



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

MANUAL DE LA CALIDAD

1. OBJETIVO

Describir los procesos que interactúan en el **SGC** para cumplir con los requisitos de los **Alumnos**, **Exalumnos**, de los **Clientes Internos** y de los establecidos por la **UAEM** para los **SEFIPEBI**, alineados al modelo establecido por la norma **ISO 9001:2015**, así como referenciar a los documentos utilizados para implementarlo, mantenerlo y controlarlo.

2. ALCANCE

Aplica a los Servicios escolares, financieros, personal y bibliotecas para las dependencias de educación media superior, superior y posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
		
Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

ÍNDICE

	Página
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>	11
<i>Representante del Comité de Calidad</i>	17
<i>Comité de Calidad</i>	17
<i>Contexto de la UAEM</i>	18
<i>Política de la Calidad</i>	18
<i>Objetivos de la Calidad</i>	19
<i>Riesgos y Oportunidades de los SEFIPEBI</i>	19
<i>Competencias del Personal</i>	19
<i>Procesos de la Alta Dirección, de Realización y de Soporte</i>	20
<i>Entradas y salidas de los SEFIPEBI</i>	21
<i>Requisitos de los SEFIPEBI</i>	24
<i>Procesos subcontratados.</i>	24
<i>Estructura Documental</i>	26
<i>Planificación</i>	27
<i>Comunicación interna y externa</i>	28
<i>Conocimiento de la Organización</i>	29
<i>Gestión de Recursos</i>	29
<i>Adquisiciones</i>	31
<i>Planes de la Calidad</i>	32
<i>Propiedad del Cliente</i>	32
<i>Auditorías Internas de Calidad</i>	34
<i>Control de Salidas No Conformes</i>	34
<i>Mejora Continua</i>	35
<i>Satisfacción del Cliente</i>	37
<i>Control de los recursos de seguimiento y medición</i>	37
<i>No aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015</i>	38
6. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO	39

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 Operativos.*

4. RESPONSABILIDADES

CARGO	RESPONSABILIDAD
Comité de Calidad	<p>Integra a la Alta Dirección de la UAEM para lo relativo al SGC. 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 Responsable del SGC. Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un SGC eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de los SEFIPEBI, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios. Revisar periódicamente el SGC, así como analizar y proponer estrategias para el SGC. Decidir sobre las acciones para la mejora del SGC. 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 Comité de Calidad en el SGC, tanto dentro como fuera de la UAEM. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC. Coordinar la revisión del Contexto de la UAEM, las Partes Interesadas y los requisitos pertinentes. Informar al Comité de Calidad sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora. Vigilar que se implementen y difundan los documentos del SGC. Reunir la información del <i>CMI</i>. Atender las sugerencias, comentarios y propuestas de los Clientes conforme al proceso de Mejora Continua. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las Partes Interesadas en todos los niveles de la UAEM. Programar cursos motivacionales para todo el personal. Comunicar al personal los resultados del SGC. 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 Clientes del proceso correspondiente dentro de los SEFIPEBI. 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 y/o difundirá un buzón de quejas 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, Validación del Certificado de Estudios de Alumnos de Nuevo Ingreso, Validación de Matrícula Escolar y Estadística 911.

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 de Servicios Profesionales, Revisión de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas, Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas, y Gestión de Pago de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas.

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, Control del Parque Vehicular y Revisión Jurídica de Convenios Generales.

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 Operativos*.

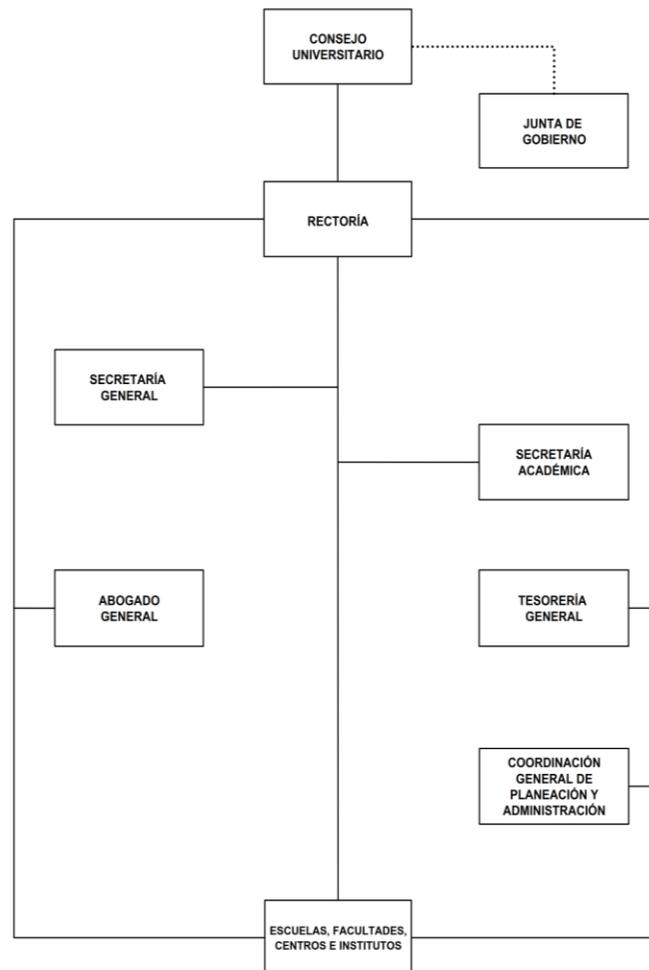
Los Clientes del proceso de Validación académica del alumno y actualización del SADCE se limitan a los alumnos de nivel medio superior y superior de Escuelas Dependientes.

