MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001:2015

CONTROL DE APROBACIONES		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**
Información Documentada	**Coordinación de Calidad**	**Alta Dirección**

Contenido

Introducción *4*

1. Objeto y campo de aplicación *4*

2. Referencias normativas *5*

3. Términos y definiciones *6*

4. Contexto de la Organización *6*

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 6

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativa de las partes interesadas 9

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 10

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos. 10

4.4.1 Procesos 10

Interacción de Procesos 11

4.4.2 Control documental de procesos 14

5 Liderazgo *14*

5.4 Liderazgo y compromiso *14*

5.1.1 Generalidades *14*

5.1.2 Enfoque al Cliente 15

5.2 Política de la Calidad 15

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad 16

5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades 16

6 Planificación *17*

6.1 Acciones para abordar riesgos y Oportunidades 17

6.2 Objetivo de la calidad 17

6.3 Planificación de los cambios 18

7 Apoyo *18*

7.1 Recursos 18

7.1.2 Personas 19

7.1.3 Infraestructura 19

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 19

7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición 20

7.1.6 Conocimiento de la Organización 20

7.2 Competencia 20
7.3 Toma de conciencia 21
7.4 Comunicación 21
7.5 Información Documentada 21
8 Operación ***22***
8.1 Planeación y Control Operacional 22
8.2 Requisitos para los productos y servicios 22
8.2.2 Comunicación con el Cliente 22
8.2.3 Determinación de los Requisitos para los productos y Servicios. 23
8.2.4 Revisión de los Requisitos para los productos y Servicios. 23
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 24
"NO aplica" Exclusión. Ver, 4.3 24
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 24
8.5.2 Identificación y trazabilidad 24
8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos 25
8.5.4 Preservación 25
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 25
8.5.6 Control de los Cambios 25
8.6 Liberación del Servicio 26
8.7 Control de las Salidas No Conformes 26
9 Evaluación del desempeño ***27***
9.1.2 Satisfacción del Cliente 27
9.1.3 Análisis y Evaluación 27
9.3.2 Entradas y Salidas para la Revisión por la Dirección 29
9.3.3 Información de entrada para la revisión 29
9.3.4 Resultados de la revisión 30
10 Mejora ***30***
11 Control de cambios ***32***
12 Anexos ***33***

Introducción

El objetivo general de la Universidad Estatal del Valle de Toluca es planificar, evaluar y dar seguimiento a las actividades académicas y administrativas de la Universidad Estatal del Valle de Toluca, para proporcionar servicios con un enfoque de excelencia educativa e incluyente a través de un desempeño eficiente y eficaz, que permitirá incrementar la cobertura de programas educativos innovadores, fortalecer los conocimientos y habilidades de la comunidad universitaria mediante investigación, innovación y desarrollo tecnológico, así como interactuar con escenarios reales de práctica, que proporcionen a la sociedad profesionales con un enfoque ético y humanista; cuidando en todo momento la rendición de cuentas de cara a la sociedad bajo el actuar de una administración ágil y transparente.

En este contexto, para esta institución educativa es fundamental mantener la certificación a los procesos educativos, propiciando con ello atender las directrices de ofrecer servicios académicos de calidad a través de prácticas eficientes que promuevan la mejora continua.

El objetivo de este manual es establecer los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Estatal del Valle de Toluca, que definan el control de los procesos, y responsabilidades del personal, así como el cumplimiento de los requisitos específicos de los servicios certificados con base a la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.

1. Objeto y campo de aplicación

La UNEVT tiene establecido y documentado un Sistema de Gestión de Calidad que se desarrolla y mantiene de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, orientado a la mejora continua de los procesos aspirando a aumentar la satisfacción del cliente, bajo los principios de la gestión de calidad descritos en la norma.

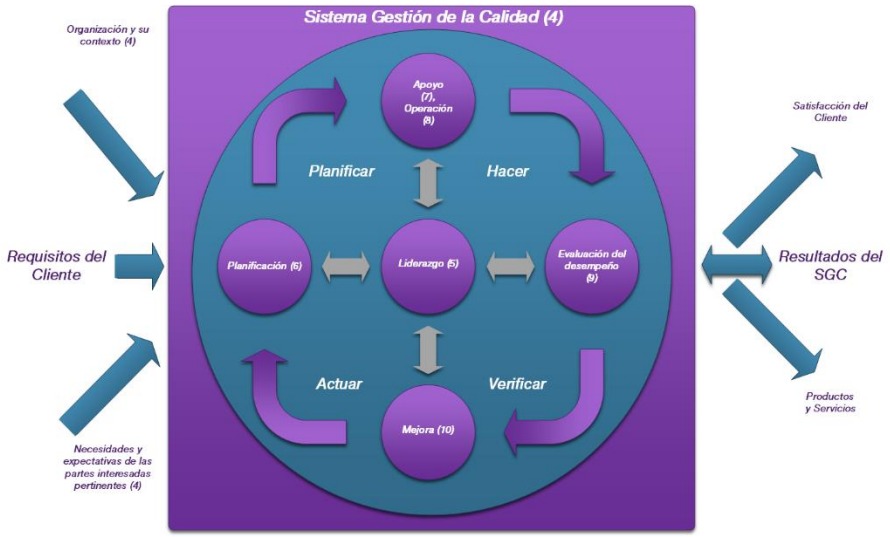
- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

Asimismo, el Sistema de Gestión de Calidad emplea el Ciclo Planificar Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, estableciendo así una base que permita aumentar la eficacia del sistema.

El ciclo PHVA se refiere a:

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
Hacer: implementar lo planificado;
Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Enfoque a procesos: donde se debe establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015.



2. Referencias normativas

NMX-CC-9000-IMNC Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario.
NMX-CC-9004-IMNC Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de gestión de la calidad.
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

El marco legal y normativo que le aplica a la UNEVT, se encuentra documentado en las siguientes direcciones electrónicas:

- IPOMEX: https://bit.ly/3GgZ8mu
- Página Institucional: https://unevt.edomex.gob.mx/marco-juridico

3. Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en la norma mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2015 y

UNEVT: Universidad Estatal del Valle de Toluca
UIPPE: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
COCODI: Comité de Control y Desempeño Institucional
SCII: Sistema de Control Interno Institucional
PTAR: Programa de Trabajo de Administración de Riesgos

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Universidad Estatal del Valle de Toluca (UNEVT) surge como una Institución de Educación Superior, que tiene el propósito de proporcionar Educación de nivel Superior para formar integralmente a la comunidad estudiantil con habilidades, identidad, valores y conocimientos académicos innovadores con visión científica, humanista y de servicio, que en el pleno ejercicio de su competencia contribuyan a mejorar la calidad de vida y el desarrollo sustentable e incluyente de la sociedad.

Creada en respuesta a las demandas de nuestra población mexiquense, permitiendo incursionar en el impulso de un nuevo modelo educativo congruente con las necesidades de la entidad y constituida como un vehículo de desarrollo social que permitiera a los mexiquenses ejercer el derecho a obtener un mejor nivel de vida.

Bajo esta pauta, la UNEVT encamina sus esfuerzos para favorecer el acceso a la educación superior en condiciones de igualdad de oportunidades, por ello, cuenta con dos planteles educativos: Ocoyoacac y Amanalco.

Plantel Ocoyoacac. En septiembre de 2009 inició actividades, las licenciaturas que se ofertaron en ese momento fueron Acupuntura Humana Rehabilitatoria y Quiropráctica, aperturandose un año después la de Gerontología. Plantel Amanalco, inició operaciones el 1 de septiembre de 2014, igualmente con las carreras de Acupuntura Humana Rehabilitatoria, Quiropráctica y a partir de 2017 se ofertó la Licenciatura en Gerontología.

