



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
ANTECEDENTES	3
3. REFERENCIAS	4
4. RESPONSABILIDADES	5
5. PROCEDIMIENTO	6
<i>Consideraciones para el alcance del SGC</i>	6
<i>Marco Legal y Normativo</i>	10
<i>Representante del Comité de Calidad</i>	15
<i>Comité de Calidad</i>	16
<i>Contexto de la UAEM</i>	16
<i>Política de la Calidad</i>	16
<i>Objetivos de la Calidad</i>	17
<i>Riesgos y Oportunidades de los SEFIPEBI</i>	17
<i>Competencias del Personal</i>	18
<i>Procesos de la Alta Dirección, de Realización y de Soporte</i>	18
<i>Entradas y salidas de los SEFIPEBI</i>	19
<i>Requisitos de los SEFIPEBI</i>	21
<i>Procesos subcontratados</i>	24
<i>Estructura Documental</i>	25
<i>Planificación</i>	26
<i>Comunicación interna y externa</i>	28
<i>Conocimiento de la Organización</i>	28
<i>Gestión de Recursos</i>	28
<i>Adquisiciones</i>	30
<i>Planes de la Calidad</i>	31
<i>Propiedad del Cliente</i>	31
<i>Auditorías Internas de Calidad</i>	32
<i>Control de Salidas No Conformes</i>	33
<i>Mejora Continua</i>	33
<i>Satisfacción del Cliente</i>	36
<i>Control de los recursos de seguimiento y medición</i>	36
<i>No aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015</i>	36
6. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO	37

## ANTECEDENTES

El 25 de diciembre de 1938 se fundó el Instituto de Estudios Superiores del Estado de Morelos, para transformarse el 7 de abril de 1953 en la Universidad del Estado de Morelos, adoptando el lema “Por una humanidad culta”.

La UAEM es un organismo público autónomo del Estado de Morelos con plenas facultades de gestión y control presupuestal, personalidad jurídica y patrimonio propios cuyos fines son la prestación de servicios públicos de educación de los tipos medio superior y superior, de investigación, de difusión de la cultura y extensión de los servicios.

Conformada por una estructura académica de 9 Dependencias de Educación Superior, 17 Escuelas de Nivel Superior, 10 Centros de Investigación, 9 Escuelas de Nivel Medio Superior, 94 Cuerpos Académicos, ofrece un Bachillerato General y un Programa Bivalente con 11 Carreras Técnicas de Nivel Medio Superior, 114 Programas de Licenciatura y 57 Programas de Posgrado.

## MISIÓN

La UAEM es una institución educativa que forma profesionales en los niveles medio superior y superior, que sean competentes para la vida y líderes académicos en investigación, desarrollo y creación. Con ello contribuye a la transformación de la sociedad.

La docencia, la investigación y la extensión se realizan con amplias perspectivas críticas, articuladas con las políticas internas y externas dentro del marco de la excelencia académica. De esta forma, la universidad se constituye en un punto de encuentro de la pluralidad de pensamientos y se asume como protagonista de una sociedad democrática en constante movimiento.

## VISIÓN

Para 2023, la UAEM se consolida como una institución de excelencia académica, sustentable, incluyente y segura, reconocida por la calidad de sus egresados, el impacto de su investigación, la vinculación, la difusión de la cultura y la extensión de los servicios, posicionada en los niveles estatal, regional, nacional e internacional, en un mundo interconectado a través de la innovación educativa y la economía del conocimiento. La universidad se distingue como impulsora del cambio, por la transparencia y calidad de sus procesos sustantivos y adjetivos, la consolidación de sus redes del conocimiento como el recurso de mayor valor para el logro de sus objetivos y por su respuesta a la sociedad, que equilibra el pensamiento global con el actuar localmente.

## VALORES

La **UAEM** basa su quehacer académico y administrativo en el apego a valores que orientan la toma de decisiones y caracterizan la actuación de toda la comunidad universitaria; valores que constituirán la esencia del Código Ético Institucional:

Solidaridad \* Eticidad \* Compromiso \* Honestidad

Libertad \* Justicia \* Responsabilidad Social

## 3. REFERENCIAS

- 1.- *Procedimiento de Términos, Definiciones y Abreviaciones.*
- 2.- *Procedimiento de Control de Información Documentada.*
- 3.- *Procedimiento de Control de Salidas No Conformes.*
- 4.- *Procedimiento de Acciones Correctivas.*
- 5.- *Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad.*
- 6.- *Procedimiento de Planeación Estratégica.*
- 7.- *Compendio de Formularios del Sistema de Gestión de la Calidad.*
- 8.- *Manual de Perfiles de Puestos.*
- 9.- *Manual de Funciones y Responsabilidades.*
- 10.- *Manual de Procesos y Procedimientos Operativos.*

#### 4. RESPONSABILIDADES

CARGO	RESPONSABILIDAD
Comité de Calidad	<p>Integra a la <b>Alta Dirección</b> de la <b>UAEM</b> para lo relativo al <b>SGC</b>. Establecer y mantener el <i>Contexto de la UAEM</i>, las <i>Partes Interesadas</i>, la <i>Política de la Calidad</i> y los <i>Objetivos de la Calidad</i> a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación. Designación del <b>Responsable del SGC</b>. Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un <b>SGC</b> eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de los <b>SEFIPEBI</b>, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios. Revisar periódicamente el <b>SGC</b>, así como analizar y proponer estrategias para el <b>SGC</b>. Decidir sobre las acciones para la mejora del <b>SGC</b>. Revisar y analizar los resultados de los <i>Objetivos de la Calidad</i> y del <i>CMI</i>. Analizar y aprobar el <i>Programa Anual de Auditorías de Calidad</i> y el <i>Programa Anual de Capacitación</i>. Analizar y proponer mejoras para los resultados de los <i>Objetivos de la Calidad</i>. Atender y analizar las propuestas de Mejora Continua presentadas por el personal. Promover el enfoque al cliente, a procesos y el pensamiento basado en riesgos.</p>
Responsable del SGC	<p>Representar al <b>Comité de Calidad</b> en el <b>SGC</b>, tanto dentro como fuera de la <b>UAEM</b>. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el <b>SGC</b>. Coordinar la revisión del <i>Contexto de la UAEM</i>, las <b>Partes Interesadas</b> y los requisitos pertinentes. Informar al <b>Comité de Calidad</b> sobre el desempeño del <b>SGC</b> y de cualquier necesidad de mejora. Vigilar que se implementen y difundan los documentos del <b>SGC</b>. Reunir la información del <i>CMI</i>. Atender las sugerencias, comentarios y propuestas de los <b>Cientes</b> conforme al proceso de Mejora Continua. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las <b>Partes Interesadas</b> en todos los niveles de la <b>UAEM</b>. Programar cursos motivacionales para todo el personal. Comunicar al personal los resultados del <b>SGC</b>. Gestionar el presupuesto y autorización del Programa Anual de Conservación y Mantenimiento de los bienes inmuebles, mobiliario y equipo de oficina. Firmar los oficios de retroalimentación de las sugerencias, comentarios o propuestas presentados por el personal.</p>
Responsable de proceso	<p>Atender las No Conformidades de los <b>Cientes</b> del proceso correspondiente dentro de los <b>SEFIPEBI</b>. Elaborar y actualizar el <i>Inventario de Equipo</i> utilizado en su proceso para su identificación, control y mantenimiento. Informar mensualmente los resultados obtenidos de sus procesos. Determinará los riesgos y oportunidades del Proceso. Aplicará una encuesta de satisfacción para el seguimiento de las percepciones de los clientes. Promoverá la toma de conciencia sobre la política, objetivos, contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento a los requisitos.</p>
Personal	<p>Implementar y mantener los lineamientos de este Manual.</p>

## 5. PROCEDIMIENTO

Consideraciones para el alcance del SGC. El alcance del SGC aplica a los siguientes servicios:

**Servicios Escolares:** Admisión de Aspirantes de Nuevo Ingreso, Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios, Certificación del Servicio Social, Emisión de Certificados y Cartas de Pasante, Gestión de Altas y Bajas de Alumnos en el IMSS, Movilidad Estudiantil, Petición de Examen de Titulación y Expedición de Títulos, Validación Académica del Alumno y Actualización del SADCE.

**Servicios Financieros:** Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios, Alta de Bienes, Contratación de Obras y Servicios relacionados con las mismas, Control Presupuestal. Fondos Extraordinarios, Control Presupuestal. PRODEP, Registro del Ingreso y del Egreso, Suficiencia Presupuestal de Fichas Técnicas para Contratos Bajo el Régimen por Honorarios.

**Servicios Personal:** Actualización de Manuales de Funciones y Responsabilidades y Perfil de Puesto, Cálculo y Pago de Cuotas Obrero-Patronales (INFONAVIT), Capacitación al Personal, Elaboración de Contratos, Evaluación y Actualización de Estímulos al Desempeño del Personal Docente, Gestión de Auditorías Internas de Calidad, Incidencias del Personal, Incorporación de Procesos al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Movimientos y Altas de personal, Nómina, Prestaciones al Personal, Gestión del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), Soporte Técnico de 1era Instancia, de Comunicaciones y de Seguridad Informática.

**Servicios Bibliotecas:** Desarrollo de Colecciones, Descarte de Libros, Gestión e Integración de Recursos de Información, y Servicios Bibliotecarios.

Para la **UAEM**, los CLIENTES son aquellas Dependencias Administrativas (personal activo, jubilados y pensionados), Unidades Académicas y Centros de Investigación a las que van dirigidos sus productos. Así como aquellos ALUMNOS que se encuentran cursando algún programa educativo de la misma **UAEM** y sus EXALUMNOS, siempre y cuando sean éstos los que soliciten y utilicen el producto o servicio de un proceso.

Un **USUARIO** será un organismo o individuo que por algún motivo requiera uno o varios de los **SEFIPEBI** y que por sus características no sea considerado como miembro de la comunidad universitaria.

