

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fecha de elaboración: 15/01/2007  
Fecha de actualización: 30/09/2019  
Elaboró

Responsable del Área de Calidad

Revisó

Responsable del Departamento de  
Gestión de la Calidad

Código: DGC - MP  
Versión: 6

Autorizó

Director de Gestión de la Calidad

## Índice

1. Introducción: .....	3
2. Objetivo del Manual: .....	4
3. Procedimientos: .....	5
4. Desarrollo de los procedimientos: .....	6
5. Anexos .....	34

## **1. Introducción:**

Este manual tiene como propósito describir cómo se llevan a cabo los procedimientos en la Dirección de Gestión de la Calidad, con el propósito de estandarizar el procedimiento de cada proceso y que el personal pueda consultarlo para llevar a cabo dichas actividades con eficacia y eficiencia, al mismo tiempo promueve la gestión del conocimiento y está orientado a dar cumplimiento a los procesos que por funciones corresponden a esta Dirección, en atención al Programa de Desarrollo Institucional y Estatuto General de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten mejoras en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, los procesos de la Dirección, en la estructura orgánica, o bien en algún otro aspecto que influya la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia.

## **2. Objetivo del Manual:**

Contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de los diferentes procesos de la Dirección de Gestión de la Calidad, así como el de servir como un instrumento de apoyo para el personal, además de facilitar el conocimiento de las actividades que realiza la Dirección por parte de quienes tienen interacción con los procesos de la misma.

Mantener actualizada la información referente a los procedimientos funcionales y permitir la gestión del conocimiento.

### 3. Procedimientos:

<b>Gestión de la Calidad</b>
1. Implementación del BPM para la sistematización de Procesos
2. Mantenimiento del SIGI
3. Gestión y sistematización de procesos
4. Planeación de Auditoría Interna
5. Seguimiento del responsable de calidad
6. Capacitación para el desarrollo organizacional
7. Ejecución de Auditoría
8. Seguimiento de Auditoría
<b>Gestión Ambiental</b>
9. Recolección de residuos (administradores) To Be 0.1
10. Recolección de residuos (preparatorias, Escuelas e Institutos) To Be 0.1
11. Ejecución del Programa Institucional de Responsabilidad Ambiental en la UAEH. To Be 0.1

#### **4. Desarrollo de los procedimientos:**

<b>PROCEDIMIENTO: Implementación del BPM para la sistematización de Procesos</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Coordinar la identificación y mapeo de procesos sustantivos, estratégicos y adjetivos mediante la aplicación de requisitos definidos en estándares internacionales en materia de buenas prácticas de gestión de calidad, ambiental y responsabilidad social	
<b>ALCANCE:</b>	Dirección de Gestión de la Calidad, Dirección de Información y Sistemas, Departamento de Gestión de Procesos, Asistencia Administrativa, Departamento de Gestión de la Calidad y dependencias Universitarias.	
Fecha de elaboración: 23/10/2017	Fecha de Actualización: 30/09/2019	Versión: 1
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<b>Departamento de Gestión de Procesos</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emite un aviso para apoyar a una dependencia en la revisión, identificación, modelado o sistematización de sus procesos en cualquiera de sus etapas.</li> <li>2. Identifica la etapa en la que se encuentran la dependencia para guiar el punto de partida de la implementación de la metodología Business Process Management (BPM).</li> </ol>		
<b>Dirección de Gestión de la Calidad</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Verifica si la dependencia recibió capacitación en la metodología Gestión por Proceso de Negocios (BPM).</li> </ol>		
<b>Asistencia administrativa</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Notifica a las dependencias asignadas para la capacitación o revisión de los flujos de procesos.</li> </ol>		
<b>Departamento de Gestión de Procesos</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Determina si las dependencias convocadas necesitan la capacitación en la metodología Business Process Management o Recabar información del flujo de procesos.</li> </ol>		
<b>Área de Procesos</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Capacita en metodología de procesos y/o en el uso del Software Adonis.</li> <li>7. Revisa y analiza la representación gráfica del proceso a Mapear.</li> </ol>		

**Departamento de Gestión de Procesos**

8. Determina si el proceso realizado por la dependencia es una versión To be o una versión As Is.
  - a. si es una versión To Be se verifica si es correcto si no se regresa al punto 9.
  - b. Si es una versión As Is y no es correcto se lleva al punto 7.
  - c. Si es correcta la versión As Is correcta se lleva al punto 10.
9. Identifica las mejoras propuestas para hacerlas llegar a la dependencia correspondiente, considerando la eliminación de cuellos de botella, atrasos por autorizaciones o revisiones que podrían automatizarse.
10. Autoriza en el Sistema Integral de Gestión Institucional.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

11. Emite un dictamen en el que se establece los puntos que cumplen en el proceso, mismo que se avala en conjunto.

**Área de Procesos**

12. Genera un código (sigue los estándares de la universidad) mediante el cual se pueden establecer las uniones entre los procesos que se vayan mapeando.