En febrero de 2022, y a 13 años de su creación la UNEVT amplió su oferta educativa con el inicio de operaciones del programa académico de nivel posgrado denominado Maestría en Emprendimiento de Entidades en Salud (MEES) en modalidad mixta, el cual surge con el propósito de abatir los bajos índices de titulación y asegurar la consolidación de una alternativa más de titulación para nuestros pasantes mediante la modalidad de posgrado, toda vez que no existía ningún programa de posgrado afín a las áreas disciplinarias que oferta la UNEVT, impactando de manera transversal en nuestros programas de estudio. De igual forma, se propuso como un método para trasmitir conocimientos

que motivaran a la innovación y el emprendimiento, incentivando en nuestro estudiantado la generación de proyectos en el sector privado en materia de salud, abriendo el campo laboral de las áreas disciplinarias que ofrece nuestra Casa de Estudios, más allá del ámbito público.

Asimismo, como una estrategia para posicionar a la Universidad y al mismo tiempo para incrementar la cobertura y absorción en la región, en agosto 2024 inició operaciones un nuevo programa educativo en la modalidad mixta, la Licenciatura en Derecho en el plantel Ocoyoacac.

Es así como la UNEVT contribuye con el entorno social generando mayores opciones educativas, promoviendo el acceso bajo principios de equidad e inclusión.

Misión

Consolidarse como una Institución Pública de Educación Superior, líder en la formación de estudiantes con vocación científica, humanista, social e innovadora en disciplinas de la salud, con académicos altamente calificados y programas educativos vanguardistas y de calidad.

Visión

Ser una Universidad reconocida Nacional e Internacionalmente, que forje profesionistas destacados con habilidades, competencias y valores, alto sentido de identidad y compromiso con el desarrollo humano que, en el ejercicio de su profesión, generen conocimiento científico y tecnológico, contribuyendo al bienestar y calidad de vida de la sociedad.

Objetos de la Universidad

I. Impartir educación superior en sus niveles de Licenciatura, Especialización, Maestría y Doctorado con validez oficial para formar integralmente profesionales competentes con un amplio sentido ético, humanístico y nacionalista, con un elevado compromiso social y aptos para generar y aplicar creativamente conocimientos en la solución de problemas;

II. Organizar y realizar actividades de investigación en las áreas en las que ofrezca educación, atendiendo fundamentalmente los problemas estatales, regionales y nacionales, en relación con las necesidades del desarrollo socioeconómico de la entidad; y

III. Formar individuos, con espíritu emprendedor, innovador, orientados al logro y a la superación personal permanente.

La estructura orgánica de la UNEVT está conformada por:

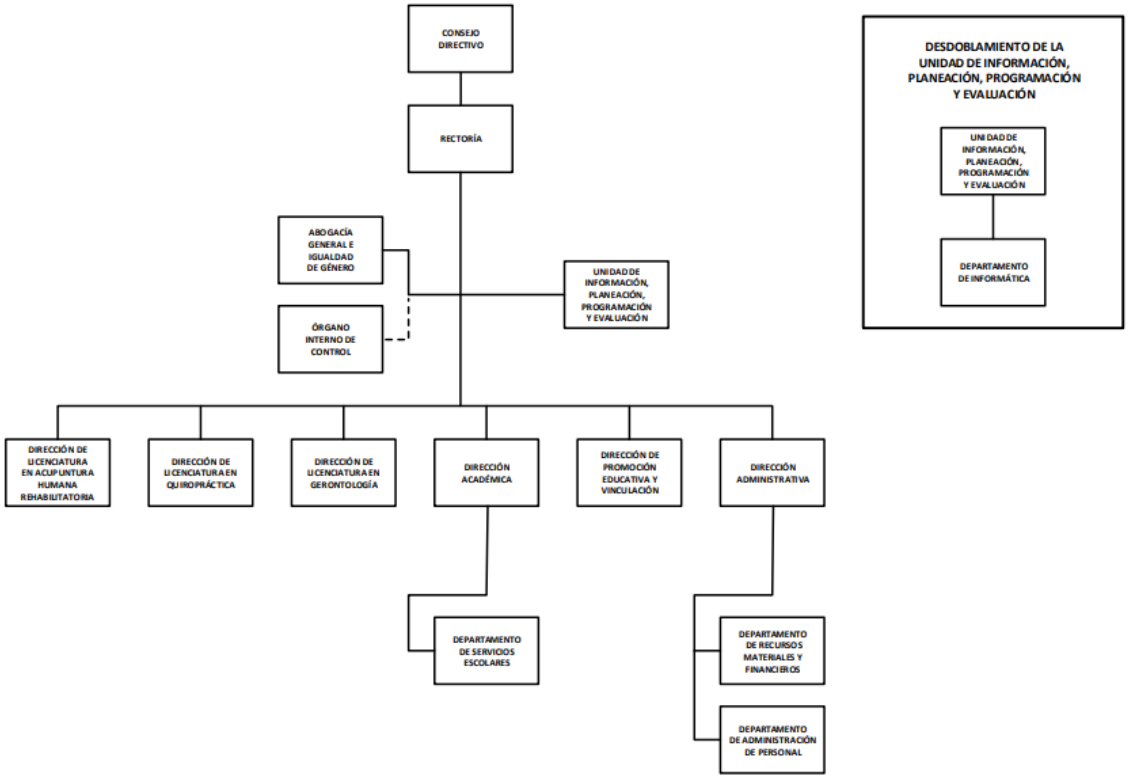
210C31000000000 UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE TOLUCA
210C31010000000 RECTORÍA
210C3101010000S ABOGACÍA GENERAL E IGUALDAD DE GÉNERO

210C3101000100S ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
210C3101000200S UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN
210C3101000201S DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
210C3101010000L DIRECCIÓN DE LICENCIATURA EN ACUPUNTURA HUMANA REHABILITATORIA
210C3101020000L DIRECCIÓN DE LICENCIATURA EN QUIROPRÁCTICA
210C3101030000L DIRECCIÓN DE LICENCIATURA EN GERONTOLOGÍA
210C3101040000L DIRECCIÓN ACADÉMICA
210C3101040001L DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES
210C3101050000L DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN EDUCATIVA Y VINCULACIÓN
210C3101060000L DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
210C3101060001L DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS
210C3101060002L DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Lunes 6 de diciembre de 2021 Sección Primera Tomo: CCXII No. 107