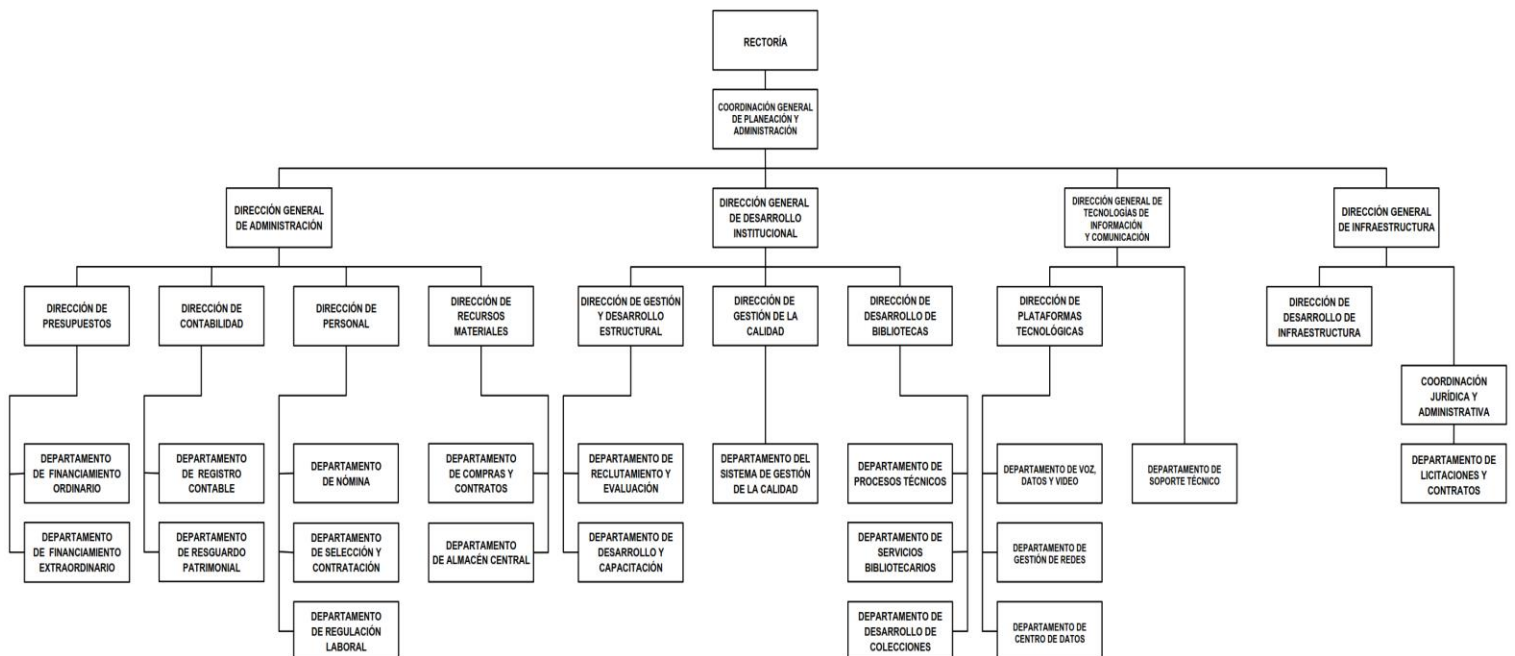
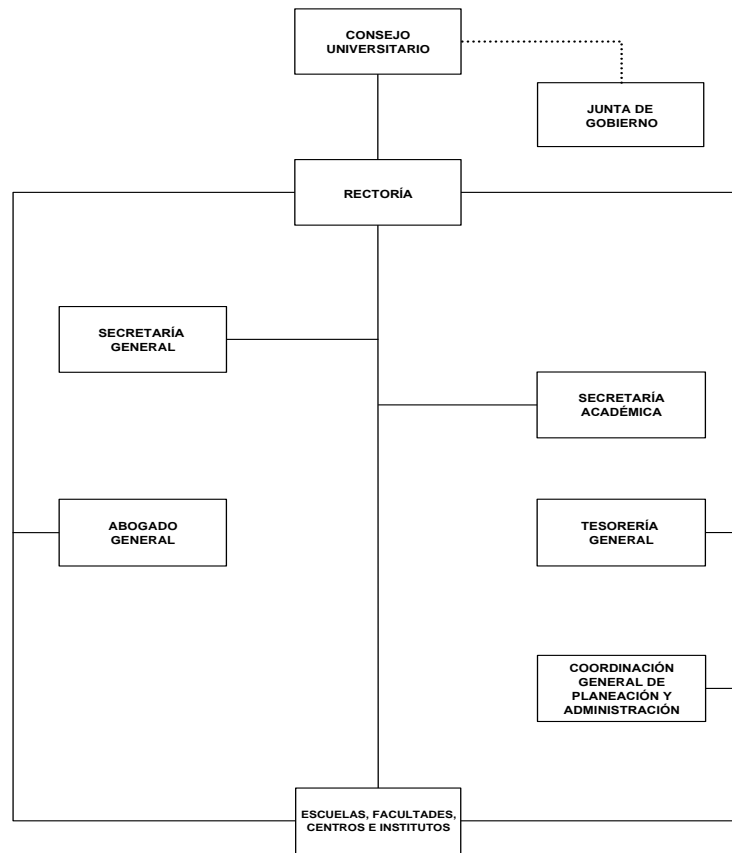
El **SGC** desarrollado y mantenido en la **UAEM** está limitado a sus **CLIENTES**, quedando excluidos los **USUARIOS**, a menos que se determine en algún proceso de manera particular, que un Usuario será considerado como un Cliente, siempre y cuando así esté especificado en el *Manual de Procesos y Procedimientos Operativos*.

Los Clientes del proceso de Validación académica del alumno y actualización del SADCE se limitan a los alumnos de nivel medio superior y superior de Escuelas Dependientes.

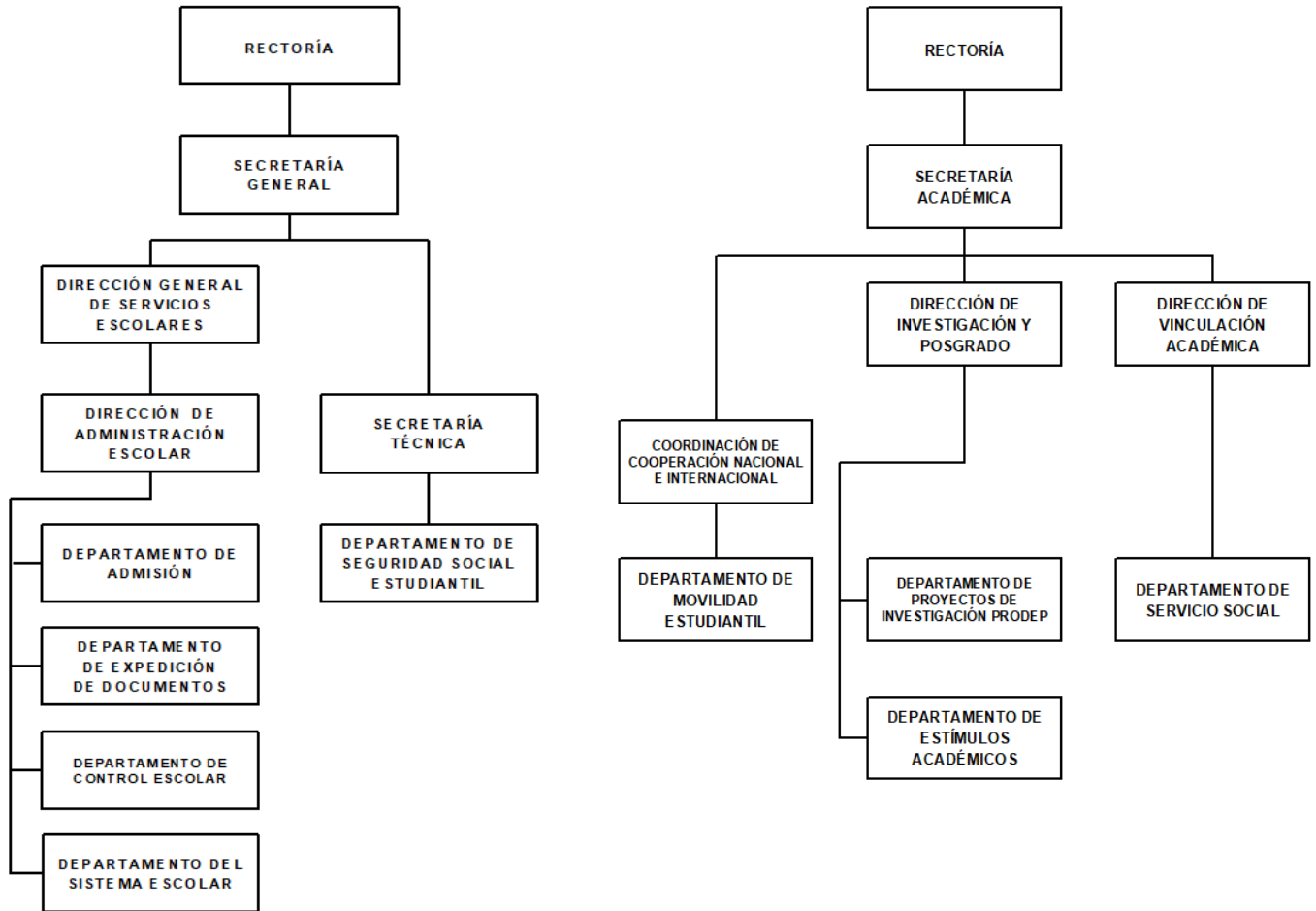
Los Clientes del proceso de Suficiencia presupuestal de fichas técnicas para contratos bajo el régimen por honorarios, se limita a los fondos financieros de autogenerados y gasto corriente.