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.

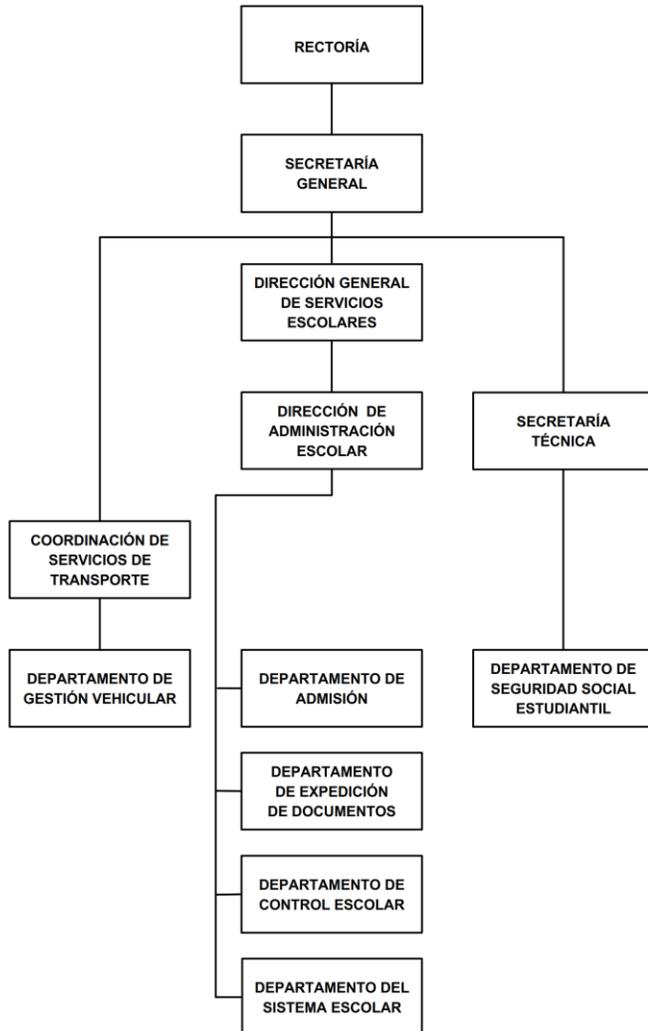
Como Bibliotecas se entenderá sólo la Biblioteca Central de la **UAEM**.

El personal que interviene en el **SGC** forma parte de los siguientes organigramas en los cuales se observan los niveles de autoridad. Los roles, responsabilidades y su autoridad se detallan en el *Plan de la Calidad* de cada proceso.

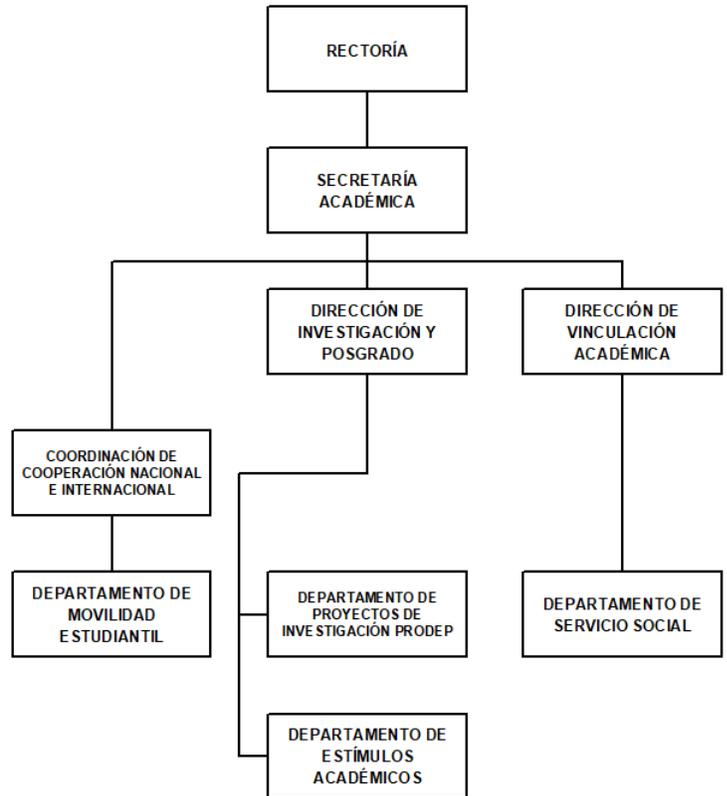
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS



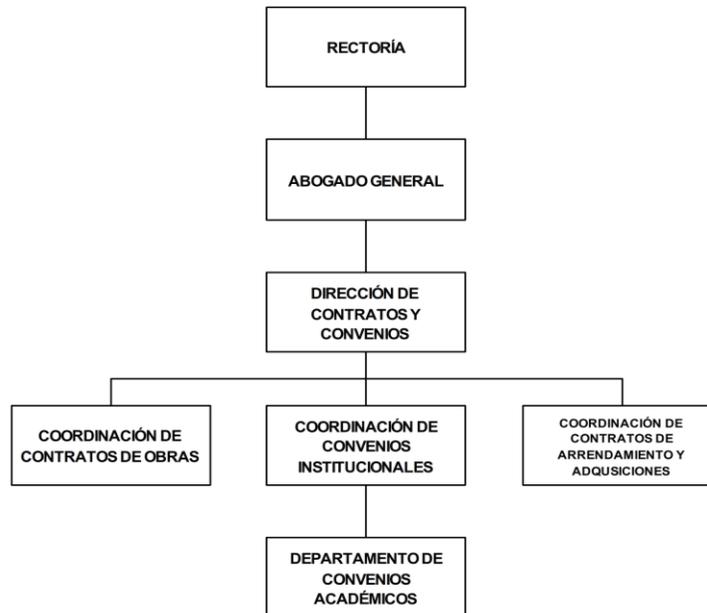
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA
SECRETARÍA GENERAL**



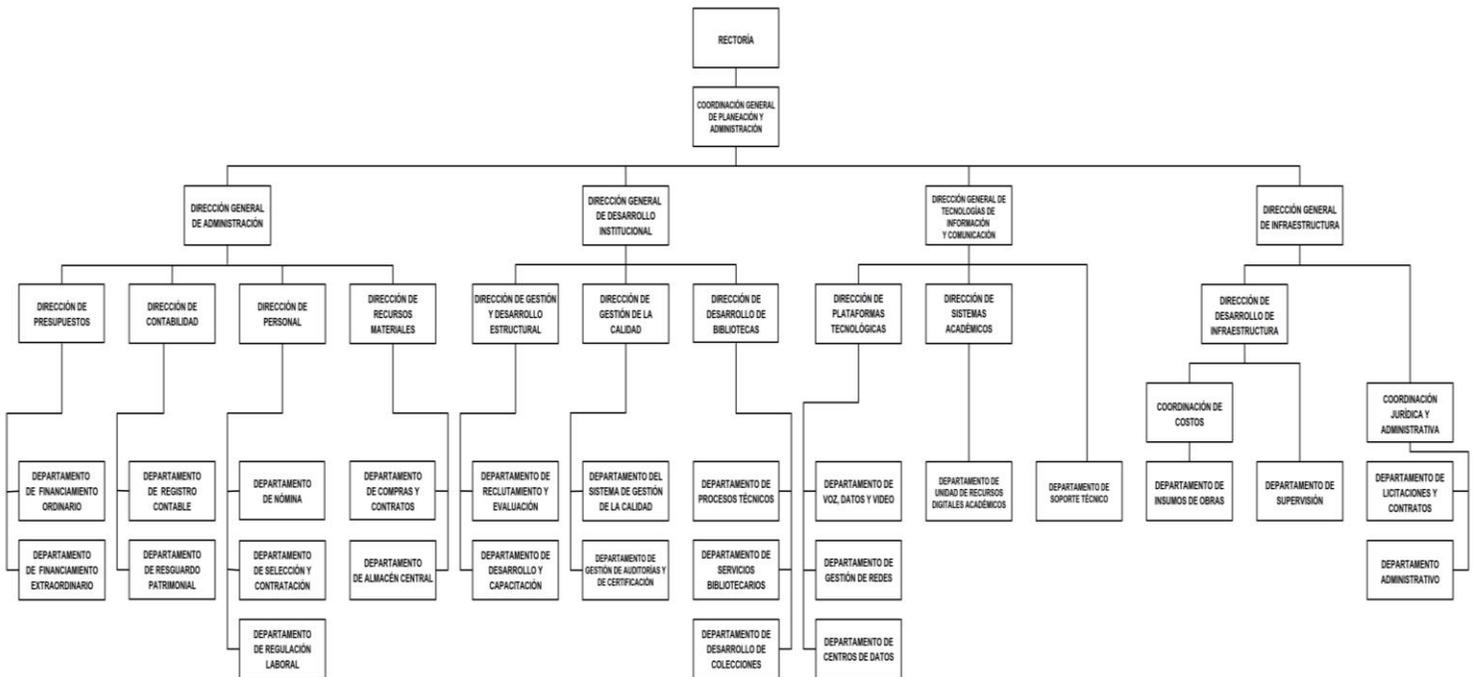
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA
SECRETARÍA ACADÉMICA**