**Dependencia Universitaria**

13. En continuación con el punto 9, Analizar la viabilidad de las mejoras propuestas y sea una verdadera oportunidad de crecimiento o mejora y que estén alineadas al cumplimiento de los objetivos del proceso y estar en condiciones de hacer las gestiones para la aplicación de la mejora.

**Departamento de Gestión de Procesos**

14. Determina si es necesaria una automatización, con las siguientes consignas:
  - a. Si se identificaron automatización se genera e identifica la viabilidad de la automatización del proceso.
  - b. Si no se identificaron automatizaciones se identifica la posible automatización en conjunto con el área de informática.

**Dirección de información y sistemas**

15. Genera e identifica la viabilidad de la automatización del proceso.

**Dependencia Universitaria**



16. Determina si es viable la automatización generada por parte de la Dirección de Información y sistemas y el Departamento de Gestión de Procesos.

17. Notifica a la alta dirección de la dependencia correspondiente de la automatización del proceso.

**Departamento de Gestión de Procesos**

18. Modela el modelo To be autorizado por la alta dirección de la dependencia en conjunto con el responsable de calidad correspondiente de la dependencia.

**Asistencia Administrativa**

19. Notifica a los responsables SIGI el estatus de los procesos.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

20. Valida el proceso generado del modelo To be.

21. Emite dictamen de liberación del proceso al Departamento de Gestión de Procesos.

**PROCEDIMIENTO: Mantenimiento del SIGI**

**OBJETIVO:** Establecer los controles de seguimiento oportunos a través de una plataforma digital, para mantener el Sistema Integral de Gestión Institucional actualizado de acuerdo con la normatividad y buenas prácticas de estándares internacionales vigentes.

**ALCANCE:** Dirección de Gestión de la Calidad, Dependencias UAEH, Dirección de Tecnología Web y Webometría, Externos.

Fecha de elaboración: 15/01/2017

Fecha de Actualización: 26/09/2019

Versión: 2

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dirección de Gestión de la Calidad**

1. Establece el alcance del sistema a partir de analizar la normativa que se aplicará y las dependencias que aportaran valor a la Universidad, utilizando el criterio de macro procesos enfocados a la enseñanza y aprendizaje e investigación e innovación

**Departamento de Gestión de la Calidad**

2. Analiza el status en el que se encuentra cada una de las dependencias universitarias apoyándose del control Porcentaje de avance de las dependencias.
3. Genera plan de atención a las dependencias Universitarias en el seguimiento del Sistema Integral de Gestión Institucional considerando aquellas que son de mayor impacto a la enseñanza y aprendizaje, investigación e innovación y las que sea necesario regularizar.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

4. Verifica si las dependencias cuentan con nuevos responsables de calidad, si son mismos responsables continua al punto 5, si son nuevos responsables continua en el punto 8.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

5. Verifica el impacto del sistema de calidad en su dependencia.
6. Determina si ha documentado acciones de mejora la dependencia.
7. Capacita a los nuevos responsables de la calidad en temas introductorios de sistemas de gestión.
8. Verifica si el personal está comprometido en la implementación del sistema integral de Gestión Institucional.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

9. Imparte plática de sensibilización en materia de mejora continua e implementación del Sistema Integral de Gestión Institucional en mandos medios y superiores de las dependencias.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

10. Verifica si el personal está comprometido con la mejora de su dependencia.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

11. Determina si la capacitación para la implementación del Sistema Integral de Gestión Institucional es impartida por personal interno o externo a la institución.
- a. Si es interna se lleva al punto 12.
  - b. Si es externa se lleva al punto 15.

**Área de Calidad**

12. Elabora material para la impartición de Capacitación.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

13. Capacita al personal y responsable de calidad de las dependencias universitarias en la implementación y seguimiento del Sistema integral de Gestión Institucional.
14. Solicita la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las dependencias.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

15. Gestiona Recurso para la impartición de capacitación para la implementación del Sistema Integral de Gestión Institucional.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

16. Busca consultoría profesional para la impartición de capacitación a nuevos responsables orientados al Sistema de gestión institucional.