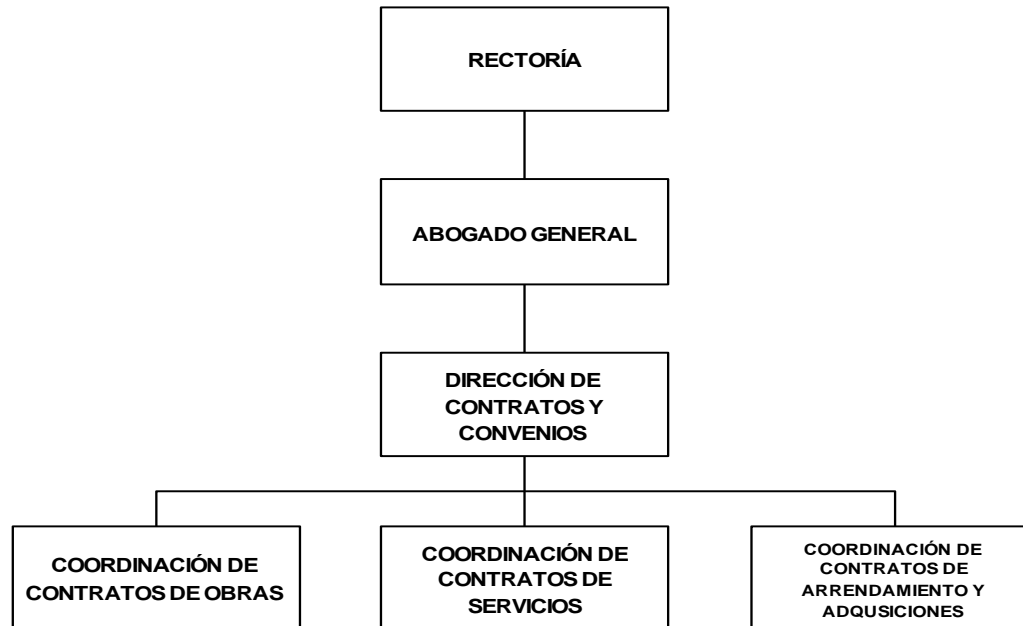
Como Bibliotecas se entenderá sólo la Biblioteca Central de la **UAEM**.

El personal que interviene en el **SGC** forma parte de los siguientes organigramas y sus roles y responsabilidades se detallan en el *Plan de la Calidad* de cada proceso:









Marco Legal y Normativo. Los **SEFIPEBI** se encuentran regulados bajo los siguientes documentos:

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
Admisión de Aspirantes de Nuevo Ingreso.	Reglamento Gral. de Ingreso y Revalidación y Equivalencia para los alumnos de educación del tipo NMS Y NS de la UAEM.	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	
Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios.	Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023. Reglamento General de Identidad de la UAEM. * Reglamento General de Ingreso, Revalidación y Equivalencia de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Reglamento General de Exámenes de la Universidad UAEM. * Reglamento General de Educación Media Superior de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza. * Reglamento de Trabajo del Personal Administrativo. * Planes de estudio de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	Ley General de Educación.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

**Manual de la Calidad**  
Sistema de Gestión de la Calidad  
*Documento controlado*

Código **M-SGC-01**

Versión **0621**

Pág. **11** de **37**

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
Certificación del Servicio Social.	Reglamento General del Servicio Social. *	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	
Emisión de Certificados y Cartas de Pasante.	Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023. Reglamento General de Identidad de la UAEM. * Reglamento General de Ingreso, Revalidación y Equivalencia de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Reglamento General de Exámenes de la UAEM. * Reglamento General de Educación Media Superior de la UAEM. * Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza. * Reglamento de Trabajo del Personal Administrativo. * Planes de estudio de la UAEM.	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	Ley General de Educación.
Gestión de Altas y Bajas de Alumnos en el IMSS.	Reglamento Gral. de Ingreso y Revalidación y Equivalencia para los alumnos de educación del tipo NMS Y NS de la UAEM.		Ley del Seguro Social. Acuerdo al Decreto Presidencial ACDO.SA1.HCT.2810 15/246.P.DIR.
Movilidad Estudiantil.	Convenio con Institución educativa y/o convocatoria educativa (requisitos de documentación). Criterios para la asignación de becas.		
Peticion de Examen de Titulación y Expedición de Títulos.	Reglamento de titulación.	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	
Validación Académica del Alumno y Actualización del SADCE.	Reglamento Gral. de Ingreso y Revalidación y Equivalencia para los alumnos de educación del tipo NMS Y NS de la UAEM. * Estatuto Universitario. Código Ético Universitario. Reglamento Gral. de Ingreso, Revalidación y Equivalencia para los alumnos de educación del tipo medio superior y licenciatura de la UAEM. Reglamento General de Educación Media Superior. Reglamento General de Becas de la UAEM. Reglamento General de Exámenes de la UAEM. Reglamento General de Servicio Social de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos Reglamento de la Procuraduría de los Derechos Académicos de la UAEM. Acuerdos y Lineamientos establecidos por Consejo Universitario Planes de Estudios. Reglamentos Internos de las Unidades Académicas.	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	





<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>UAEM</b>	<b>ESTATAL</b>	<b>FEDERAL</b>
Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios.	Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la UAEM. * Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto. *	Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de Morelos. Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Morelos.	Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los municipios. Ley General de Transparencia y acceso a la información pública. Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Alta de Bienes.	Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto. *		Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio. Principales Reglas de Registro y Valoración del Patrimonio (Elementos Generales).
Contratación de Obras y Servicios Relacionados con las mismas.	Reglamento General de Obras y Servicios de la UAEM.	Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de Morelos. Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Morelos.	Ley y Reglamento de obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas. Reglas de Operación aplicables. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos obligados.
Control Presupuestal. Fondos Extraordinarios.	Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto. *		Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2019. Reglas de operación de cada fondo extraordinario. Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los municipios.
Control Presupuestal. PRODEP	Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto. *		Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal Vigente. Reglas de operación PRODEP. Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.



NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
Registro del Ingreso y del Egreso	Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto. *		Ley General de Contabilidad Gubernamental. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2019.
Suficiencia Presupuestal de Fichas Técnicas para Contratos Bajo el Régimen por Honorarios.	Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto. *		Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Ley del Impuesto Sobre la Renta y su reglamento. Ley del Impuesto al Valor Agregado y su reglamento.
Actualización de Manuales de Funciones y Responsabilidades y Perfil de puesto.	Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023.		
Cálculo y Pago de Cuotas Obrero-Patronales (INFONAVIT).			Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
Capacitación al Personal.	Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023. Ley Orgánica de la UAEM. Estatuto Universitario de la UAEM. Contrato colectivo con el Sindicato de trabajadores Administrativos (STAUAEEM). Reglamento General de Identidad de la UAEM Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza. Reglamento de Trabajo del Personal Administrativo. Reglamento de Admisión y Escalafón.	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	Ley Federal del Trabajo.
Elaboración de Contratos.	Ley Orgánica. Estatuto Universitario. Reglamento de Imagen. Reglamento General de Adquisiciones, arrendamientos y servicios de la UAEM. Reglamento General de Protección y Asistencia de la UAEM. Reglamento General de Obras y Servicios de la UAEM. Lineamientos Provisionales para la Comercialización de Bienes, productos y Servicios en las Instalaciones de la UAEM. Lineamientos Generales para el ejercicio del Gasto.	Constitución Política para el Estado Libre Soberano de Morelos. Código Civil para el Estado Libre Soberano de Morelos. Ley de Salud del Estado Libre y Soberano. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Morelos. Ley General de Hacienda del Estado de Morelos.	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Código Fiscal de la Federación. Código de Comercio. Ley Federal del Trabajo. Ley General de Educación Pública. Ley Federal de obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas y su Reglamento. Código Federal de Procedimientos civiles. Código Civil Federal. Ley Federal de Adquisiciones, Arrendamientos y servicios del Sector Público y su Reglamento. Ley General de Salud y su Reglamento. Ley general de Residuos Sólidos. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Norma Oficial Mexicana NOM-2551-SSA- 1-2009.



NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
Evaluación y Actualización de Estímulos al Desempeño del Personal Docente.	Reglamento 2018 del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente.		Lineamientos para la elaboración del Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente de la SEP. Lineamientos generales para la operación del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente de educación media superior y superior de la SHCP 2002.
Gestión de Auditorías Internas de Calidad.	Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023.		
Incidencias del Personal.	Ley Orgánica de la UAEM. * Estatuto Universitario de la UAEM. Contrato Colectivo de Trabajo 2018-2020 con el Sindicato Independiente de Trabajadores Académicos de la UAEM. Contrato Colectivo de Trabajo 2016-2018 con el Sindicato de Trabajadores Administrativos de la UAEM. Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza. * Reglamento de Trabajo del Personal Administrativo. * Reglamento del Personal Académico.	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	Ley Federal del Trabajo. Ley del Seguro Social.
Incorporación de Procesos al Sistema de Gestión de la Calidad.	Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023.		
Movimientos y Altas de personal.	Contrato colectivo de trabajo del Personal Administrativo Sindicalizado. Contrato colectivo con el Sindicato Independiente de trabajadores Académicos (SITAUAE).		Ley Federal del Trabajo.
Nómina.		Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	Ley Federal del Trabajo. Ley del Seguro Social. Ley del Impuesto Sobre la Renta. Ley General de Contabilidad Gubernamental.
Prestaciones al Personal.	Ley Orgánica de la UAEM. * Estatuto Universitario de la UAEM. * Contrato Colectivo de Trabajo 2018-2020 con el Sindicato Independiente de Trabajadores Académicos de la UAEM. Contrato Colectivo de Trabajo 2016-2018 con el Sindicato de Trabajadores Administrativos de la UAEM. Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza. *	Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	Ley Federal del Trabajo. Ley del Seguro Social.



NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
Gestión del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP).	Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto. * Reglas de Operación PRODEP 2020.	Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de Morelos.	Lineamientos Generales de la SHCP 2018. Presupuesto de Egresos de la Federación. Ley General de Contabilidad Gubernamental.
Soporte Técnico de 1era. Instancia de Comunicaciones y de Seguridad Informática.	Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023.		
Desarrollo de Colecciones.	Reglamento General de Servicios Bibliotecarios. *	Ley de Transparencia y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	
Descarte de Libros.	Políticas de Adquisición y Descarte.		
Gestión e Integración de Recursos de Información.	Reglamento General de Servicios Bibliotecarios. *	Ley de Transparencia y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	
Servicios Bibliotecarios	Reglamento General de Servicios Bibliotecarios. *	Ley de Transparencia y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos.	