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA OFICINA DEL ABOGADO GENERAL



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN



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

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
SERVICIOS ESCOLARES			
Admisión de Aspirantes de Nuevo Ingreso.	Reglamento General de Ingreso, Revalidación y Equivalencia de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.	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. Manual 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 Autónoma del Estado de Morelos. * Reglamento General de Educación Media Superior de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * 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.
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 Universidad Autónoma del Estado de Morelos. * Reglamento General de Educación Media Superior de la UAEM. * 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.

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
SERVICIOS ESCOLARES			
Movilidad Estudiantil.	Convenio con Institución educativa y/o convocatoria educativa (requisitos de documentación). Criterios para la asignación de becas.		
Petición 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.	
Validación del Certificado de Estudios de Alumnos de Nuevo Ingreso.	Reglamento General de Ingreso, Revalidación y Equivalencias de la UAEM.		Criterios Técnicos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como las empresas productivas del Estado, para la emisión de documentos electrónicos que deriven de un trámite o servicios digital.
Validación de Matrícula Escolar y Estadística 911.	Reglamento Gral. de Ingreso y Revalidación y Equivalencia para los alumnos de educación del tipo NMS Y NS de la UAEM. *		Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal Vigente. Ley de Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
SERVICIOS FINANCIEROS			
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).
Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas	Reglamento General de Obras y Servicios de la UAEM.	Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas del Estado de Morelos.	Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.
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 vigente. Reglas de operación de cada fondo extraordinario. Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los municipios.

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
SERVICIOS FINANCIEROS			
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.
Gestión de Pago de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas	Reglamento General de Obras y Servicios de la UAEM.		Ley y Reglamento de obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
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 vigente.
Revisión de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Reglamento General de Obras y servicios relacionados con las mismas de la UAEM.		Ley y Reglamento de Obras Públicas y servicios relacionados con las mismas.
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.
SERVICIOS DE PERSONAL			
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.

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
SERVICIOS DE PERSONAL			
Control del Parque Vehicular	Lineamientos para el Uso de Vehículos de la UAEM.		
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.
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.		
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.
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.	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.		

NOMBRE DEL PROCESO	UAEM	ESTATAL	FEDERAL
SERVICIOS DE PERSONAL			
Movimientos y Altas de personal.	Contrato colectivo de trabajo del Personal Administrativo Sindicalizado. Contrato colectivo con el Sindicato Independiente de trabajadores Académicos (SITUAEM).		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.
Revisión Jurídica de Convenios Generales.	Ley Orgánica Estatuto Universitario Manual de Identidad		Código Civil Federal
Soporte Técnico de 1era. Instancia de Comunicaciones y de Seguridad Informática.	Plan Institucional de Desarrollo 2018-2023.		
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS			
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 último trimestre 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:

Política de la Calidad:

“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 último trimestre 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. La educación y experiencia necesarias en cada puesto de acuerdo al alcance del SGC se describen en los siguientes documentos:

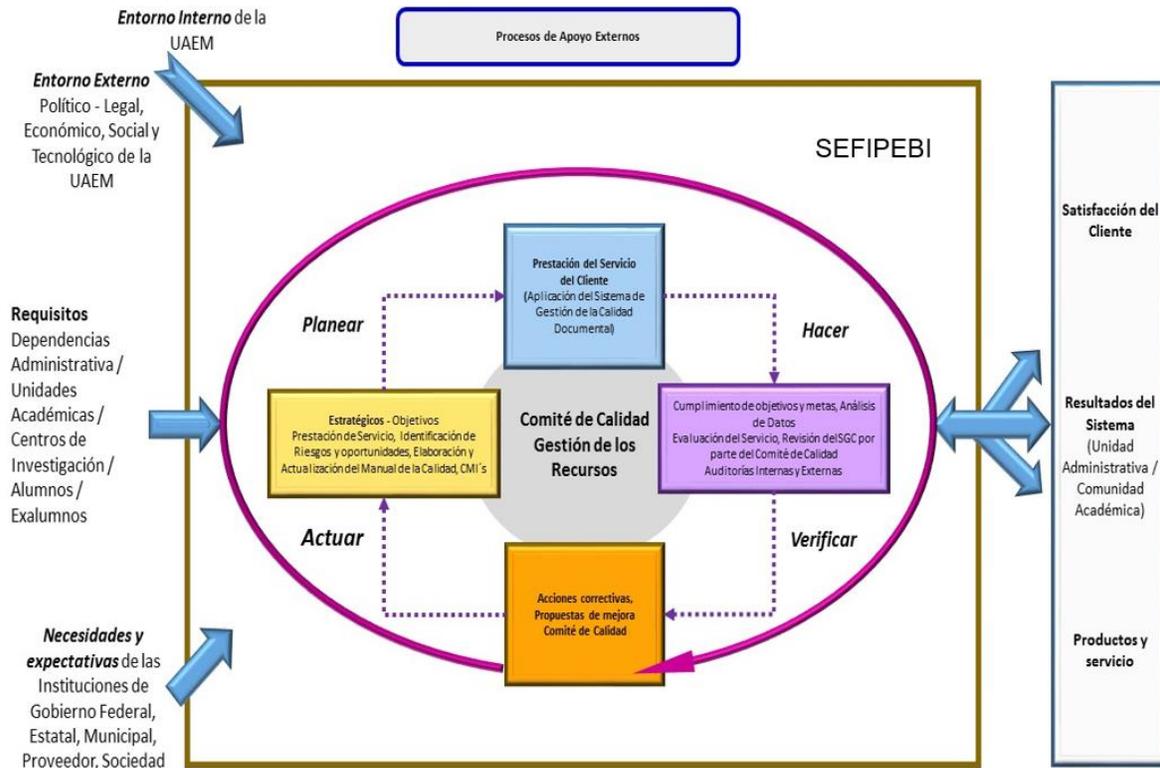
- Personal de confianza. - Manual de Perfil de Puestos de la **UAEM**.
- Personal por honorarios. - Ficha técnica y contrato de trabajo correspondiente.
- Personal administrativo sindicalizado. - Catálogo de puestos del personal administrativo sindicalizado.