**Externos**

17. Realiza la capacitación de los nuevos responsables.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

18. Asesora al responsable para lograr la implementación en la dependencia.

19. Verifica si el personal cuenta con las capacitaciones complementarias a las dependencias correspondientes

20. Asesora a la dependencia para solicitar capacitaciones complementarias a las dependencias correspondientes.

#### **Dependencias Universitarias**

21. Se realiza el subproceso de “Seguimiento del responsable de calidad”.

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

22. Monitorea el avance en el Sistema de Gestión Institucional.

#### **Dependencias Universitarias**

23. Elabora Documentos administrativos correspondientes a los estándares establecidos en el sistema integral de gestión integral.

#### **Área de Calidad**

24. Revisa documentación de acuerdo a los estándares y relación establecida por la Dirección de Gestión de la Calidad

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

25. Determina si la documentación administrativa esta correcta con lo declarado y correspondiente a la razón de ser de la dependencia Universitarias.

26. Notifica a Dirección de Tecnología Web y Webometría de la aprobación de Documentos administrativos.

#### **Dirección de Tecnología Web y Webometría**

27. Publica documentos administrativos aprobados en el Micrositio de la dependencia Universitarias.

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

28. Envía encuesta de satisfacción a las dependencias universitarias para su valoración del Sistema Integral de Gestión Institucional.

29. Analiza mejoras al Sistema Integral de Gestión Institucional.

**Área de Calidad**

**30.** Analiza resultados de acuerdo a las encuestas realizadas por las dependencias.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

**31.** Plantea propuestas de mejora que aporte valor a la dependencia e institución.

**Dirección de gestión de la Calidad**

**32.** Determina y analiza propuestas presentadas para el mejoramiento del Sistema integral de Gestión Institucional

<b>PROCEDIMIENTO: Gestión y Sistematización de Procesos</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Coordinar la identificación y mapeo de procesos en un software especializado para generar la sistematización de procesos estratégicos, sustantivos y adjetivos de la Universidad	
<b>ALCANCE:</b>	Dirección de Gestión de la Calidad, Departamento de gestión de la calidad, Departamento de Gestión de Procesos, Asistencia Administrativa y Dirección de información y sistemas.	
Fecha de elaboración: 23/10/2019	Fecha de Actualización: 26/09/2019	Versión: 3
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<b>Dirección de gestión de la Calidad</b>		
<p>1. Formula estrategias para generar mejores prácticas para las dependencias universitarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si es una estrategia nueva se formula con el equipo de trabajo de la dirección.</li> <li>-Si es del plan existente se le da el seguimiento con el equipo de trabajo de la dirección.</li> </ul> <p>2. Convoca a reunión de los departamentos y áreas de la dirección para generar el plan de acción.</p>		
<b>Dirección de gestión de la Calidad, Departamento de Gestión de Procesos, Departamento de Gestión de la calidad y Área Ambiental</b>		
<p>3. Genera plan de acción para atender las estrategias planteada por la dirección</p> <p>4. Analiza requisitos de la normatividad aplicable del Sistema integral de gestión institucional.</p>		
<b>Dirección de Gestión de la Calidad</b>		
<p>5. Verifica si se necesitan nuevas capacitaciones para la administración del SIGI.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si son nuevos responsables con conocimientos anteriores al plan, se lleva al punto.</li> <li>-Si son nuevos responsables para capacitar en nuevos conocimientos, se lleva al punto 7.</li> </ul>		
<b>Área de Calidad</b>		
<p>6. Formula Propuestas de capacitación para los nuevos responsables.</p> <p>7. Gestiona recursos para la capacitación de los nuevos responsables.</p>		

**Asistencia Administrativa**

8. Formula proyecto Pao y específicos

**Área de Calidad**

9. Formula propuestas para elaborar un plan de modificaciones al sistema.

**Departamento de Gestión de Calidad**

10. Verifica si es necesario realizar mejoras al Sistema Integral de Gestión Institucional.

11. Revisa si las modificaciones impactan al Sistema de Seguimiento.

**Área de Calidad**

12. Elabora el plan de modificaciones al sistema.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

13. Revisa la propuesta de actualización del sistema

**Dirección de Tecnología Web y Webometría**

14. Actualiza y modifica el micrositio “el sistema referente al plan de acción”.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

15. Verifica si es necesaria la capacitación a los nuevos responsables.

16. Gestiona recursos adicionales para la capacitación.

17. Determina quiénes reciben o imparten la capacitación

a) Si es para el equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad se lleva al punto 18.

b) Si es para un equipo externo lleva al punto 19.