\* Disponible en el Portal de Transparencia (<http://www.transparenciamorelos.mx/ocas/UAEM>)

### Generales:

- 1.- Norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 (ISO 9000:2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.*
- 2.- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.*

Representante del Comité de Calidad. El **Responsable del SGC** es el Representante del **Comité de Calidad**, con toda su autoridad para los asuntos relativos al **SGC** que se detallan en este *Manual de la Calidad*. Asimismo, vigila que se difundan e implementen los documentos de la Calidad establecidos en el **SGC**, apoyando a todo el personal involucrado en la Calidad de los **SEFIPEBI**, por medio de reuniones de difusión, cursos y talleres, comunicados impresos y electrónicos, así como actividades de verificación.

Comité de Calidad. La **UAEM** ha instituido un **Comité de Calidad** conformado por:

- Rector de la UAEM (Presidente).
- Coordinador General de Planeación y Administración (Suplente del Presidente).
- Secretario General.
- Abogado General.
- Secretario Académico.
- Director General de Administración.
- Director General de Servicios Escolares.
- Director General de Desarrollo Institucional.
- Responsable del SGC.

El **Comité de Calidad** se reunirá de forma semestral o, cuando sea necesario, a convocatoria del **Rector de la UAEM** como **Presidente del Comité de Calidad**, para analizar y proponer nuevas estrategias de implementación y medición de la efectividad del **SGC**, a través de la mejora continua. El **Comité de Calidad**, será quién apruebe el *Programa Anual de Auditorías de Calidad* y el *Programa Anual de Capacitación*.

Contexto de la UAEM. El Contexto de la **UAEM** y las **Partes Interesadas** serán revisados cuando menos en el onceavo mes de cada año calendario por el **Responsable del SGC** y los **Responsables de Proceso**, para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica de los procesos de la **UAEM**.

El Responsable del SGC será quien dé seguimiento a las acciones que surjan de la revisión llevada a cabo sobre el Contexto de la **UAEM**, las **Partes Interesadas** y los requisitos pertinentes.

El **Presidente del Comité de Calidad** en su rol de **Rector de la UAEM** dará a conocer en su informe anual de actividades la eficacia del **SGC**.

Política de la Calidad. La **UAEM** ha emitido su *Política de la Calidad* congruente con los propósitos organizacionales y el Contexto de la **UAEM**, con la finalidad de que sea un apoyo para el logro de su dirección estratégica. Asegurándose de que se difunda a través de pláticas, medios escritos o electrónicos, a las partes interesadas pertinentes en los **SEFIPEBI**.



La *Política de la Calidad* será revisada, cuando menos, durante el onceavo mes de cada año calendario por el **Comité de Calidad** y, en caso de ser necesario, se adecuará a las expectativas de la **UAEM**; esta *Política de la Calidad* se expresa a continuación:

***“Es compromiso de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos satisfacer las necesidades de nuestros alumnos, exalumnos y clientes, asegurando a través de la optimización de los recursos, el correcto funcionamiento de los servicios escolares, financieros, personal y bibliotecas con el marco normativo institucional, sustentando en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de nuestros procesos, la eficiencia y el profesionalismo del personal, para mantenernos como una Universidad de Excelencia”.***

Fecha de emisión: 21 de mayo de 2019

*Objetivos de la Calidad.* De igual manera y, alineados a la *Política de la Calidad*, la **UAEM** ha establecido 4 *Objetivos de la Calidad* que se enuncian a continuación y que serán revisados, cuando menos, durante el onceavo mes de cada año calendario por el **Comité de Calidad**:

- 1.- Otorgar los SEFIPEBI para satisfacer los requisitos de los Clientes y de la UAEM**
- 2.- Mejorar continuamente los SEFIPEBI**
- 3.- Desarrollar una Cultura de Calidad en el personal de la UAEM**
- 4.- Contar con los recursos necesarios para implementar y mantener un SGC**

Es función del **Responsable del SGC** presentar al **Comité de Calidad** los resultados obtenidos por cada uno de los *Objetivos de la Calidad*, para su análisis y propuestas de mejora.

*Riesgos y Oportunidades de los SEFIPEBI.* El **Responsable de cada Proceso** determinará los riesgos y oportunidades del proceso considerando el Contexto de la UAEM y las Partes Interesadas, durante el onceavo mes de cada año. El **Responsable del Proceso** deberá entregar el *CMI (F-SGC-15)* que corresponde al proceso a su cargo, en el mes de enero de cada año al Responsable del SGC, donde deberán estar incluidas las estrategias y acciones para abordar los

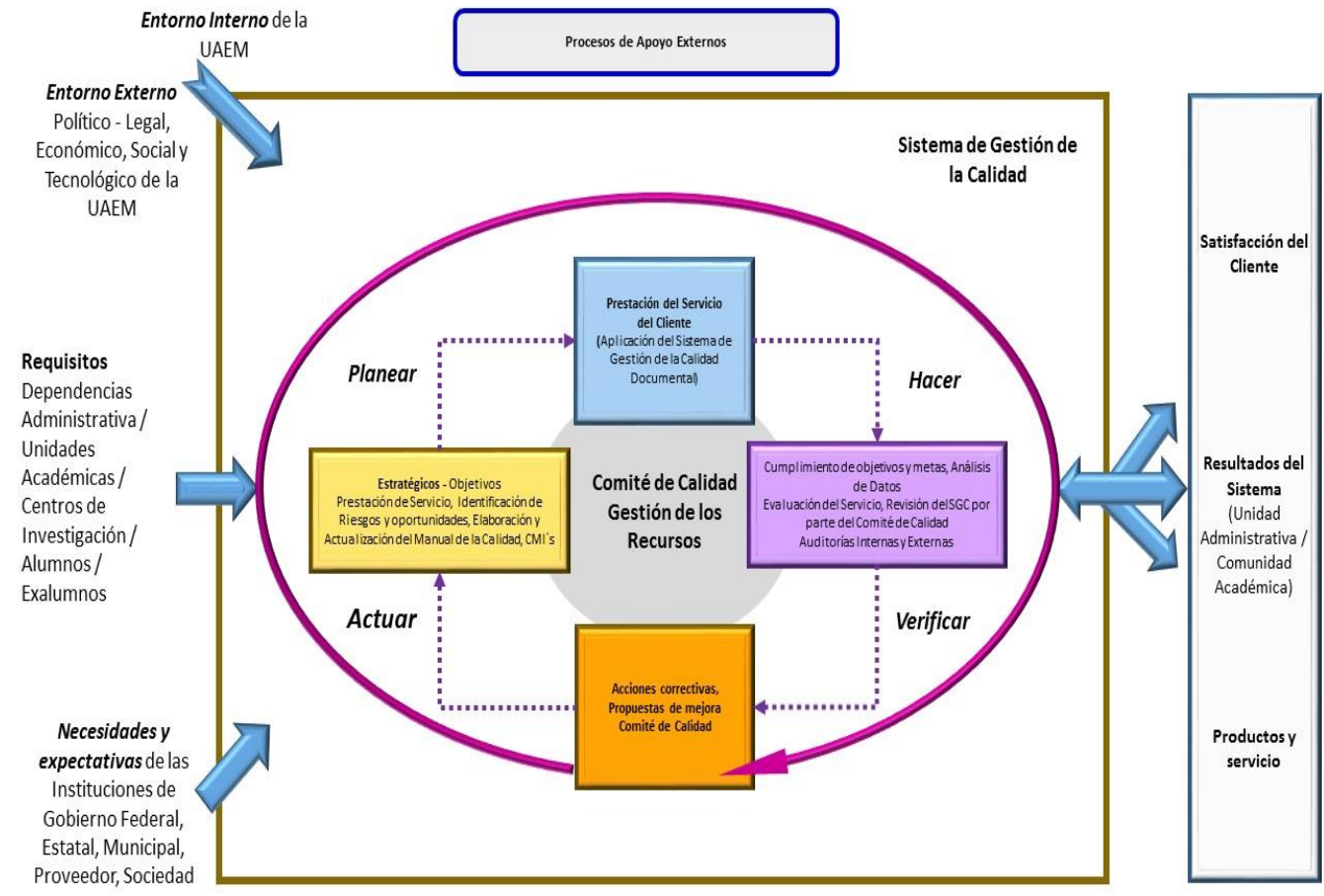
riesgos y oportunidades de su proceso, a través del cual mantendrá informado de sus avances mensualmente.

Competencias del Personal. Las funciones y perfil de cada puesto se describen en el *Manual de Perfiles de Puestos* de la **UAEM** y, en caso del personal por honorarios, éstas se incluyen en la ficha técnica para la elaboración del contrato correspondiente.

Procesos de la Alta Dirección, de Realización y de Soporte: En la **UAEM** se han identificado tres grupos de procesos principales:

<b>1.- Procesos de la Alta Dirección</b>	<b>2.- Procesos de Realización</b>	<b>3.- Procesos de Soporte</b>
a) Participación del Comité de Calidad. b) Gestión de los recursos.	a) Recepción de solicitud del servicio. b) Prestación del servicio al cliente.	a) Evaluación del servicio. b) Análisis de datos.

A continuación, se presenta la Interacción de los SEFIPEBI, el que se sustenta en la secuencia básica de la Calidad al Planear-Hacer-Verificar-Actuar (P-H-V-A), como generador de la Mejora Continua del **SGC**:



**Entradas y salidas de los SEFIPEBI:** Debido a que son treinta y dos los **SEFIPEBI**, por cada proceso existen flujos diferentes, uno por cada producto generado como se detallan a continuación:

ENTRADA	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO (SALIDAS)
Calendario Autorizado.	Admisión de aspirantes de nuevo ingreso.	Listas de aceptados definitivos.
Solicitud y expediente electrónicos del Aspirante.	Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios.	Certificado del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios.
Convocatoria.	Certificación del servicio social.	Carta de certificación de servicio social.
Solicitud y expediente electrónicos del Alumno o ExAlumno.	Emisión de Certificados y Cartas de Pasante.	Certificado y/o Carta de Pasante.
Listas de aceptados definitivos.	Gestión de altas y bajas de alumnos en el IMSS.	Alumnos con seguro facultativo.
Convenios vigentes.	Movilidad estudiantil.	Estancia en institución nacional o internacional.