En cuanto a la formación apropiada para el desempeño del puesto, el Responsable de proceso determinará la formación que cada participante requiere, de conformidad con las actividades que desempeñe en el plan de la calidad y la necesidad correspondiente al puesto.

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

1.- Procesos de la Alta Dirección	2.- Procesos de Realización	3.- Procesos de Soporte
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 nueve los **SEFIPEBI**, por cada proceso existen flujos diferentes, uno por cada producto generado como se detallan a continuación:

ENTRADA	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO (SALIDAS)
SERVICIOS ESCOLARES		
Calendario Autorizado.	1. Admisión de aspirantes de nuevo ingreso.	Listas de aceptados definitivos.
Solicitud y expediente electrónicos del Aspirante.	2. Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios.	Certificado del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios.
Convocatoria.	3. Certificación del servicio social.	Carta de certificación de servicio social.
Solicitud y expediente electrónicos del Alumno o ExAlumno.	4. Emisión de Certificados y Cartas de Pasante.	Certificado y/o Carta de Pasante.
Listas de aceptados definitivos.	5. Gestión de altas y bajas de alumnos en el IMSS.	Alumnos con seguro facultativo.
-Convenios vigentes. -Convocatorias de Instituciones de Educación Superior Nacionales e Internacionales	6. Movilidad estudiantil.	Estancia en institución nacional o internacional.
-Oficio para expedición del título electrónico con expediente. -Solicitud de conversión de título con expediente.	7. Petición de examen de titulación y expedición de títulos.	Título.
Solicitud de movimiento en SADCE.	8. Validación académica del alumno y actualización del SADCE.	Aplicación de solicitud validada.
-Listado de alumnos de nuevo ingreso inscritos a la Unidad Académica. -Certificados de estudios de nuevo ingreso del nivel medio superior y superior.	9. Validación del certificado escolar de alumnos de nuevo ingreso.	-Oficio de validez de certificados. -Oficio de no validez de certificados.
-Base de datos de la matrícula del semestre anterior auditado. -Liga de acceso para la captura del formato 911.	10. Validación de matrícula escolar y estadística 911.	-Informe de matrícula auditado. -Reporte de oficialización SEP autorizado.
SERVICIOS FINANCIEROS		
Requisición de compra.	11. Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios.	Orden de compra. Contrato.
Factura original del bien resguardable entregada por ventanilla.	12. Alta de Bienes.	Resguardo con firmas.
Copia de oficio de solicitud de precios unitarios.	13. Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Precios unitarios y resumen de conceptos autorizados.
Oficio de autorización con requisición autorizada para trámite.	14. Contratación de Obras y Servicios relacionados con las mismas.	-Emisión del fallo de adjudicación. -Oficio de notificación de adjudicación.