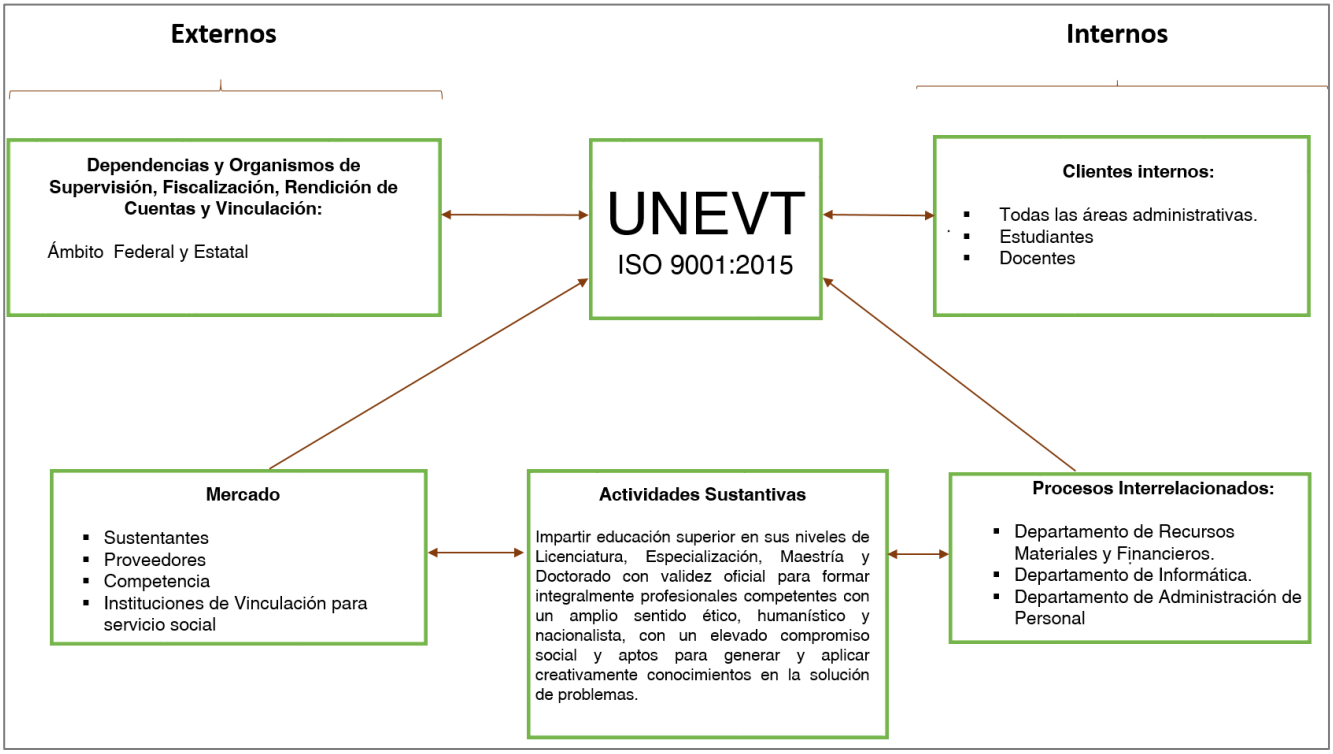
VI. ORGANIGRAMA

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE TOLUCA



AUTORIZACIÓN No. 20706000L-1372/2019, DE FECHA 28 DE MAYO DE 2019.

En el actuar de la Universidad se pueden identificar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito, para ello se muestra una representación esquemática de los procesos de la UNEVT mostrando la interacción de sus elementos:



Para el cumplimiento de este requisito, la UNEVT, realiza el seguimiento y la revisión de las cuestiones internas y externas pertinentes de los procesos certificados bajo la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015, a través del anexo **A210C3101000200S-06 Análisis FODA**.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativa de las partes interesadas

La UNEVT identifica las siguientes partes interesadas:

- Estudiantes.
- Directores de Licenciatura.
- SEP.
- Dirección de Promoción Educativa y Vinculación.
- Personal docente y administrativo.
- Alta Dirección.

En el documento **A210C3101000200S-08 Partes Interesadas,** se detalla el seguimiento y revisión del cumplimiento de los requisitos.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Todos los procesos inmersos en las distintas áreas de la Universidad Estatal del Valle de Toluca que permitan lograr la misión y visión institucional; que cumplan con los requisitos aplicables, legales y reglamentarios de la norma mexicana ISO:9001:2015. Los procesos involucrados para la certificación actual son Inscripción (Preinscripción) y Reinscripción.

Dentro del SGC de la UNEVT, no se consideran aplicables los siguientes requisitos:

- **8.3 Diseño y Desarrollo:** Se excluye debido a que, por la naturaleza de los procesos, mecanismos o herramientas para cumplir con el servicio ofrecido no se requiere del diseñar o desarrollar.

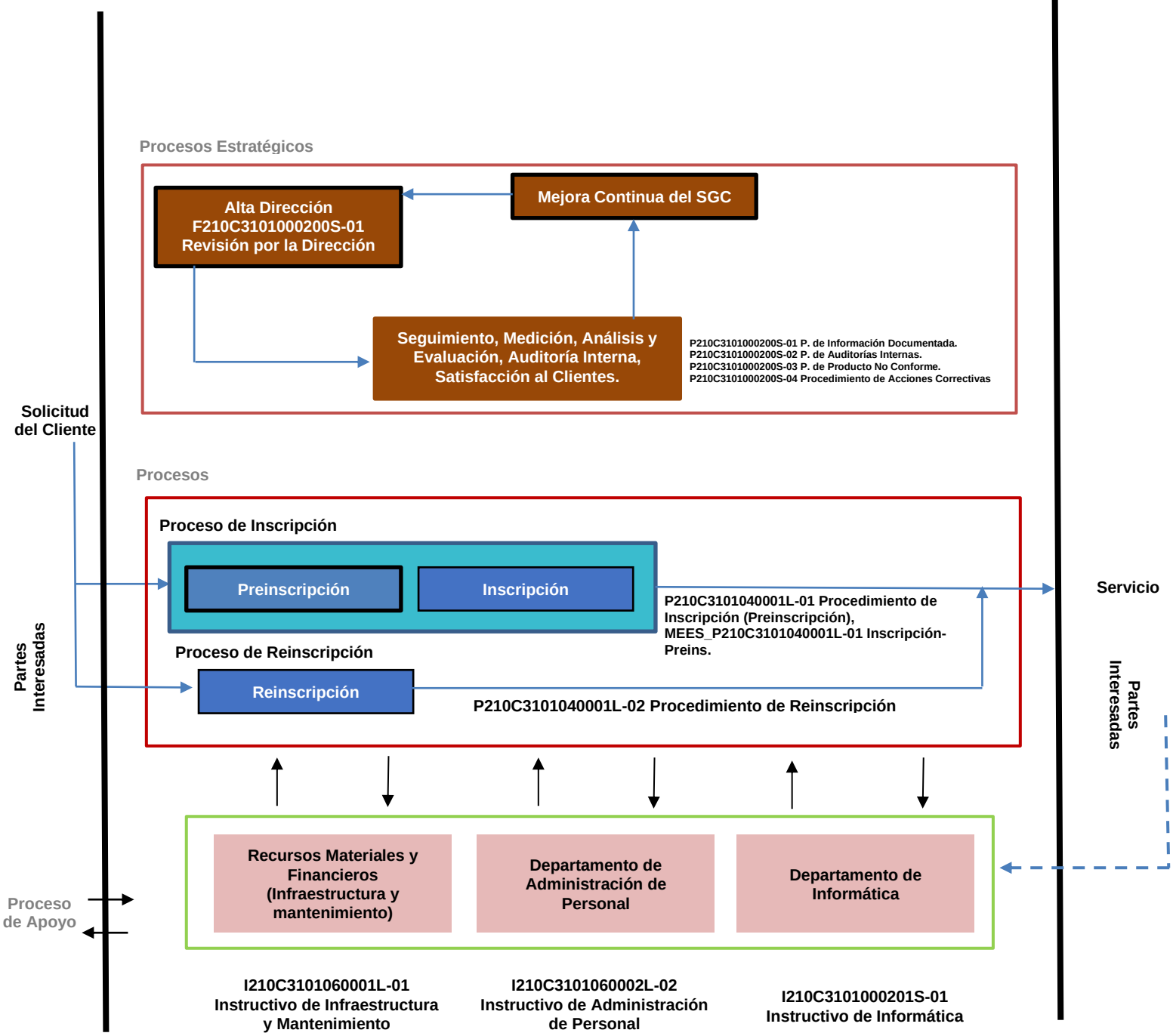
- **8.5. 1 inciso f, Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:** Se excluye debido a que, por la naturaleza de los procesos, es posible realizar actividades de verificación y monitoreo para garantizar que en cada etapa de los procesos se satisfacen los criterios de aceptación, y en consecuencia el servicio que se entrega al usuario ha cumplido con todas las etapas de su realización.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