ENTRADA	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO (SALIDAS)
Oficio de listado de expedientes de revisión documental.	Petición de examen de titulación y expedición de títulos.	Título.
Solicitud de movimiento en SADCE.	Validación académica del alumno y actualización del SADCE.	Aplicación de solicitud validada.
Requisición de compra.	Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios.	Orden de compra. Contrato.
Factura original del bien resguardable entregada por ventanilla.	Alta de Bienes.	Resguardo con firmas.
Oficio de autorización con requisición autorizada para trámite.	Contratación de Obras y Servicios relacionados con las mismas.	Emisión del fallo de adjudicación. Oficio de notificación de adjudicación.
Solicitudes y/o requisiciones.	Control presupuestal. Fondos Extraordinarios.	Relación de solicitudes autorizadas para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.
Solicitudes, requisiciones y pedido.	Control Presupuestal. PRODEP.	Relación de solicitudes y/o pedidos autorizados para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.
Póliza cheque y transferencias.	Registro del ingreso y del egreso.	Estados Financieros de la UAEM.
Ficha técnica.	Suficiencia presupuestal de fichas técnicas para contratos bajo el régimen por honorarios.	Contrato.
Oficio de convocatoria. Oficio de solicitud del Titular de la Unidad Académica o Dependencia Administrativa.	Actualización de Manuales de Funciones y Responsabilidades y Perfil de Puesto.	Manual de Funciones y Responsabilidades del Personal de Confianza. Manual de Perfil de Puestos del Personal de Confianza.
Liquidación del IMSS.	Cálculo y pago de cuotas obrero-patronales (INFONAVIT).	Pago de cuotas de obrero-patronales (INFONAVIT).
Detección de necesidades, solicitudes y Programa Anual de Capacitación.	Capacitación al personal.	Lista de asistencia, evaluaciones y documento de participación (ver opciones).
Solicitud para elaborar el contrato. Solicitud de arrendamiento.	Elaboración de Contratos.	Contrato con revisión jurídica.
Convocatoria de estímulos.	Evaluación y actualización de estímulos al desempeño del personal docente.	Resultados de evaluación y nómina del programa ESDEPED.
Programa anual de auditorías.	Gestión de Auditorías Internas de Calidad.	Informe final de auditoría interna.
Formatos de justificación y formatos de incidencias.	Incidencias del personal.	Reporte de incidencias.
Oficio de solicitud de Incorporación de proceso al SGC. Oficio de notificación para la incorporación de proceso al SGC.	Incorporación de Procesos al Sistema de Gestión de la Calidad.	Proceso Incorporado en el SGC. Manual de Procesos y Procedimientos Operativos actualizado.
Oficios y documentación (ver opciones).	Movimientos y altas de personal.	Movimientos y altas catorcenales del personal.
Reporte de incidencias, reporte de movimientos y altas y prestaciones al personal.	Nómina.	Nómina.



ENTRADA	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO (SALIDAS)
Solicitud de prestación.	Prestaciones al personal.	Liberación de la prestación (ver opciones).
Convocatorias PRODEP	Gestión del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP).	Oficio de finalización al Profesor, Investigador de Tiempo Completo (PITC) o Cuerpo Académico (CA).
Ticket.	Soporte técnico de 1era. Instancia, de comunicaciones y de seguridad informática.	Soluciones de tecnologías de información y comunicación.
Solicitud de recursos de información.	Desarrollo de colecciones.	Requisición de recursos de información.
Listado de material bibliográfico para descarte.	Descarte de Libros.	Acta de Descarte firmada.
Recepción de recursos de información.	Gestión e integración de recursos de información.	Remisión de los recursos de información y Activación de los recursos electrónicos.
Solicitud de información.	Servicios bibliotecarios.	Consulta en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario y servicio de referencia.

Para cada proceso que genera un producto se ha definido un *Plan de la Calidad*, en los que se hace referencia a los documentos del sistema y se determinan los criterios o métodos que aseguran que la operación y/o procesos sean eficaces. Por lo que se han establecido los controles necesarios para realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos. De igual manera, se identifican las personas (cargos que desempeñan dentro de la **UAEM**) que realizan cada actividad del proceso o subproceso correspondiente.

En los *Planes de la Calidad* que se encuentran en el *Manual de Procesos y Procedimientos Operativos*, se definen las entradas, actividades, resultados, puntos de control e información requeridos, así como documentos de referencia, cuando sea necesario, a fin de apoyar la operación y seguimiento de los procesos.

*Requisitos de los SEFIPEBI.* La **UAEM** ha determinado, en cumplimiento con el marco legal y normativo, los requisitos que deben cumplir los **SEFIPEBI**, tanto para el **Ciente** como para la **UAEM**, motivo por el cual se implementa, mantiene y mejora el **SGC**.

A continuación, se enlistan los requisitos a satisfacer por cada producto y servicio de los **SEFIPEBI**:

PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
Listas de aceptados definitivos.	Listas confiables.	Emisión de listas confiables.
Certificación del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios.	Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios sin errores.	Certificación del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios.
Carta de certificación del servicio social.	Carta de certificación sin errores y en el menor tiempo posible.	Cumplir con las disposiciones normativas legales, tanto internas como externas.
Certificado y/o Carta de Pasante.	Certificados y/o Carta de Pasante sin errores.	Certificado y/o Carta de Pasante.
Alumnos con seguro facultativo	Seguridad social continúa durante sus estudios.	Cumplir con las disposiciones normativas legales, tanto internas como externas.
Estancia en institución nacional o internacional.	Estancias con beca.	Cumplir con las disposiciones normativas de la UAEM y las Instituciones Educativas con convenio de movilidad estudiantil.
Títulos.	Título sin errores y en el menor tiempo posible.	Título sin errores ni inconsistencias, con elementos de seguridad y expedido en un periodo máximo de 60 días hábiles.
Aplicación de solicitud verificada.	Actualizar el SADCE en el menor tiempo.	Cumplir con la legislación universitaria, planes de estudio, procedimientos y lineamientos de la UAEM en la actualización del SADCE.
Adquisición de bienes, Arrendamientos y servicios solicitados por los clientes.	Recibir los bienes, arrendamientos y servicios conforme a las características solicitadas en el menor tiempo.	Normatividad aplicable, conforme a las características solicitadas al menor costo y en el menor tiempo.
Resguardo con firmas.	Resguardo del bien con datos completos y correctos.	Total de activos identificados y resguardados en tiempo.
Emisión del fallo de adjudicación. Oficio de notificación de adjudicación.	Adjudicación de la obra o servicios relacionados con las mismas en los tiempos establecidos.	Realización de la adjudicación de obra y servicios relacionados con las mismas de manera transparente y en apego a la legislación aplicable.
Relación de solicitudes y/o requisiciones autorizadas	Procesar en el menor tiempo y sin errores las solicitudes y/o requisiciones.	Cumplimiento con los Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto y los Lineamientos de los Fondos Extraordinarios.
Relación de solicitudes y/o pedidos autorizada para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.	Procesar en el menor tiempo y sin errores las solicitudes, requisiciones y pedidos.	Cumplimiento con los Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto y los Lineamientos de los Fondos Extraordinarios.
Estados Financieros de la UAEM.	Sean útiles, confiables, completos, entendibles, oportunos y sin errores.	Reflejar todos los movimientos realizados de los ingresos y egresos.

PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
Contrato.	Procesar en el menor tiempo.	Cálculo correcto de impuestos y suficiencia presupuestal.
Manual de Funciones y Responsabilidades del Personal de Confianza. Manual de Perfil de Puestos del Personal de Confianza.	Manuales vigentes, disponibles y en concordancia con el puesto.	Manuales vigentes, disponibles, conforme a la estructura organizacional autorizada y en cumplimiento a la normatividad aplicable.
Pago de cuotas de obrero-patronales (INFONAVIT).	Pago oportuno conforme a los ordenamientos legales.	Pago oportuno conforme a los ordenamientos legales y con aplicación correcta de las amortizaciones.
Lista de asistencia y documento de participación (ver opciones en el apartado de Definiciones y Términos).	Cumplimiento del contenido del curso como se programó. Entrega oportuna del documento de participación.	Cubrir las necesidades de capacitación solicitadas por cada área y cumplir con la meta establecida de beneficiarios.
Contrato con revisión jurídica.	Contratos correctos y en el menor tiempo posible.	Contratos en apego a la normatividad aplicable.
Resultados de evaluación y nómina del programa ESDEPED.	Evaluación correcta y, pago oportuno y correcto del programa ESDEPED.	Cumplir con las disposiciones normativas y legales, tanto internas como externas.
Informe de auditoría interna.	Informe imparcial y objetivo.	Cumplimiento del procedimiento de auditorías internas del SGC.
Reporte de incidencias.	Aplicación en tiempo de los descuentos por incidencia de asistencia.	Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
Proceso incorporado en el SGC. Manual de Procesos y Procedimientos Operativos actualizado.	Estandarización y optimización de los métodos de trabajo.	Cumplimiento con los requisitos del SGC. Manual de Procesos y Procedimientos Operativos actualizado y publicado.
Movimientos y altas catorcenales del personal.	Expedición de documento(s) sin errores o inconsistencias y, la entrega del (de los) mismo(s) al momento del término del proceso de la contratación.	Cumplir con los requisitos de la vacante de conformidad con la normatividad correspondiente aplicable según el tipo de vacante.
Nómina.	Garantizar el pago oportuno y correcto de su sueldo con prestaciones.	Aplicar las percepciones y deducciones del personal de forma correcta y conforme al calendario de nómina. Cumplir con las disposiciones normativas y legales, tanto internas como externas.
Liberación de la prestación (ver opciones en el apartado de Definiciones y Términos).	Liberación de las prestaciones en el menor tiempo posible con los datos debidamente requisitados de acuerdo con el listado de prestaciones.	Dar cumplimiento a los contratos colectivos de trabajo y Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza.
Gestión de apoyos del PRODEP.	Recibir el apoyo solicitado.	Cumplir con las Reglas de Operación del PRODEP y con la legislación Universitaria aplicable.
Soluciones de tecnologías de información y comunicación.	Solucionar solicitudes en el menor tiempo.	Solucionar solicitudes en un periodo máximo de 5 días hábiles.



PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
Requisición de recursos de información.	Cumplir con los requisitos de la requisición y la correcta disponibilidad de los recursos de información.	Cumplir con los requisitos de requisición y la correcta disponibilidad de los recursos de información. Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
Acta de descarte firmada.	Cumplimiento con las políticas de adquisición y descarte.	Asegurar el cumplimiento de las políticas de adquisición y descarte aplicable al Sistema Bibliotecario.
Remisión de los recursos de información y Activación de los recursos electrónicos.	Cumplir con los requisitos de remisión y la correcta disponibilidad de los recursos electrónicos.	Cumplir con los requisitos de remisión y la correcta disponibilidad de los recursos electrónicos. Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
Consulta en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario y servicio de referencia.	Recibir con oportunidad y eficiencia los servicios bibliotecarios para satisfacer sus necesidades de información.	Cumplir con el Reglamento General de Servicios Bibliotecarios.

Procesos subcontratados. Los procesos subcontratados en los **SEFIPEBI** se encuentran identificados en la siguiente tabla, así como la forma en que serán controlados:

PROCESO CERTIFICADO	PROCESO SUBCONTRATADO	CONTROL
Admisión de aspirantes de nuevo ingreso.	Proveeduría de material para aplicación de exámenes EXANI I y II.	Hoja de vaciado de material vs. solicitud de aplicación.
Admisión de aspirantes de nuevo ingreso.	Registro y calificación de exámenes EXANI I y II.	CD con resultados de EXANI I y II vs. # de aspirantes registrados en el SADCE.
Validación académica del alumno y actualización del SADCE.	Servicio de internet.	Informe de servicios de comunicación.
Capacitación al personal.	Impartición de cursos.	Encuesta de satisfacción (F-CAP-06).
Prestaciones al personal.	Pago de vales de despensa de manera electrónica.	Factura por pago de despensa vs. solicitud de dispersión de pago de despensa.
Desarrollo de colecciones.	Sistema ALEPH.	Cumplimiento de contrato.
Gestión e integración de recursos de información.	Servicio de internet.	Informe de servicios de comunicación.
Gestión e integración de recursos de información.	Recursos electrónicos provistos por CONRICYT.	Cumplimiento del convenio para instituciones educativas no adheridas.
Gestión e integración de recursos de información.	Sistema ALEPH.	Cumplimiento de contrato.
Gestión e integración de recursos de información.	LC Web.	Cumplimiento con lo dispuesto en la suscripción.

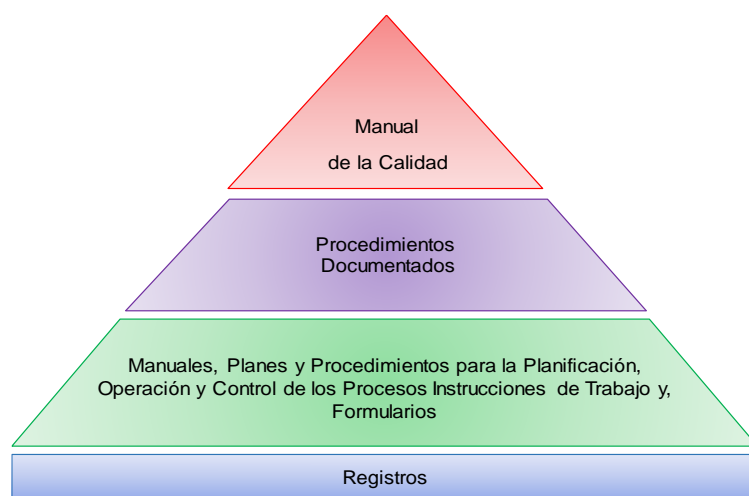


PROCESO CERTIFICADO	PROCESO SUBCONTRATADO	CONTROL
Servicios bibliotecarios.	Servicio de internet.	Informe de servicios de comunicación.
Servicios bibliotecarios.	Recursos electrónicos provistos por CONRICYT.	Cumplimiento del convenio para instituciones educativas no adheridas.
Servicios bibliotecarios.	Sistema ALEPH.	Cumplimiento de contrato.

En caso de contrato o convenio, los criterios de evaluación del desempeño serán los definidos en los mismos. Los **Responsables de proceso** aplicarán una evaluación del desempeño a los proveedores identificados en la tabla de procesos subcontratados en los meses de junio y diciembre de cada año, utilizando el formulario *F-SGC-11 "Evaluación y Seguimiento al desempeño de proveedores"*, donde se establecen los criterios a evaluar y la calificación promedio obtenida. Los criterios deberán estar basados en cumplimiento a los tiempos de entrega o disponibilidad del servicio y cumplimiento al objetivo y descripción del contrato o convenio para el producto o servicio.

**Estructura Documental.** El **SGC** está conformado por una serie de documentos que describen las diferentes actividades que se realizan en la **UAEM** para mantener y mejorar la calidad en los **SEFIPEBI**.

En la siguiente figura se muestra la estructura de la documentación:



- Manual de la Calidad:

Se refiere a este documento que contiene un resumen del **SGC**, la *Interacción de los Procesos* y la referencia a toda la documentación de soporte con relación a los **SEFIPEBI**.

- Procedimientos Documentados:

Son los siguientes 6 documentos que se encuentran incluidos en la carpeta documental del **SGC** de la **UAEM**:

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1.- Términos, Definiciones y Abreviaciones. | 4.- Auditorías Internas.    |
| 2.- Control de Información Documentada.     | 5.- Acciones Correctivas.   |
| 3.- Control de Salidas No Conformes.        | 6.- Planeación Estratégica. |

- Manuales, Planes y Procedimientos para la Planificación, Operación y Control de los Procesos, Instrucciones de Trabajo y, Formularios:

Son todos aquellos documentos propios de los procesos y actividades que se utilizan para realizar los **SEFIPEBI** con los niveles de calidad definidos por la **UAEM** y en complemento con las NOM's y Lineamientos oficiales que en su momento pudiera aplicarle.

- Registros:

Son los documentos que presentan los resultados obtenidos o que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas.

Planificación. Con la finalidad de que el **Comité de Calidad** analice de forma semestral respectivamente y, promuevan las acciones causales de los resultados esperados, en la **UAEM** se ha desarrollado un *Cuadro de Mando Integral (CMI)* identificado como formulario F-SGC-15, en el que se muestra la planeación estratégica para el cumplimiento de la *Política de la Calidad* y de los *Objetivos de la Calidad*, así como de todo el **SGC**.

El *CMI* es el instrumento mediante el cual se presentan los resultados obtenidos por cada una de las cuatro perspectivas que lo conforman: Clientes; Procesos; Formación y; Financiera, su registro *podrá ser impreso y/o electrónico.*

El formato del *CMI* se muestra a continuación:

Perspectiva del Cliente	Perspectiva de Procesos	Perspectiva de Formación	Perspectiva Financiera
<u>Objetivo:</u>	<u>Objetivo:</u>	<u>Objetivo:</u>	<u>Objetivo:</u>
<u>Metas:</u>	<u>Metas:</u>	<u>Metas:</u>	<u>Meta:</u>
<u>Estrategia:</u>	<u>Estrategia:</u>	<u>Estrategia:</u>	<u>Estrategia:</u>
<u>Acciones:</u>	<u>Acciones:</u>	<u>Acciones:</u>	<u>Acciones:</u>
<u>Indicadores Inductivos:</u>	<u>Indicadores Inductivos:</u>	<u>Indicadores Inductivos:</u>	<u>Indicadores Inductivos:</u>
<u>Indicadores de Desempeño:</u>	<u>Indicadores de Desempeño:</u>	<u>Indicadores de Desempeño:</u>	<u>Indicadores de Desempeño:</u>

El **Responsable del SGC** será quien reúna los resultados de los indicadores que conforman el *CMI* para informar al **Presidente del Comité de Calidad** sobre el desempeño del **SGC**, quien a su vez los presentará ante el **Comité de Calidad**.

Los resultados obtenidos del **SGC** se comunicarán semestralmente y posterior a la revisión por el **Comité de Calidad** a todos los **Responsables de Procesos** a través de una reunión informativa, en la que participarán todos los responsables de los **SEFIPEBI** a convocatoria del **Responsable del SGC**, utilizando como base al *CMI*, así como las acciones correctivas que se realizarán como consecuencia del análisis realizado por el **Comité de Calidad**.

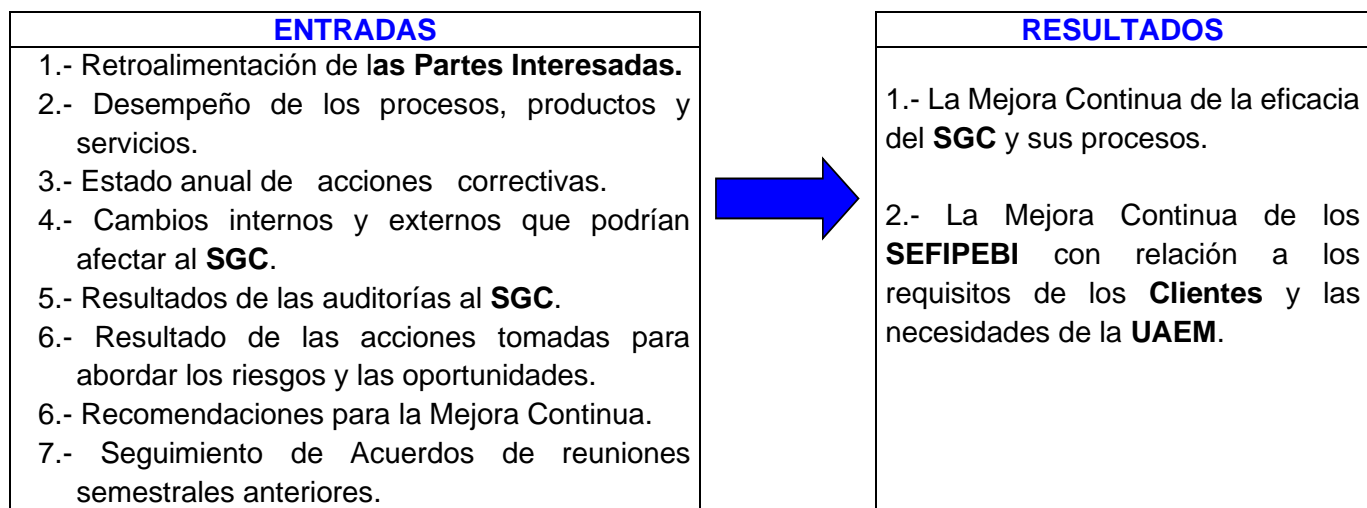
Los responsables de cada proceso que interviene en los **SEFIPEBI** tienen la obligación de proporcionar dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes los resultados obtenidos al **Responsable del SGC**, capturando el *Informe de Indicadores Mensuales del CMI* (F-SGC-10) en la plataforma del SGC.