ENTRADA	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO (SALIDAS)
SERVICIOS FINANCIEROS		
Solicitudes y/o requisiciones.	15. Control presupuestal. Fondos Extraordinarios.	Relación de solicitudes autorizadas para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.
Solicitudes, requisiciones y pedido.	16. Control Presupuestal. PRODEP.	Relación de solicitudes y/o pedidos autorizados para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.
Contrato con anexos en original formalizado. Estimación de obra autorizada.	17. Gestión de Pago de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Solicitud de pago autorizada.
Póliza-cheque y transferencias.	18. Registro del ingreso y del egreso.	Estados Financieros de la UAEM.
Copia del contrato de obra con copia del presupuesto, programa, análisis básicos, análisis de precios unitarios y obligaciones en materia ambiental.	19. Revisión de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	-Acta entrega-recepción firmada. -Estimación de obra original firmada.
Ficha técnica.	20. Suficiencia presupuestal de fichas técnicas para contratos bajo el régimen por honorarios.	Contrato.
SERVICIOS DE PERSONAL		
-Oficio de convocatoria autorizado. -Oficio de solicitud del Titular de la Unidad Académica o Dependencia Administrativa.	21. 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.	22. Cálculo y pago de cuotas obrero-patronales (INFONAVIT).	Pago de cuotas de obrero-patronales (INFONAVIT).
Detección de necesidades, Encuesta de Necesidades de Capacitación y Solicitudes de capacitación	23. Capacitación al personal.	Documento de participación.
-Solicitud de préstamo vehicular a Unidades Académicas o Dependencias Administrativas. -Copia de factura de vehículo y resguardo patrimonial para alta de Seguro. -Notificación de falla mecánica en el vehículo por parte del usuario.	24. Control del Parque Vehicular.	-Entrega del vehículo y formato de préstamo vehicular con firma de conformidad. -Póliza de seguro vigente con firma de Recibido. -Factura de mantenimiento rubricada de Vo.Bo. para pago.
Solicitud para elaborar el contrato. Solicitud de arrendamiento.	25. Elaboración de Contratos.	Contrato con revisión jurídica.

ENTRADA	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO (SALIDAS)
SERVICIOS DE PERSONAL		
Convocatoria de estímulos.	26. Evaluación y actualización de estímulos al desempeño del personal docente.	Resultados de evaluación y nómina del programa ESDEPED.
Programa anual de auditorías autorizado.	27. Gestión de Auditorías Internas de Calidad.	Informe final de auditoría interna.
Formatos de justificación y formatos de incidencias.	28. 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.	29. Incorporación de Procesos al Sistema de Gestión de la Calidad.	Proceso Incorporado en el SGC. Manual de Procesos Operativos actualizado.
Oficios y documentación (ver opciones).	30. Movimientos y altas de personal.	Movimientos y altas catorcenales del personal.
Reporte de incidencias, reporte de movimientos y altas y prestaciones al personal.	31. Nómina.	Nómina.
Solicitud de prestación.	32. Prestaciones al personal.	Liberación de la prestación (ver opciones).
Convocatorias PRODEP autorizadas.	33. Gestión del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP).	Oficio de finalización al Profesor, Investigador de Tiempo Completo (PITC) o Cuerpo Académico (CA).
Propuesta de convenio y anexos entregados por la unidad solicitante	34. Revisión Jurídica de Convenios Generales.	Convenio revisado jurídicamente
Ticket.	35. Soporte técnico de 1era. Instancia, de comunicaciones y de seguridad informática.	Soluciones de tecnologías de información y comunicación.
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		
Solicitud de recursos de información.	36. Desarrollo de colecciones.	Requisición de recursos de información.
Material bibliográfico para descarte.	37. Descarte de Libros.	Acta de Descarte firmada.
Recepción de recursos de información.	38. Gestión e integración de recursos de información.	Remisión de los recursos de información y verificación del acceso a los recursos electrónicos.
Solicitud de información.	39. 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 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 **Cliente** como para la **UAEM**, motivo por el cual se implementa, mantiene y mejora el **SGC**. La tabla de requisitos de los productos y servicios se encuentra disponible en el *procedimiento de control de salidas no conformes*.

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.
Capacitación al personal.	Impartición de cursos.	Encuesta de satisfacción (F-CAP-06).
Desarrollo de colecciones.	Sistema ALEPH.	Cumplimiento de contrato.

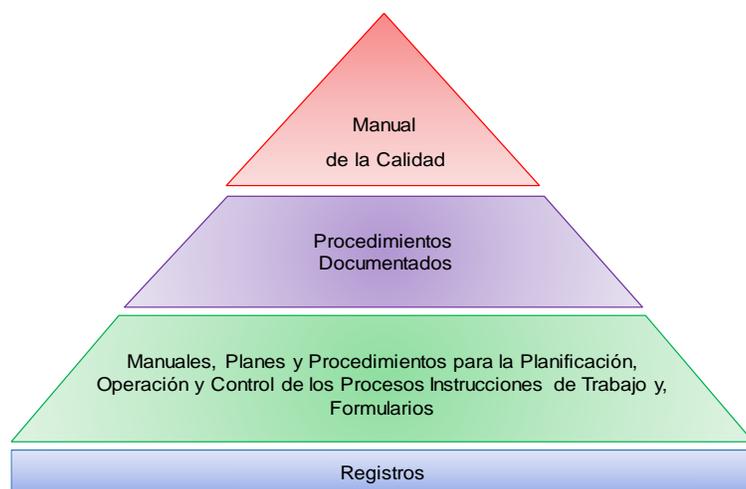
PROCESO CERTIFICADO	PROCESO SUBCONTRATADO	CONTROL
Gestión e integración de recursos de información.	Servicio de internet.	Informe de servicios de comunicación.
Gestión e integración de recursos de información.	Recursos electrónicos provistos por CONRICYT.	Cumplimiento del convenio para instituciones 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.
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.
Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Contratistas	Contrato vigente
Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Bimsa Reports, S.A. de C.V.	Contrato vigente
Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Opus Software	Contrato vigente
Control del Parque Vehicular.	Aseguradora	Póliza de seguro con las condiciones específicas por el anexo técnico de la UAEM.
Control del Parque Vehicular.	Agencia o taller mecánico	Cumplimiento de las reparaciones de acuerdo con el presupuesto o factura autorizada.