4.4.1 Procesos

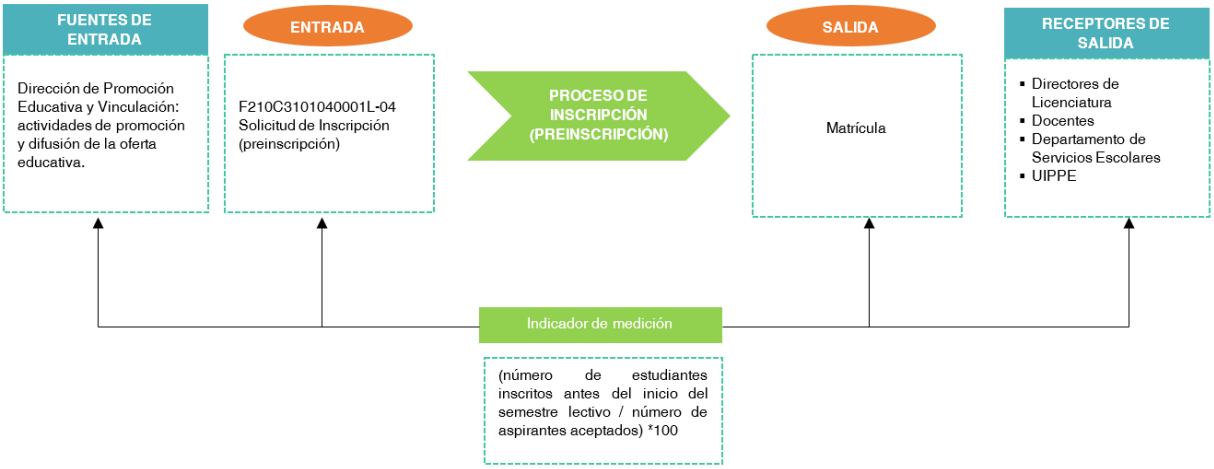
La UNEVT establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Interacción de Procesos

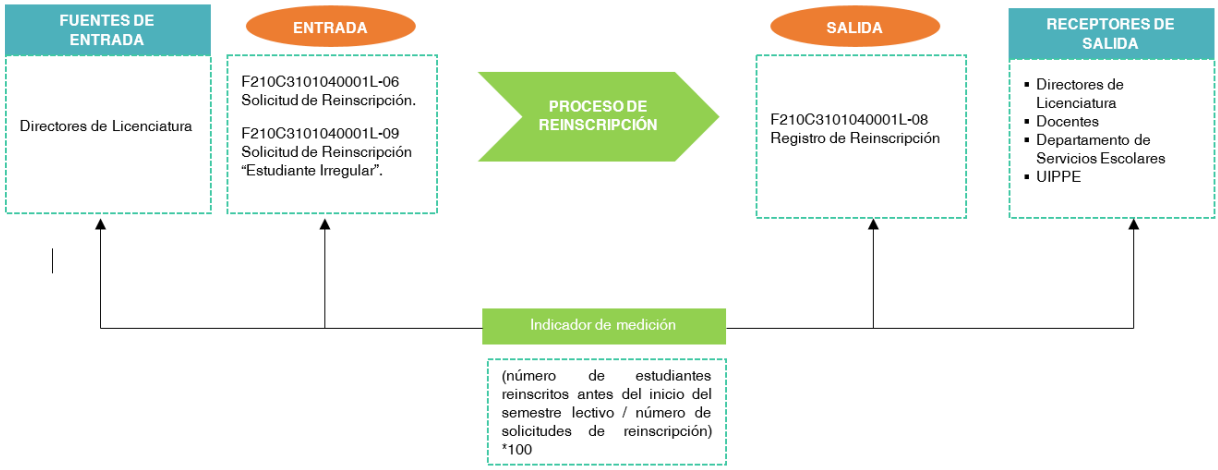


Los elementos de Entrada y salida para cada proceso se encuentran definidos en el siguiente diagrama.

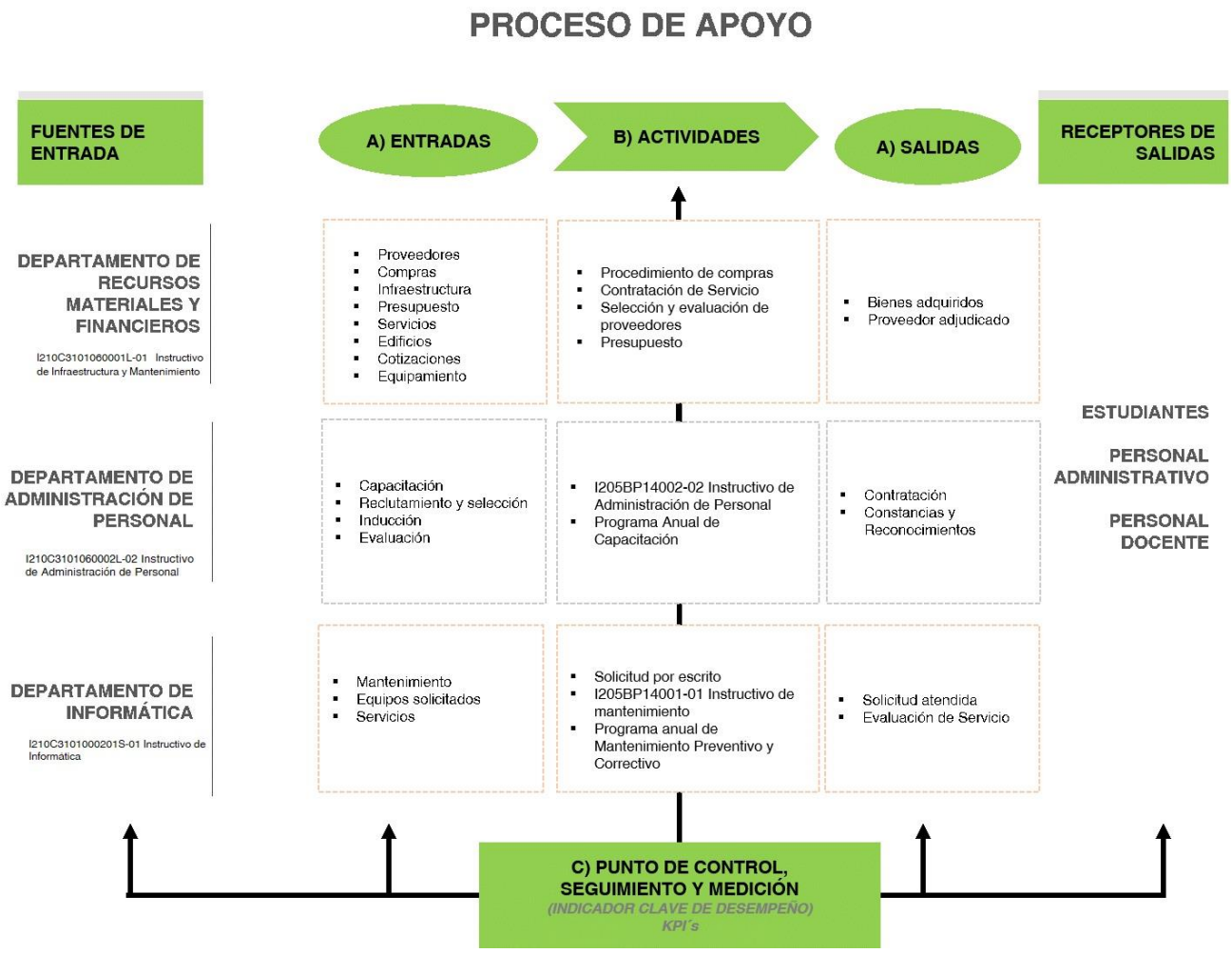
MAPA DE PROCESO DE INSCRIPCIÓN (PREINSCRIPCIÓN)



MAPA DE PROCESO DE REINSCRIPCIÓN



Mapa de proceso de apoyo



4.4.2 Control documental de procesos

La información documentada de cada proceso se encuentra definida en los procedimientos de:

Procesos clave	P210C3101040001L-01 Procedimiento de (Preinscripción)Inscripción P210C3101040001L-02 Procedimiento de Reinscripción
Procesos de apoyo	I210C3101060001L-01 Instructivo de Infraestructura y Mantenimiento I210C3101060002L-02 Instructivo de Administración de Personal I210C3101000201S-01 Instructivo de Informática

5 Liderazgo

5.4 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Rectoría de la **UNEVT** al ser responsable principal del Sistema de Gestión de la Calidad demuestra su liderazgo y compromiso con base en los siguientes puntos:

- **Responsabilidad en la eficacia del Sistema**
  Delega funciones, responsabilidades y autoridades a todos los niveles operativos; el éxito de cada uno de ellos también es su responsabilidad.
  Ver. A210C3101000200S-04 Organigrama y F210C3101060002L-06 Descripción de Puestos.