Comunicación interna y externa.

QUIÉN COMUNICA	QUE COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR
Comité de Calidad	eventos/cambios	Por evento	Responsable del SGC	Documento Oficial
Responsable del SGC	eventos/cambios	Por evento	Comité de Calidad/Responsable de Proceso/Personal	Documento Oficial
Responsable de Proceso	eventos/cambios	Por evento	Responsable del SGC /Responsable de Proceso/Personal	Documento Oficial/Verbal
Personal	eventos/cambios	Por evento	Responsable del SGC/Responsable de Proceso/Personal	Documento Oficial/verbal
Parte Interna UAEM	eventos/cambios	Por evento	Proveedor/Institución/*cliente	Documento Oficial/verbal

Referenciar al Plan de la Calidad.

A continuación, se presenta el comportamiento de la revisión del **Comité de Calidad**:



Conocimiento de la Organización. La **UAEM** determinó el Sistema Documental y las capacitaciones como la gestión del conocimiento.

Gestión de Recursos. A través de las reuniones de acuerdos y seguimiento del **SGC** se identifican las necesidades de los recursos que se requieren para implementar, mantener y mejorar el **SGC**, así como para aumentar la satisfacción de los **Clientes**.

En la **UAEM** se han clasificado los recursos en dos categorías:

a) **Recurso Humano**: Se han definido las competencias del personal, con base en la educación, formación y experiencias apropiadas, como se muestra en el *Manual de Perfiles de Puestos* de la **UAEM**, en donde se describe la competencia requerida para el personal que realiza actividades que afectan la calidad de los **SEFIPEBI**.

El proceso para la selección de personal se muestra a continuación:

Para la selección del personal sindicalizado se aplica el *Reglamento de Admisión y Escalafón del Personal Administrativo Sindicalizado*.

En el caso de la selección de personal de confianza, el Jefe Inmediato Superior realiza las siguientes actividades de manera secuencial:

<b>Actividad</b>
Recepción Curricular y Evaluación Documental
Entrevista
Evaluación Técnica
Selección de Candidato para contratación
Solicitud de Contratación
Contratación (ver el proceso de movimientos y altas de personal)
Evaluación de la Competencia Laboral e Inducción

Para cada persona que participa en los **SEFIPEBI**, existe un expediente electrónico en el que se incluyen las evidencias del cumplimiento de la competencia laboral, a través de la *Evaluación de la Competencia Laboral* (F-SGC-07) que se va actualizando en la plataforma del SGC, conforme se fortalece la competencia del personal y, en caso de aplicar, incluye el programa de capacitación necesario para completar la competencia laboral requerida. Adicionalmente, el **Comité de Calidad** programa Cursos Motivacionales dirigidos a todo el personal para mantener la armonía y el trabajo en equipo, necesarios para la obtención de mejores resultados y el bienestar de sus colaboradores.

Cada **Responsable de Proceso** es el encargado de integrar, mantener y resguardar los expedientes para cada una de las personas que intervienen en el proceso correspondiente.

b) **Infraestructura:** Con la finalidad de brindar los **SEFIPEBI** con la mejor calidad y considerando que el área de trabajo es un punto clave para el eficiente desempeño de las funciones, así como la armonía del personal que los realiza, en la **UAEM** se ha puesto especial interés en el tema, contando en la actualidad con la infraestructura de acuerdo a las conformidades y requerimientos de las Partes Interesadas y de la **UAEM**, misma que se encuentra detallada en el *Inventario de Equipo de los SEFIPEBI*, que es elaborada y actualizada por cada **Responsable de Proceso** para su identificación, control y mantenimiento preventivo.

Entre los meses de mayo y junio de cada año, el **Responsable del SGC** verificará en coordinación con cada **Responsable de Proceso** el óptimo estado y funcionamiento de la infraestructura de los bienes inmuebles, mobiliario y equipo de oficina, para gestionar el presupuesto de las acciones de mantenimiento correspondiente. El **Responsable del SGC** también vigila continuamente que las instalaciones de trabajo se mantengan en un adecuado ambiente laboral para la operación de los procesos y el mejor desempeño del personal. Dicha información se registra en una Minuta.

Cada **Responsable de Proceso** es el encargado de preservar antes, durante y a la entrega del producto o servicio.

*Adquisiciones.* Para la adquisición o arrendamientos de bienes y servicios en la **UAEM** se aplican los siguientes Reglamentos:

- *Reglamento General de Obras y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos:* Tiene como objeto normar las acciones de planeación, programación, evaluación, control y en consecuencia la contratación, mantenimiento, ejecución de las obras y servicios que contrate o realice la **UAEM**.
- *Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos:* Tiene por objeto establecer las bases y procedimientos que deberán observarse para la adquisición, arrendamiento y contratación de servicios de la **UAEM**, cuyas fuentes de recursos presupuestales provengan de los erarios del Gobierno del Estado de Morelos, de los ayuntamientos, así como de los ingresos propios y autogenerados por la **UAEM**.

Lineamientos particulares de la oficina del **Abogado General** de la **UAEM**.

*Planes de la Calidad.* Los procesos de los **SEFIPEBI** se realizan con base en *Planes de la Calidad* que se encuentran integrados en el *Manual de Procesos y Procedimientos Operativos* y la validación del diseño y elaboración de cada proceso de los **SEFIPEBI** se realiza al momento de aplicar los criterios de la regulación federal descrita en el apartado de *Marco Normativo* de este *Manual de la Calidad*.

*Propiedad del Cliente.* En la operación de los **SEFIPEBI** existen procesos que utilizan bienes proporcionados por el **Cliente**, como se muestran en la siguiente tabla:

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE
Certificación del servicio social.	Fotografías, original y copia de constancia de créditos, copias de identificación oficial, de seguridad social y de credencial de alumno.
Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios.	Certificados a Revalidar y de Estudios del antecedente académico inmediato anterior autenticados.
Gestión de altas y bajas de alumnos en el IMSS.	Copia de la asignación o localización del número de seguridad social.
Movilidad estudiantil.	Fotografía, carta de motivos, historial académico y copias de documentos personales.
Petición de examen de titulación y expedición de títulos.	Fotografías, Acta de nacimiento, Certificado de Bachillerato, Certificado de Secundaria.
Validación académica del alumno y actualización del SADCE.	Copias de Acta de Nacimiento, Constancias, CURP, IFE, Credencial UAEM o Recibo de pago/Voucher.
Suficiencia presupuestal de fichas técnicas para contratos bajo el régimen por honorarios.	Copias de Identificación Oficial y Comprobante de domicilio.
Capacitación al personal.	Copias de Acta de Nacimiento, CURP, Comprobante de Estudios, Comprobante de domicilio y Fotografías.
Elaboración de Contratos	Copias de Constancia de situación fiscal, Acta constitutiva o modificación al acta constitutiva, acta de nacimiento, INE, comprobante de domicilio, CURP, Poder notarial y Título del ultimo grado de estudios.
Evaluación y actualización de estímulos al desempeño del personal docente.	Copias de documentos probatorios para la evaluación.
Movimientos y alta de personal.	Actas del Registro Civil, Copia Certificada del Título y de los grados, Fotografías, Copia Certificada de resolución judicial, Pre-afiliación o afiliación del IMSS, copias de la CURP, del RFC y del Currículum Vitae.

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE
Prestaciones al personal.	Documentos originales del personal, Diagnóstico visual y Actas del Registro Civil.
Gestión del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP).	Copias de acta de nacimiento, identificación oficial, título, curp, cédula profesional.
Soporte técnico de 1era. Instancia, de comunicaciones y de seguridad informática.	Equipo de cómputo.

En los procesos en los que se reciben fotografías del **Cliente**, éstas se verifican al momento de su recepción, para que cada una contenga el nombre del **Cliente** en la parte posterior y a continuación, se agregan a la documentación pertinente para iniciar o continuar el proceso correspondiente. Lo anterior no aplica si la fotografía viene adherida a algún documento.

En caso de que algún bien proporcionado por el **Cliente**, durante la operación del proceso correspondiente, se pierda o sufra alguna alteración que impida su uso, el **Responsable del Proceso** se lo comunicará al **Cliente** y hará la gestión necesaria ante la **UAEM** para cubrir el costo correspondiente para reponer el bien, previa recepción del comprobante del gasto por parte del **Cliente**. Para el caso de las copias simples de documentos, se le proveerá al **Cliente** de este servicio con el equipo de fotocopiado de la **UAEM**.

El control de información personal se regula conforme a lo dispuesto por la *Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales en el Estado de Morelos* (Incluyendo su Reglamento).

*Propiedad de proveedores externos.* En la operación de los **SEFIPEBI** no se cuenta con servicios proporcionados por **Proveedores Externos**.

*Auditorías Internas de Calidad.* Con la finalidad de determinar la conformidad del **SGC** con la norma *ISO 9001:2015* y por la organización misma, de manera eficaz, la **UAEM** contempla la planificación y realización de **Auditorías Internas de Calidad**, mismas que son programadas y coordinadas por el **Responsable de la Gestión del Programa de Auditorías de Calidad**. Anualmente se programan las **Auditorías Internas de Calidad**, tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar y los resultados de anteriores auditorías. (Ver procedimiento *Auditorías Internas de Calidad*).