En caso de contrato o convenio, los criterios de evaluación del desempeño serán los definidos en los mismos. Los **Responsables de proceso** realizarán 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"* alojado en la **plataforma del SGC**, 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 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 y alojado en la **plataforma del SGC**, 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 será *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 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**.

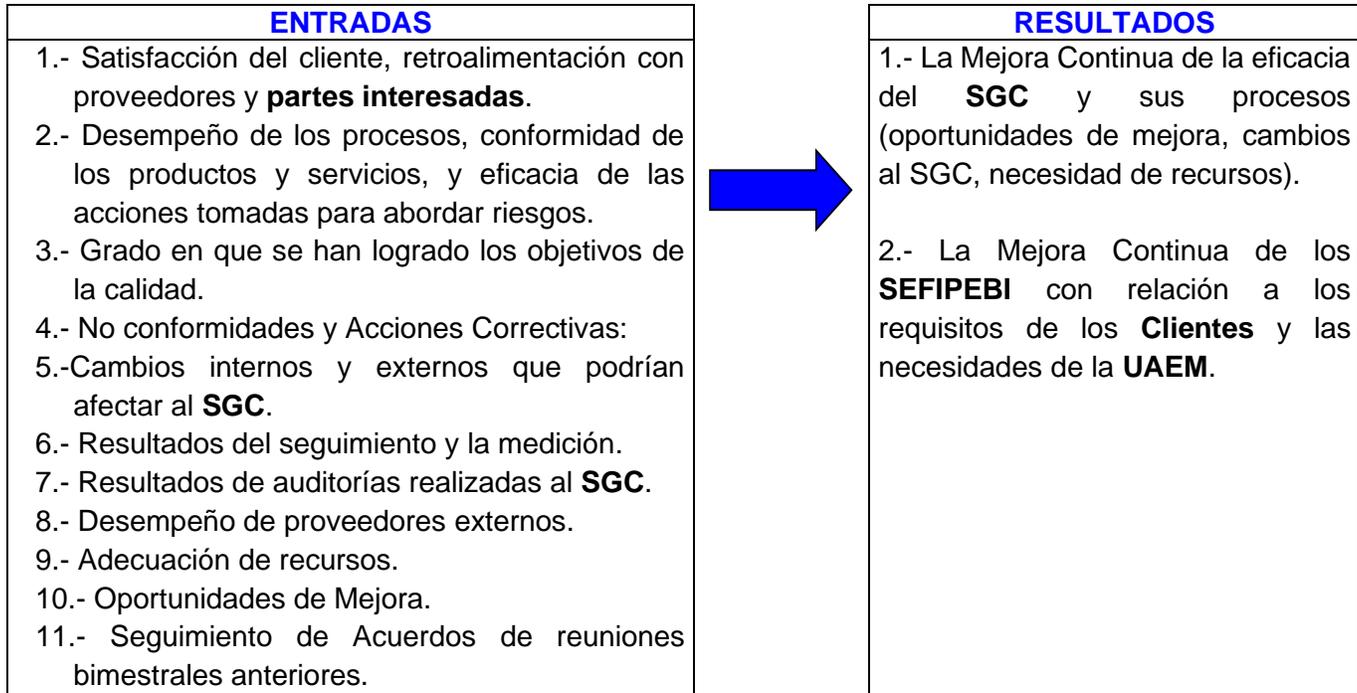
Los responsables de cada proceso que interviene en los **SEFIPEBI** tienen la obligación de proporcionar dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes los resultados obtenidos al **Responsable del SGC**, capturando el *Informe de Indicadores Mensuales del CMI* (F-SGC-10) en la plataforma del 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 establece en el punto de competencia del personal de este manual, con relación a las 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:

Actividad
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 alojado en la **plataforma del SGC** 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)* se actualiza y 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 actualizar las evidencias de la competencia del personal de 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 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, INE, comprobante de domicilio, Poder notarial y Título del último grado de estudios.
Evaluación y actualización de estímulos al desempeño del personal docente.	Copias de documentos probatorios para la evaluación.

PROCESO	PROPIEDAD DEL CLIENTE
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.
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.
Control del Parque Vehicular.	Licencia de conducir.