- **Aseguramiento del cumplimiento de los objetivos y política de Calidad**
  Verificando que apoyen directa o indirectamente a los objetivos estratégicos y que estos sean compatibles con el Contexto de la Organización.
  Ver. A210C3101000200S-06 FODA y A210C3101000200S-03 Objetivos e Indicadores de calidad.

- **Estrecha comunicación con el Coordinador de Calidad**
  Promoviendo el enfoque a procesos como una forma natural en que se pueden organizar las actividades para obtener resultados que satisfagan los requisitos establecidos por las Partes Interesadas y concientizando al personal la necesidad de ver hacia el futuro de una manera proactiva determinando los riesgos que pueden afectar a su proceso.

- **Se asegura de la planeación y disposición de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y el logro de los objetivos** mediante el Departamento de Administración de Personal, Departamento de Recursos Materiales y Financieros y el Departamento de Informática**.**

- Mediante reuniones para la conformación de planes y programas a corto, mediano y largo plazo

al menos de manera semestral, a través de Mandos Medios se concientiza al personal para la toma de conciencia, de cuán importante es la realización de su trabajo para lograr la eficacia en concordancia con los requisitos establecidos en el Sistema, dichas reuniones se documentan en registros, listas de asistencia y/o minutas.

- Asegurándose de que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos; mejorándolo continuamente, a través de la Revisión por la Dirección y promoviendo con todo el Personal su aplicación y su esfuerzo para el logro de los resultados.
- Promoviendo entre el personal la mejora continua mediante acciones de control implementadas que permitan alcanzar los objetivos institucionales, prevenir y administrar los riesgos.
- Apoyando la participación y liderazgo de sus unidades administrativas, fomentando responsabilidad en sus procesos.

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Rectoría de la **UNEVT** asegura que antes de proporcionar un servicio, se determinen y se cumplan los requisitos del usuario con el propósito de aumentar su satisfacción.

5.2 Política de la Calidad

La Rectoría de la **Universidad Estatal del Valle de Toluca** declara la siguiente:

Política de Calidad

Brindamos servicios en educación de nivel superior para formar profesionistas competentes, con amplio sentido ético, humanístico y nacionalista; cumpliendo con la certificación de los procesos de preinscripción, inscripción y reinscripción. Nuestro compromiso es impartir planes y programas educativos de calidad, únicos en la región, que cumplan con los requisitos aplicables, legales y reglamentarios establecidos en la normatividad vigente, mediante la práctica de conocimientos adquiridos en la formación, a fin de favorecer su acceso al empleo, en un marco de mejora continua de los procesos institucionales, que contribuyan al desarrollo para el bienestar de los estudiantes y de la sociedad.

Rectoría de la Universidad Estatal del Valle de Toluca

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

La política es la base para establecer y dar seguimiento a los objetivos de calidad, por ello es comunicada, entendida y aplicada por todo el personal.

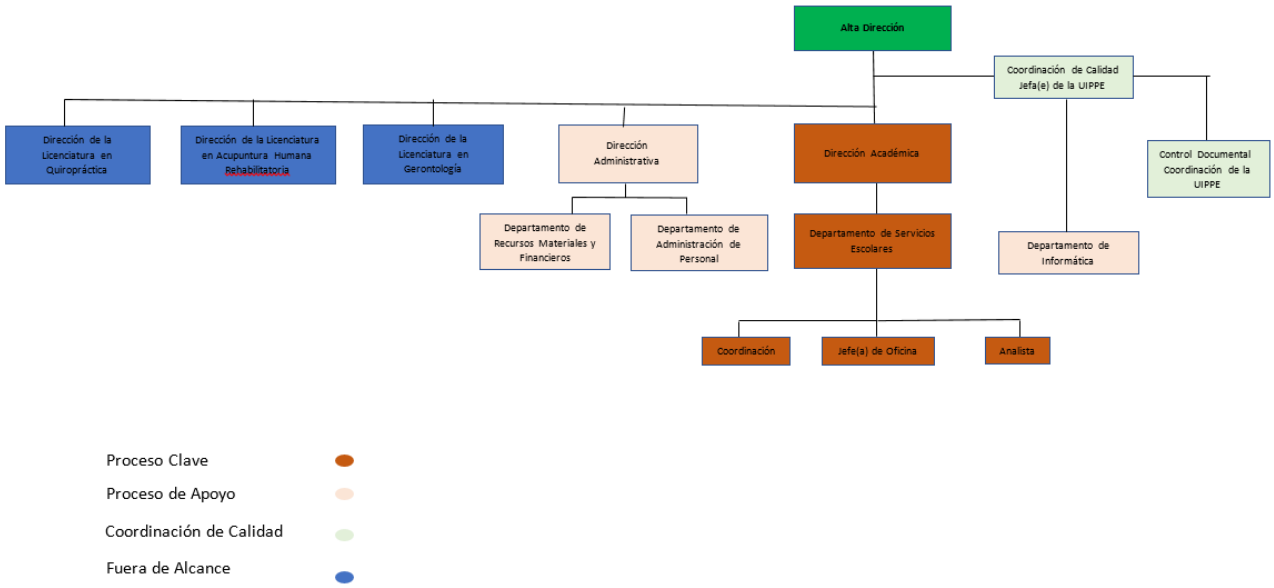
Es difundida a través de dos canales, los cuales se consideran accesibles a toda la comunidad universitaria:

- El sitio de Internet oficial de la Universidad https://unevt.edomex.gob.mx/mision-vision-politica
- En medios impresos, cada edificio de la UNEVT cuenta con la Misión, Visión y Política de Calidad de manera visible.

La política de calidad es analizada en las reuniones de revisión del SGC (solo si se considera pertinente), a fin de determinar la congruencia con el contexto actual de la Institución, con la dirección estratégica y con los usuarios.

5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades

La Rectoría define y comunica las responsabilidades y autoridades del personal, así como las interfaces organizacionales en la **Universidad Estatal del Valle de Toluca**.



Ver: A210C3101000200S-04 Organigrama y F210C3101060002L-06 Descripción de Puesto.

Asimismo, asigna las siguientes responsabilidades y autoridades:

Al Coordinador de Calidad:

- Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad sea conforme a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015;
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se actualice al planificar e implementar cambios;
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora;

Al Coordinador de Calidad en conjunto con las Unidades Administrativas involucradas en el alcance del SGC:

- Verificar que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas;
- Se promueva el enfoque al cliente en toda la Universidad.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y Oportunidades

La UNEVT determina sus directrices de acuerdo al contexto de organización; sus necesidades y expectativas de las partes interesadas; de los riesgos y oportunidades, a fin de asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos, aumentar su efectividad, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr finalmente la mejora ***Ver* A210C3101000200S-06 Análisis FODA.**

Asimismo, con el propósito de dar respuesta a los eventos inesperados que afecte el cumplimiento de los objetivos de calidad, la UNEVT se apoya de la Matriz de Administración de Riesgos y del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) que forma parte del Sistema de Control Interno Institucional (SCII) formato emitido por la Secretaría de la Contraloría del Estado de México, de acuerdo a las disposiciones estipuladas en el Acuerdo por el que el Secretario de la Contraloría emite las Disposiciones en Materia de Control Interno para las Dependencias y Organismos Auxiliares del Gobierno del Estado de México (COCODI).