**Área de Calidad**

18. Elabora material para la capacitación

**Dirección de Gestión de la Calidad**

19. Contrata a un consultor

**20. Capacitación externa**

**Departamento de Gestión de la Calidad**

**21.** Verifica si las dependencias y/o responsables tienen identificados los procesos de sus respectivas dependencias.

**22.** Capacita para la implementación del Sistema Integral de Gestión Institucional.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

**23.** Verifica si todas las dependencias participan en el proceso.

**24.** Establece acuerdos con los faltantes.

**Departamento de Gestión de Procesos**

**25.** Verifica si el proceso está articulado con el Sistema Integral de Gestión Institucional

a) Si está articulado, lleva al proceso 34.

b) Si no está articulado, lleva al proceso 42.

**26.** Agrega al alcance

**Dirección de Gestión de la Calidad**

**27.** Establece metas de auditoría interna

**Departamento de Gestión de la Calidad**

**28.** Planifica la auditoría interna As Is 0.2

**29.** Analiza los resultados de la auditoría interna.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

**30.** Verifica si es necesario atender el seguimiento a dependencias en particular

a) Si requiere seguimiento para regulación, lleva al proceso 39.

**31.** Llama al responsable de apoyo.

**Departamento de Gestión de la Calidad**

**32.** Administra el Sistema Integral de Gestión Institucional As Is 0.4

**Departamento de Gestión de Procesos**



33. Elabora el procesos To BE
34. Implementa el BPM para la sistematización de los procesos de la UAEH As Is 0.2
35. Determina si las dependencias tienen sus procesos identificados correspondientes a su funcionalidad.
  - a) Si los tiene identificados, lleva al proceso 44.
36. Verifica si las modificaciones a la norma impactan en el proceso
  - a) Si impacta, lleva al proceso 42.
37. Capacita a los responsables convocados para el mapeo de los procesos.
38. Realiza Reportes de evidencias de avances en el mapeo de los procesos.
39. Notifica al departamento de gestión de la calidad y la dirección de gestión de la calidad la asistencia y el progreso de mapeo de procesos.

**Dirección de Gestión de la calidad**

40. Verifica e informa la participación y resultados de la capacitación impartida por el departamento de gestión en procesos.
41. Establece metas para la mejora y continuidad de los resultados de los responsables de las dependencias del periodo próximo.

<b>PROCEDIMIENTO: Planeación de auditoría Interna</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Coordinar la elaboración y plan de Auditoria Interna que mejore la gestión, operación y control de la misma.	
<b>ALCANCE:</b>	Dirección de Gestión de la Calidad, Departamento de Gestión de la Calidad, Asistencia Administrativa, Dependencias UAEH.	
Fecha de elaboración: 23/10/2019	Fecha de Actualización: 26/09/2019	Versión: 1
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convoca a reunión para la determinación del plan de Auditoria Interna.</li> <li>2. Determina y nombra a la persona que fungirá como Auditor Líder el cual coordinará todas las actividades desde el inicio hasta el término.</li> </ol> <p><b>Auditor Líder</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Establece el objetivo y alcance de la auditoría en coordinación con los responsables de los sistemas de gestión que conforman el SIGI lo propone al director para su autorización.</li> </ol> <p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Analiza la propuesta del auditor líder para el objetivo y alcance de la auditoría interna autorizando u observando ajustes de acuerdo a los objetivos y metas establecidas por la misma.</li> </ol> <p><b>Departamento de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Determina los criterios a auditar de acuerdo a la norma que certifica cada sistema, considerando asegurar el cumplimiento del objetivo y alcance marcados por el auditor líder.</li> </ol> <p><b>Área de Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Elabora plan y programa de auditoría interna en el cual se describen los criterios establecidos por los responsables de los sistemas y propone al director.</li> </ol> <p><b>Auditor Líder</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Revisa el plan y programa diseñado por el área de calidad.</li> </ol> <p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p>		

8. Valida si el plan y programa de auditoría interna cumple con los objetivos establecidos.
9. Revisa la propuesta de los responsables para la auditoría interna.
10. Autoriza la propuesta elaborada por el auditor líder para la realización de la auditoría interna.
11. Gestiona los recursos financieros, humanos, materiales y de infraestructura para el proceso de auditoría interna.

#### **Área de Calidad**

12. Revisa y actualiza los documentos que servirán como apoyo para el auditor interno en la ejecución de la auditoría y, el auditor líder, genera una carpeta electrónica que le será entregada al término de su capacitación.

