajo directivas 9001:2015. Fortalecimiento del procedimiento de Auditoría Interna bajo capacitación de Auditores Líderes por IRCAA/IRAM.	GUARANÍ3, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE, KOLLA
2019	Auditoría de Seguimiento 2 bajo directivas 9001:2015. Intensificación del Trabajo colaborativo con el área de Mantenimiento y Seguridad e Higiene	GUARANÍ3, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE, KOLLA, WICHI
2020	Recertificación del SGC. Apropiación de la sistematización y digitalización que se dio para los procesos en el marco del Proyecto de Gobierno Electrónico	GUARANÍ3, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE, KOLLA, WICHI
2021	Auditoría de Seguimiento 1 - Incorporación de procedimiento de Gestión de Tickets de manera genérica (TICS).	GUARANÍ3, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE, KOLLA, WICHI
2022	10 años del SGC. Auditoría de Seguimiento 2 - Proceso estratégico de integración del personal con el área de Capital Humano. Propuesta de Ampliación del Alcance del Sistema.	GUARANÍ3, DIAGUITA, PILAGÁ, MAPUCHE, KOLLA, WICHI