6.2 Objetivo de la calidad

El objetivo de calidad está orientado al cumplimiento de la política de la calidad.

La Rectoría de la **UNEVT** se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la universidad, el objetivo general es:

> **Ampliar la cobertura y elevar la calidad de la educación superior universitaria mediante el fortalecimiento institucional; infraestructura física necesaria; diversificación de la oferta educativa; certificación de procesos y la acreditación de programas educativos, para contribuir al desarrollo de la entidad.**

Ver, **A210C3101000200S-03 Objetivos e Indicadores de calidad**, los cuales son comunicados en: http://serviciosweb.unevt.edu.mx/SGC/

6.3 Planificación de los cambios

La Rectoría de la **UNEVT** asegura que la planificación de los cambios esté bajo la responsabilidad de la Coordinación de Calidad, con el propósito de mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste. De la planificación se mantiene información documentada como acciones derivadas de la Revisión por la Dirección.

7 Apoyo

7.1 Recursos

La Rectoría de la UNEVT determina y proporciona los recursos necesarios para:

a) implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
b) aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La asignación de presupuesto para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales se realiza cada ejercicio fiscal y los trabajos de programación inician con la comunicación oficial por parte de la Secretaría de Finanzas del Estado sobre el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México. El presupuesto se conforma por subsidio estatal, federal e ingresos propios.

La Universidad promueve el ejercido del recurso asignado observando en todo momento que se cumplan las disposiciones normativas aplicables, esto con el propósito de lograr los niveles de eficiencia, eficacia, honestidad, legalidad, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control, rendición de cuentas y equidad de género.

7.1.2 Personas

La Rectoría de la UNEVT**,** se asegura que el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio sea competente con base en su educación, formación, habilidades y experiencias, esta información es resguardada por el Departamento de Administración de Personal.
Ver documento **I210C3101060002L-01 Instructivo de Administración de Personal.**

Se tienen definidas las **Descripciones de puestos (F210C3101060002L-06)** para el personal que se involucra en la prestación del servicio, mismos que fueron realizados por el Departamento de Administración de Personal, con visto bueno de los Titulares de las Unidades Administrativas y aprobados por la Rectoría.

7.1.3 Infraestructura

La **UNEVT** determina la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

La infraestructura:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, el mantenimiento es proporcionado por el Departamento de Recursos Materiales, bajo lo establecido por los lineamientos institucionales.
  Ver I210C3101060001L-01 Instructivo de Infraestructura y Mantenimiento

Servicios de apoyo

- Tales como comunicación o sistemas de información, el Departamento de Informática es el responsable de dar el mantenimiento preventivo y correctivo bajo lo establecido en el Instructivo de trabajo definido; asimismo, en cuanto a Software y Hardware, el Departamento da mantenimiento bajo lo establecido por los lineamientos institucionales.
  Ver, documento I210C3101000201S-01Instructivo de Informática

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Rectoría de la UNEVT promueve un ambiente de trabajo armónico necesario para lograr el cumplimiento de los requisitos del servicio; asimismo, realiza las acciones necesarias para que las instalaciones en donde se desarrollen las actividades académicas y administrativas de la institución, así como la atención a los usuarios que reciben los servicios que se brindan en la Universidad, cuenten con la limpieza, presencia, seguridad, iluminación, ventilación y mantenimiento adecuados.

Todos los empleados son tratados con igualdad, respeto de su raza, color, sexo, edad, religión, opinión política, nacionalidad, estatus social, capacidades diferentes o cualquier otro estatus de un individuo no relacionado con su carácter de empleado para realizar su trabajo.

Lo anterior se refrenda con el compromiso de la Universidad al mantener la certificación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 "En Igualdad Laboral y No Discriminación", mediante la implementación de acciones y políticas que aseguren un ambiente laboral igualitario e incluyente.

Ver https://unevt.edomex.gob.mx/igualdad-genero

7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición

La UNEVT determina para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento de conformidad de los servicios conforme a lo establecido en **P210C3101040001L-01 Procedimiento de (Preinscripción) Inscripción, P210C3101040001L-02 Procedimiento de Reinscripción y MEES_P210C3101040001L-01 Inscripción-Preins.**

7.1.6 Conocimiento de la Organización

La UNEVT cuenta con el personal competente y con el perfil deseable para desempeñar los procesos, se evalúan los conocimientos adquiridos y se validan con la eficacia de dichos procesos.

Cuando es necesario (cambio de personal y/o personal de nuevo ingreso) se capacita al personal de manera interna en cada unidad administrativa; se documenta el material de los cursos impartidos para su posterior consulta y sirve como apoyo al personal en caso de que se requiera.

Para la operatividad de los procesos administrativos sustantivos que forman parte del alcance del SGC, la Universidad a través de las unidades administrativas involucradas identifica las oportunidades de mejora con el propósito de atender dichos procesos con eficiencia y a través de reuniones con la rectoría se toman las medidas necesarias su atención, programando acciones de mejora.

7.2 Competencia

La UNEVT determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio.

El titular de cada Unidad Administrativa evalúa la competencia de su personal y los resultados se remiten al Departamento de Administración de Personal, con el objeto de analizar las capacitaciones prioritarias.

Las acciones y metas establecidas en la programación de capacitación y actualización, se registra en el Programa Operativo Anual, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

a) Cuando sea aplicable, se proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria.
b) Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas. (Evaluación del curso)
c) Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
d) Los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia son controlados por el Departamento de Administración de Personal. (**F 210C3101060002L-02 Documentación Requerida – Expediente Personal).** Ver **I210C3101060002L-01 Instructivo de Administración de Personal.**

7.3 Toma de conciencia

La UNEVT se asegura de que todo el Personal tome conciencia de:

- El conocimiento y aplicación de la Política de la Calidad.
- El Conocimiento del objetivo de la calidad y cómo contribuyen al logro del mismo.
- La manera en que contribuyen al logro de la eficacia del SGC y como se beneficia en la mejora del desempeño de su proceso y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Esta toma de conciencia es constante en la inducción, reuniones de estructura y reuniones internas en cada Unidad Administrativa.

7.4 Comunicación

A fin de lograr una eficacia continua del Sistema de Gestión de la Calidad la Rectoría cuenta con un proceso de comunicación vertical, horizontal y transversal, que permite mantener adecuados niveles de comunicación en toda la universidad considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad, para ello se promueve lo siguiente: oficios, reuniones, minutas, correo electrónico, entre otros.

7.5 Información Documentada

Para el control de la información Documentada la UNEVT establece el **P210C3101000200S-01 Procedimiento de Información Documentada** donde se determinan las responsabilidades para la creación, actualización, autorización y control de toda la documentación del SGC.

8 Operación

8.1 Planeación y Control Operacional

La UNEVT ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la ejecución de los servicios que se ofertan a los usuarios. Ver, **P210C3101040001L-01 Procedimiento de (Preinscripción) Inscripción, P210C3101040001L-02 Procedimiento de Reinscripción y MEES_P210C3101040001L-01 Inscripción-Preins.**

Esta planificación es coherente con los otros procesos del SGC de la Universidad Estatal del Valle de Toluca.