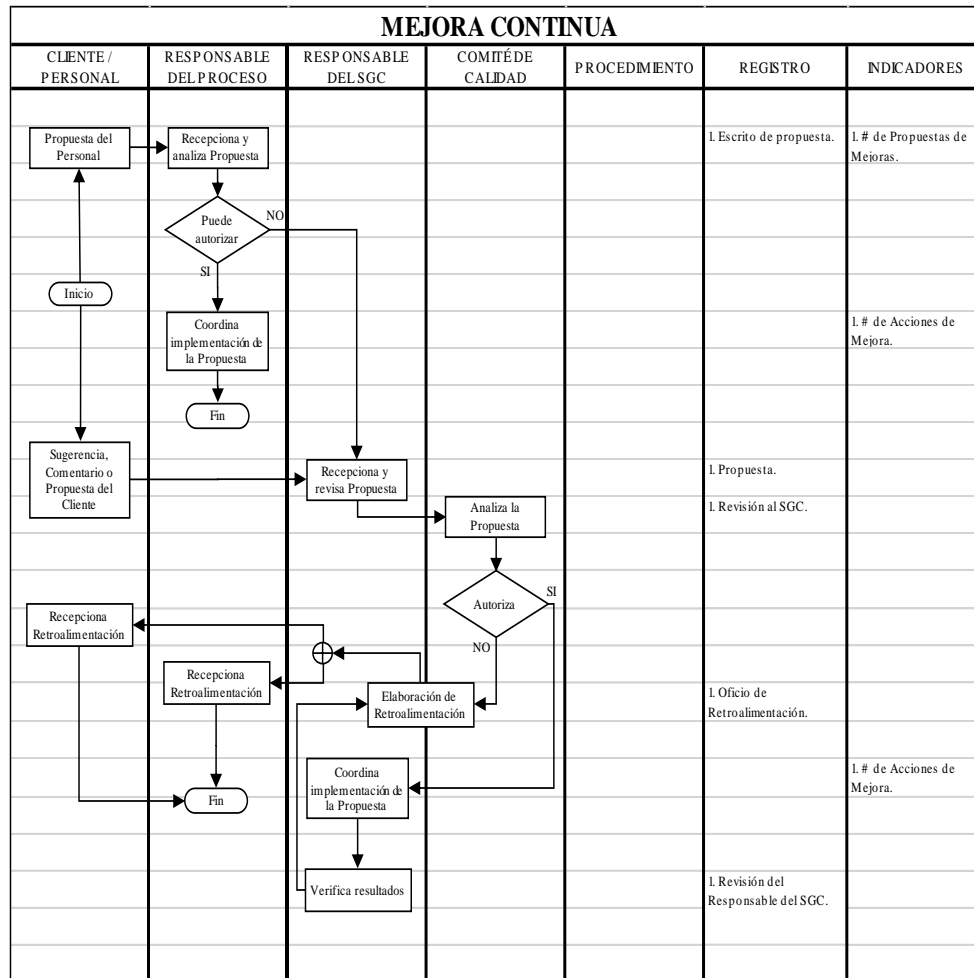
Los registros generados como resultado de las actividades de auditoría son tratados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de *Control de Información Documentada*.

Control de Salidas No Conformes. Cada **Responsable de Proceso** de los **SEFIPEBI** tiene la autoridad de atender e informar sobre las No Conformidades en cualquiera de las etapas de su proceso y asegurarse de su oportuna detección y corrección en el momento; así como de hacer las propuestas correspondientes al **Comité de Calidad** para mejorar los **SEFIPEBI** y evitar la presencia de No Conformidades. El Responsable de proceso realizará la captura en la plataforma del SGC las No conformidades detectadas, describiendo la no conformidad, las acciones tomadas y la autorización que corresponda.

En las reuniones del **Comité de Calidad** se analizarán, verificarán y validarán las propuestas presentadas para corregir y/o prevenir fallas y, en su caso, serán autorizadas para su implementación, documentándolo en la minuta correspondiente. Generando de esta manera, el aprendizaje organizacional y la mejora continua.

Sólo el **Responsable de Proceso** puede autorizar la liberación de los productos que presenten alguna No Conformidad siempre y cuando avise por escrito al **Ciente** de los requisitos que no se cumplen y sus motivos. El escrito no aplicará cuando sea por No Conformidad con los tiempos establecidos, por ser evidente al momento de la entrega del producto.

Mejora Continua. Con la finalidad de actualizar los procesos de los **SEFIPEBI**, el **SGC** y buscar una mayor satisfacción de los **Cientes**, en la **UAEM** se utiliza el siguiente *Plan de la calidad de la Mejora Continua*:



Las Sugerencias, Comentarios o Propuestas por parte del **Cliente** se envían al **Responsable del SGC** en cualquier momento a través de la dirección de correo electrónico [sgc@uaem.mx](mailto:sgc@uaem.mx), por vía telefónica o por un escrito libre. Una vez recibidas, por escrito libre o verbalmente, éstas continúan con el flujo del anterior *Plan de la Calidad de la Mejora Continua*.

Todas las propuestas por el personal de los **SEFIPEBI** se capturan en el módulo de mejora continua en la plataforma del SGC por cada **Responsable del Proceso**, dicha propuesta debe contener:

- Objetivos de la propuesta de mejora.
- Diagrama de flujo operativo (en su caso).
- Áreas de la **UAEM** o del **Cliente** que se beneficiarán con la mejora.
- Indicadores que se utilizarán para evaluar los resultados de la mejora.

En caso de que el **Responsable del Proceso** no cuente con las facultades para autorizar la propuesta de mejora, el análisis de la propuesta será capturada en la plataforma del SGC con los siguientes puntos:

- Justificación y demanda de solicitud en la mejora.
- Alineación con la *Política* y los *Objetivos de la Calidad*.
- Inversión económica requerida.
- Acciones correctivas realizadas previamente.
- Indicadores de evaluación.
- Resultados de las Auditorías de Calidad.

Posteriormente, el **Responsable del SGC** incluirá las propuestas de mejora en la información que será revisada y analizada por el **Comité de Calidad** para que se realice la retroalimentación a quien hizo la sugerencia, comentario o propuesta, en el que se comunican los motivos por los cuales, en su caso, no aplica la sugerencia, comentario o propuesta después del análisis el **Comité de Calidad**. En caso contrario y después de obtener los resultados correspondientes, se comunicarán éstos a la persona que hizo la sugerencia, comentario o propuesta. La retroalimentación se realiza a través de un oficio con formato libre cuyo contenido es acordado por el **Comité de Calidad** y firmado por el **Responsable del SGC**.

Una vez que se han implementado las acciones acordadas, el **Responsable del SGC** verifica que se hayan obtenido los resultados esperados y cual fuesen los resultados, los comunica al **Comité de Calidad** para en su caso, determinar las acciones pertinentes.

Para la incorporación, modificación o cancelación de un documento que se utilice en algún proceso de los **SEFIPEBI**, el **Responsable del Proceso** enviará un escrito libre al **Responsable del SGC** solicitando la autorización de la incorporación, modificación o cancelación del documento, por lo que deberá justificarlo y en su caso, anexar el nuevo documento. El **Responsable del SGC** coordinará la actualización del *Manual de Procesos y Procedimientos Operativos* conforme al *Procedimiento de Control de Información Documentada (P-SGC-02)*.

Para las cuestiones internas y externas que puedan afectar la integridad del SGC, el **Responsable del SGC** dará a conocer dicha información en la revisión por el **Comité de Calidad** al SGC.

*Satisfacción del Cliente.* Los **Responsables de los procesos** aplicarán, de manera mensual, una encuesta de satisfacción para el seguimiento de las percepciones de los clientes de su proceso certificado, y el **Responsable del SGC** presentará los resultados al Comité de Calidad, el cuál determinará las acciones para mejorar la satisfacción del cliente.

*Control de los recursos de seguimiento y medición.* En los **SEFIPEBI** no se requiere de equipo de medición para su calibración, a excepción de los relojes checadores que se utilizan para el control de horarios de entrada y salida del personal de la **UAEM** como parte del proceso de Incidencias del Personal, por lo que para evitar que marque un horario diferente al real y genere una incidencia errónea, la **UAEM** cuenta con **Supervisores de Incidencias** que previo a los diferentes horarios de entrada y salida del personal, verifican que los relojes checadores marquen la hora correcta y, en caso contrario, proceden a calibrarlos en el momento conforme al instructivo de los relojes checadores. Adicionalmente, el Departamento de Regulación Laboral de la **UAEM** elabora un *Programa de Mantenimiento General de Relojes Checadores* para hacer más eficiente su funcionamiento.

*No aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015.*

8.3 Diseño y desarrollo – Se excluye la aplicabilidad en el alcance de este **SGC** porque los **SEFIPEBI** se realizan bajo las condiciones y requerimientos establecidos por el marco legal y normativo emitido por áreas y organismos ajenos a los **SEFIPEBI**.

8.5.1 f) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio – Se excluye la aplicabilidad en el alcance de este **SGC** porque los **SEFIPEBI** pueden verificarse antes de que el producto sea utilizado o se haya prestado el servicio.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega – Se excluye la aplicabilidad en el alcance de este **SGC** porque los **SEFIPEBI** no cuentan con actividades posteriores a la entrega del producto o servicio.

## 6. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Este documento controlado ha sufrido las siguientes actualizaciones respecto a su versión anterior:

Apartado	Motivo de la actualización
Objetivo	N/A
Alcance	N/A
Referencias	N/A
Responsabilidades	N/A
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizó y modificó la estructura organizacional que contiene las áreas de los procesos del SGC, páginas 8, 9 y 10.</li> <li>Se modificaron las entradas del proceso de Actualización de Manuales de Funciones y Responsabilidades y Perfil de Puesto, página 20.</li> <li>Se incorporó en el apartado de Control de Salidas No Conformes que, el Responsable de proceso realizará la captura en la plataforma del SGC de las No conformidades detectadas, describiendo la no conformidad, las acciones tomadas y la autorización que corresponda, Página 33.</li> <li>Se incorporó en el apartado de Mejora Continua que, el Responsable de proceso realizará la captura en la plataforma del SGC de las propuestas de mejora de su proceso, páginas 34 y 35.</li> </ul>