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*).

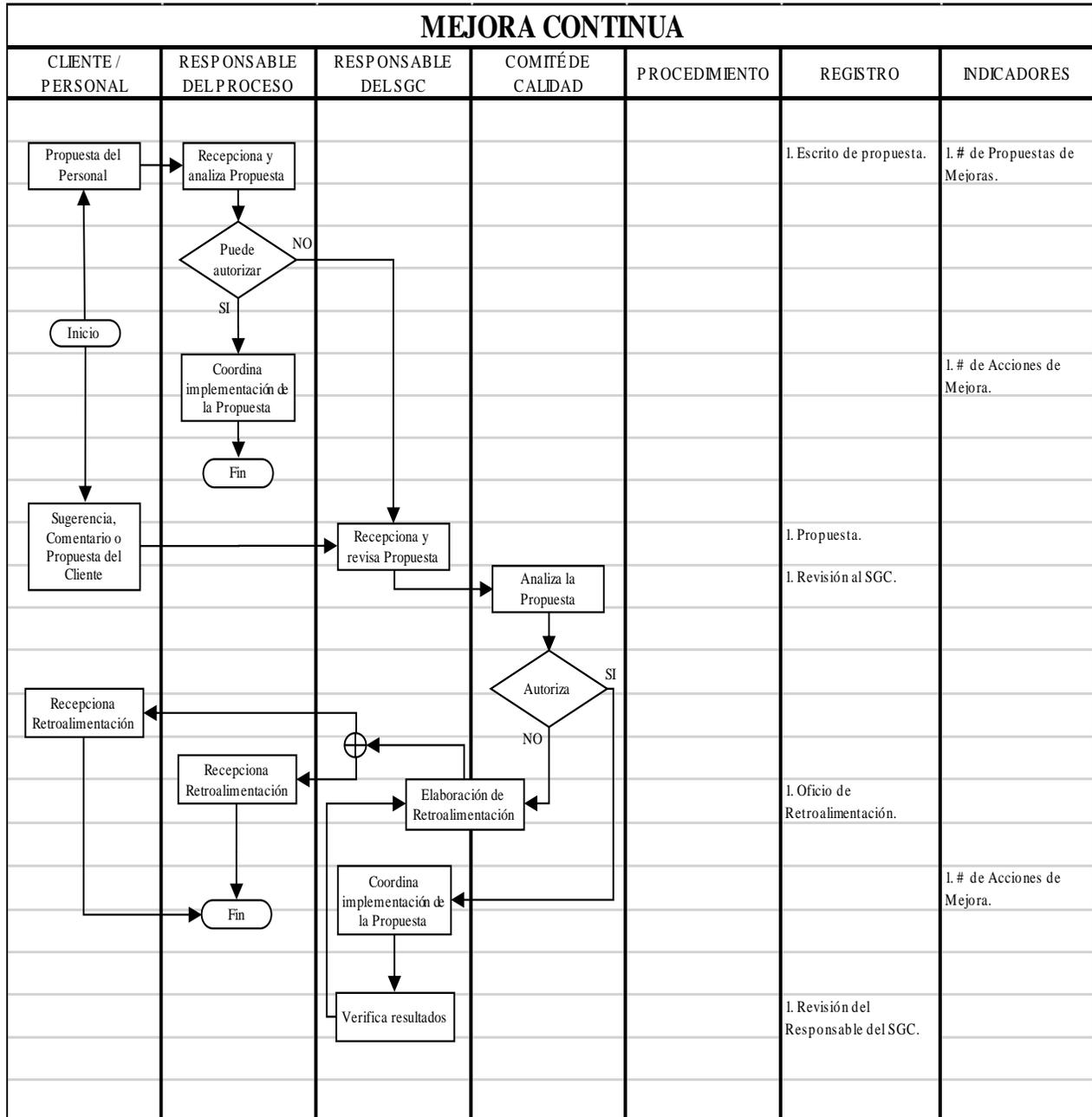
Los registros generados como resultado de las actividades de auditoría son tratados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de *Control de Información Documentada*.

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.

Únicamente 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*, 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 deberán capturar 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 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 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.

Para los procesos de Revisión de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas, Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas, Gestión de Pago de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas, la manera de conocer la satisfacción del cliente será mediante la atención del buzón de quejas y recomendaciones.

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"> • Ampliación del alcance de los Servicios Escolares. Pág. 6. • Incorporación del marco legal y normativo de los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Validación del Certificación de Estudios de Alumnos de Nuevo Ingreso. Pág. 11. ○ Validación de Matrícula Escolar y Estadística 911. Pág. 11. • Incorporación de las entradas y salidas de los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Validación del Certificación de Estudios de Alumnos de Nuevo Ingreso. Pág. 21. ○ Validación de Matrícula Escolar y Estadística 911. Pág. 21. • Eliminación del proceso subcontratado “Pago de vales de despensa de manera electrónica” del proceso Prestaciones al Personal.