En la planificación de la ejecución del servicio, se han determinado los siguientes elementos:

a) Objetivo de calidad, metas e indicadores.
b) La documentación y recursos necesarios para la prestación del servicio.
c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, así como los criterios para la aceptación del mismo.
d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de conformidad al servicio, mismos que se encuentran referenciados en los procedimientos y en el formato **F210C3101000200S-02 Lista Maestra de Documentos y Registros.**

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.2 Comunicación con el Cliente

La comunicación permanente con el usuario es una actividad importante para el cumplimiento de los servicios proporcionados por la UNEVT**,** esta comunicación incluye como mínimo:

a) El contacto continuo con el usuario sobre los servicios.
A través de https://unevt.edomex.gob.mx/tramites-servicios-estudiante en la que se presenta la información sobre los procesos para preinscripción, inscripción y reinscripción.

b) En la página de Internet se tiene un link para las quejas y sugerencias (el tratamiento bajo el SGC, se dará únicamente a las quejas de los procesos clave y de apoyo que están dentro del alcance):
https://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp

c) Se establece contacto con la Universidad por medio del enlace siguiente:
https://unevt.edomex.gob.mx/contactanos

Asimismo, de manera personalizada a través de el personal docente y directivo de cada programa educativo que oferta la institución y el personal administrativo del Departamento de Servicios Escolares.

d) La retroalimentación del usuario se hace por medio de un buzón de quejas, página institucional (https://unevt.edomex.gob.mx/contactanos) y sugerencias en formato libre o se puede hacer directamente con los responsables de las Unidades Administrativas.

8.2.3 Determinación de los Requisitos para los productos y Servicios.

La UNEVT ha determinado los requisitos relacionados con los servicios.

a) Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
b) Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, y
d) Cualquier requisito adicional que la universidad considere necesario.

8.2.4 Revisión de los Requisitos para los productos y Servicios.

La UNEVT revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de comprometerse a proporcionarlo y se asegura de que:

a) Antes de iniciar cualquier servicio se debe tener la confirmación del usuario, sobre la definición de sus requerimientos.
b) Cualquier diferencia entre los requisitos iniciales y los expresados finalmente en el servicio, se resuelven adecuadamente y a su entera satisfacción.
c) Las actividades necesarias para saber que se tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos conforme a planeación.

Posteriormente las diferentes áreas realizan la planeación/ logística para prestar el servicio.

De igual forma todos los documentos que afectan las modificaciones acordadas con el usuario, son revisados y modificados en su momento e informados adecuadamente al personal involucrado en ellos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

"NO aplica" Exclusión. Ver, 4.3

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La UNEVT determina solo proveedores externos de bajo impacto y que no tienen injerencia directa en el servicio proporcionado.

Como son Papelería (asignación directa por Compranet), Luz eléctrica (único proveedor), Internet.

Se establecen criterios para selección, seguimiento y evaluación de los Proveedores externos en Función de su capacidad para proporcionar su servicio de acuerdo con los Requisitos de la Universidad. Y se determina en el **I210C3101060001L-01 Instructivo de Infraestructura y Mantenimiento.**

8.5 Producción y Provisión del servicio

La UNEVT planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Ver, **P210C3101040001L-01 Procedimiento de (Preinscripción) Inscripción, P210C3101040001L-02 Procedimiento de Reinscripción y MEES_P210C3101040001L-01 Inscripción-Preins.**

Las condiciones controladas incluyen:

a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio,
b) La disponibilidad de procedimientos,
c) El uso del equipo mínimo necesario,
d) La implementación del seguimiento y de la medición, y
e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad del servicio se da a través de un código conformado por: No. de Registro, Matrícula, etc., la identificación y trazabilidad en los procesos del SGC implementa a través de los registros que se generan en las diferentes áreas.

Esta identificación es única y con ella también se identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la propia Institución.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos

Los datos personales de los aspirantes, y/o estudiantes, así como de los proveedores externos se manejan de acuerdo con lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

El tratamiento de datos personales se regula mediante Sistemas de Datos Personales y el responsable de administrar dichos sistemas es el titular de la Unidad Administrativa que cuente con sistemas registrados ante el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (INFOEM). La Unidad de Transparencia de la UNEVT es el área que se encarga de verificar su aplicación.

8.5.4 Preservación

La información y registro que se generan en los servicios ofrecidos es almacenada en forma electrónica y/o en papel, las cuales son preservadas en el Departamento de Servicios Escolares, de acuerdo con la base de datos expediente de estudiantes.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La UNEVT cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio y se consideran:

- Los requisitos legales y reglamentarios; que se encuentran para su consulta en https://unevt.edomex.gob.mx/marco-juridico Reglamento Interior de la Universidad Estatal del Valle de Toluca.
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas al servicio; **ver A210C3101000200S-08 Partes Interesadas.**
- Los requisitos del cliente; ver **F210C3101040001L-08 Registro de Reinscripción; F210C3101040001L-01 Registro de Ingreso.**
- La retroalimentación del cliente, ver **A210C3101000200S-05 Satisfacción del Cliente,** y quejas, sugerencias y/o recomendaciones.

8.5.6 Control de los Cambios

La UNEVT revisa y controla los cambios del servicio, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. La revisión de los cambios incluye la evaluación del efecto de los cambios sobre el servicio. Mediante el **P210C3101040001L-01 Procedimiento de (Preinscripción) Inscripción, P210C3101040001L-02 Procedimiento de Reinscripción y MEES_P210C3101040001L-01 Inscripción-Preins.**

8.6 Liberación del Servicio

La UNEVT, conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
Ver. **F210C3101040001L-04 Solicitud de Inscripción; F210C3101040001L-06 Solicitud de reinscripción; F210C3101040001L-09 Solicitud de Reinscripción "Estudiante Irregular".**

b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

La UNEVT establece un procedimiento de para el control de las salidas No conformes, para asegurarse de que se identifican y se controlan evitando contenerlas, determinando acciones para evitar incidir en ellas. El tratamiento de las salidas No conformes está establecido en el **P210C3101000200S-04 Procedimiento de Acciones Correctivas.**

La Universidad Estatal del Valle de Toluca se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos se prevenga, identifique y controle.

Se establece el **P210C3101000200S -03 Procedimiento de Producto No Conforme** el cual define los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme.

Los servicios no conformes se pueden tratar de la siguiente manera:

a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el usuario;
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cualquier servicio que se corrija, se verifica nuevamente para asegurar su conformidad con los requisitos.

Se mantienen los registros con base en la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La UNEVT planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

a) demostrar la conformidad con los requisitos del servicio,
b) asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y
c) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

A través de la mejora continua, auditorías Internas, medición de la satisfacción del cliente, y de las Revisiones por la Dirección.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

Una de las medidas del desempeño del SGC de la UNEVT, es a través de la medición y seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos solicitados. Ver, **A210C3101000200S-05 Encuesta de Satisfacción** y a través de las auditorías a la matrícula, que se realiza en dos periodos (septiembre-febrero / febrero-agosto).

Además de lo anterior, se contemplan los siguientes canales de comunicación con los estudiantes (cliente):

a) En la Página de internet se tiene un link para las quejas y sugerencias: https://www.secogem.gob.mx/SAM/sit_atn_mex.asp
b) Se establece contacto con la Universidad a través del siguiente enlace: https://unevt.edomex.gob.mx/contactanos
c) Buzón de quejas, sugerencias y/o recomendaciones; así como a través del contacto directo con el personal docente, administrativo y directivo (Dirección Académica, Departamento de Servicios Escolares).

El tratamiento bajo el SGC, se dará únicamente a las quejas de los procesos clave y de apoyo que están dentro del alcance.

Es a través de estos medios como los usuarios pueden manifestar sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre los servicio.

9.1.3 Análisis y Evaluación

Para la medición y seguimiento de los procesos, la UNEVT**,** revisa y analiza los resultados de la encuesta, las solicitudes, quejas, sugerencias y/o comentarios que se presenten a fin de sugerir e implementar acciones de mejora con el propósito de alcanzar el nivel de satisfacción de usuario.

Para complementar el análisis, se cuenta con **A210C3101000200S-09 Matriz de Cumplimiento**, que contiene:

a) Las características críticas que deben verificarse.
b) Las especificaciones aplicables.
c) La metodología de inspección utilizada.
d) Las responsabilidades para aprobar o actuar cuando surgen situaciones de “no-conformidad” con el servicio.
e) El cumplimiento a las metas y objetivos.

En la UNEVT se realiza el seguimiento y la medición de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos especificados, estas actividades se realizan en cada una de las etapas apropiadas del proceso, y se mantiene evidencia de la conformidad con dichos requisitos.

Los registros/evidencias indican las personas que autorizaron su liberación, la cual se lleva a cabo hasta el servicio fue completado satisfactoriamente de acuerdo a las disposiciones planificadas.

Se pueden llevar a cabo liberaciones solo cuando son autorizados por el usuario o Rectoría.

El Coordinador de Calidad determina, recopila y analiza la información pertinente mediante análisis de datos, a fin de conseguir la programación de actividades de mejora consecuentes. Esta determinación y recopilación incluye los datos del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente y es presentada durante la Revisión por la Dirección.

Y el análisis proporciona información relacionada con:

a) La satisfacción del usuario. Se realiza al término de cada periodo de inscripción.
b) La conformidad con los requisitos del servicio por medio del cumplimiento de los objetivos y metas.
c) Las características y las tendencias de los resultados del servicio para la generación de acciones preventivas.
d) Los resultados de las auditorías internas y externas.

9.2 Auditorías Internas

La UNEVT lleva a cabo un Programa de Auditorías Internas y Externas de Calidad el cual contempla que en un año calendario se audite todo el SGC, con el fin de verificar su eficacia continua,

actualización y conformidad con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.

Todos los requisitos relacionados con la definición de criterios, alcance, frecuencia y metodología que deben cumplir las auditorías que se realicen, así como la independencia que deben tener los auditores con respecto a auditar su propio trabajo se establecen en el **P210C3101000200S-02 Procedimiento de Auditorías Internas**.

La realización del programa de auditorías está definida dependiendo del estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como de los resultados de auditorías previas.

Los resultados de las auditorías internas constituyen registros de calidad y se detallan en los informes de auditoría que se presentan a la Dirección o Rectoría y a los auditados, para que cuando se hayan documentado no conformidades, determinen la causa raíz de las mismas y emitan las acciones correctivas correspondientes.

El seguimiento por parte de los auditores incluye: la verificación de la implantación eficaz de las acciones correctivas correspondientes y la información a la Dirección o Rectoría de los resultados de la verificación y el desempeño de la auditoria se considera como un insumo más para la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de calidad.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.2 Entradas y Salidas para la Revisión por la Dirección

La Rectoría revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la **UNEVT** por lo menos 1 ves al año para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

La Revisión por la Dirección incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

9.3.3 Información de entrada para la revisión

Las y los titulares de las Unidades Administrativas que intervienen en el SGC, de así considerarlo, entregarán mediante oficio a la Coordinación de Calidad, la información susceptible a cambiar y/o actualizar. Los cambios y/o actualizaciones autorizadas se presentan en la Revisión por la Dirección.

La Revisión por la Dirección incluye:

- Informe del seguimiento de acuerdos y acciones atendidas de la Revisión por la Dirección previa
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

- Porcentaje de logro a los objetivos de la calidad
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio
- Resultados de auditorias
- No conformidades y acciones correctivas
- Seguimiento de los acuerdos
- Desempeño de los proveedores externos
- Adecuación de los recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora
- Mejora continua

9.3.4 Resultados de la revisión

Los resultados de las revisiones deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora;
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- Las necesidades de recursos.

Dichos resultados son registrados por Control Documental en el **F210C3101000200S-01 Revisión por la Dirección,** cuya referencia será codificada de la siguiente manera: RD-(MM)-AAAA.

10 Mejora

10.1 No conformidad y Acción Correctiva

La UNEVT ha establecido el **P210C3101000200S-04 Procedimiento Acciones Correctivas** que establece la metodología de implantar acciones correctivas para eliminar las causas de “no conformidades” detectadas, con el objeto de evitar su incidencia. Las acciones correctivas son apropiadas al impacto de las “no conformidades” detectadas.

El procedimiento Acciones Correctivas establece:

a) la identificación y revisión de las “no conformidades” (incluyendo las provenientes de las reclamaciones de los usuarios).
b) la determinación e investigación de la causa raíz.
c) la evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las “no conformidades” no vuelvan a aparecer.
d) la determinación de las acciones correctivas necesarias y su implantación.
e) el registro de las acciones adoptadas.
f) la revisión y verificación de la eficacia de las acciones adoptadas.

10.2 Mejora continua

La mejora continua del Sistema Gestión de Calidad de la Universidad Estatal del Valle de Toluca se basa en el cumplimiento del enunciado de la Política de Calidad, el objetivo de calidad, metas e indicadores, resultados de las auditorías internas de calidad, el análisis de datos, la implantación de acciones correctivas y preventivas, las actividades de revisión del sistema de calidad por la Rectoría y la implementación de nuevos proyectos detectados.

11 Control de cambios

REV. ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REV. ACTUAL	FECHA DEL CAMBIO
-	Emisión del Documento	**0**	28/10/2013
0	Se agregó dentro del apartado 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia Lo referente al Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.	**1**	16/12/2013
1	Se agregaron dentro del apartado 5.4 Planificación, en el Requisito 5.4.1 se incluyeron los objetivos de la calidad solicitados en la Revisión por la Dirección del 28 de febrero de 2014.	**2**	05/03/2014
2	Se actualizo el Organigrama (A205BP10200-04) que se muestra en el requisito 5.5.1 Responsabilidad y autoridad	**3**	06/06/2014
3	Se actualizo el Organigrama (A205BP10200-04) que se muestra en el requisito 5.5.1 Responsabilidad y autoridad	**4**	04/07/2014
4	Se actualizo el Organigrama (A205BP10200-04) que se muestra en el requisito 5.5.1 Responsabilidad y autoridad	**5**	01/08/2014
5	Se actualizo el Organigrama(A205BP10200-04) que se muestra en el requisito 5.5.1 Responsabilidad y autoridad	**6**	18/11/2014
6	Se actualizo el Organigrama(A205BP10200-04) que se muestra en el requisito 5.5.1 Responsabilidad y autoridad	**7**	19/08/2015
7	Se actualizo: hoja de control de aprobaciones; Organigrama (A205BP10200-04) que se muestra en el requisito 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad; dirección electrónica en el punto 2. Referencia normativa, 7.2.3 Comunicación con los clientes, inciso a y c.	**8**	11/12/2015
8	Se actualizo: hoja de control de aprobaciones; Organigrama (A205BP10200-04) que se muestra en el requisito 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.	**9**	16/11/2016
9	Actualización de todo el Manual a la norma ISO 9001:2015	**10**	20/10/2017
10	Actualización del contenido de todo el Manual, derivado de los criterios de la Norma ISO 9001:2015	**11**	15/10/2018
11	Modificación a la codificación del documento y a los registros en el contenido, derivado de la circular no. 21(Nueva codificación de las unidades administrativas de las	**12**	18/02/2019

	dependencias y organismos auxiliares de la administración pública estatal).		
12	Actualización del contenido	**13**	13/112019
13	Actualización de Contenido	**14**	23/03/2021
14	Actualización de Contenido	**15**	16/11/2021
15	Actualización de Contenido	**16**	30/11/2022
16	Actualización de Mapa de interacción de procesos y se fortaleció las acciones para abordar riesgos y oportunidades.	**17**	30/01/2023
17	Actualización del contenido en todos los apartados, derivado del diagnostico institucional para la elaboración del Programa de Desarrollo Institucional 2024-2018	**18**	30/10/2024

12 Anexos

- **A210C3101000200S-01 Mapa de procesos**
- **A210C3101000200S-02 Estructura documental**
- **A210C3101000200S-03 Objetivos e Indicadores de calidad**
- **A210C3101000200S-04 Organigrama**
- **A210C3101000200S-05 Satisfacción del cliente**
- **A210C3101000200S-06 FODA**
- **A210C3101000200S-08 Partes interesadas**
- **A210C3101000200S-09 Matriz de cumplimiento**