#### **Auditor Interno**

13. Toma capacitación

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

14. Imparte el plan de capacitación a los responsables asignados para formación de auditores internos.
15. Publica el plan y el programa de Auditoría Interna en el micrositio de la dirección de Gestión de la Calidad.

#### **Dirección de Gestión de la Calidad**

16. Emite oficio de notificación a las dependencias sobre el proceso de auditoría interna donde señala los días, el horario, los procesos, el objetivo y sistemas a auditar, así como los requerimientos especiales a cubrir al momento de recibirla.

#### **Dependencias universitarias**

17. Recibe notificación del inicio del proceso de Auditoría Interna aún y cuando por esta ocasión no se consideren.

#### **Auditores internos**

18. Ejecuta la Auditoría Interna de acuerdo al plan establecido por el auditor líder y la alta dirección.

**19.** Realiza reporte o informe final de la Auditoría interna a las dependencias.

**Dependencias Universitarias**

**20.** Recibe el reporte de la auditoría interna donde se plasman los hallazgos detectados los cuales pueden ser conformes o no conformes, en el caso de ser no conformes está tendrá 10 días naturales para atenderlos.

**Auditor Líder**

**21.** Recibe reportes de auditoria de los equipos para su integración y entrega a los responsables de los sistemas para su seguimiento.

**22.** Elabora y entrega al director el informe final del proceso de auditoría.

**23.** Solicita a evaluar el desempeño de los auditores líderes e internos de los equipos y también solicita ser evaluado.

**24.** Elabora la carpeta de evidencia del proceso de auditoría interna y entrega al director.

**Dependencias Universitarias**

**25.** Da seguimiento al proceso de auditorías

**26.** Atienden los hallazgos no conformes a través de la implementación de acciones documentadas en el reporte de acciones

**27.** Notifica vía oficio de su atención a la Dirección de Gestión de la Calidad.

**Auditor Líder**

**28.** Elabora la carpeta de evidencia del proceso de auditoría interna y entrega al director.

<b>PROCEDIMIENTO: Seguimiento del responsable de calidad</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener y dar seguimiento a los y las responsables de calidad para el cumplimiento de los sistemas de gestión en materia administrativa y educativa en la institución.	
<b>ALCANCE:</b>	Dependencias Universitarias, Dirección General de Planeación y Dirección de Gestión de la Calidad	
Fecha de elaboración: 11/12/2019	Fecha de Actualización: 21/01/2020	Versión: 1
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<b>Dependencias Universitarias UA EH</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analiza los cambios o mejoras que surjan a sus procesos para atender el sistema integral de gestión institucional.</li> <li>2. Decide si se efectuaran cambios de responsabilidad ante su personal para atender al sistema integral de gestión institucional:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si se efectúa cambio de responsable se solicita a la Dirección General de Planeación la capacitación en el Sistema Integral de Gestión Institucional, se lleva al punto 3.</li> <li>b) Si no se efectúan cambios se planean estrategias para el desarrollo del seguimiento del SIGI, se lleva al punto 4.</li> </ol> </li> </ol>		
<b>Dirección General de Planeación</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Capacita para la elaboración del contexto organizacional al nuevo responsable de calidad de la dependencia solicitada.</li> <li>4. Analiza y revisa estrategias planteadas por la dependencia.</li> </ol>		
<b>Dependencias Universitarias UA EH</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Documenta acciones para el cumplimiento del plan de estrategias.</li> <li>6. Analiza mejoras a los procesos que puedan impactar a los resultados esperados por la dependencia.</li> <li>7. Verifica si la dependencia Universitaria identifico sus procesos los cuales son los que impactan a su razón de ser:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si se tienen identificados elaborarlos en un formato As Is en la metodología Business Process Management (Adonis), se lleva al punto 11.</li> <li>b) Si no se tienen identificados, se solicita capacitación a la Dirección de Gestión de la Calidad en procesos, se lleva al punto 8.</li> </ol> </li> </ol>		

### **Departamento de Gestión de la Calidad**

8. Capacita a los nuevos responsables en materia de procesos.
9. Verifica la solicitud de las dependencias universitarias para la capacitación a nuevos responsables en materia de procesos.
10. Agenda y envía notificación de capacitación en procesos a las dependencias universitarias solicitantes.
11. Capacita a los nuevos responsables de calidad en materia de procesos para su identificación y elaborarlos en un formato As Is en la metodología Business Process Management (Adonis).

### **Responsable de Calidad (Dependencia Universitaria)**

12. Notifica a través de correo electrónico a la Dirección de Gestión de la Calidad los procesos elaborados en el formato formato As Is en la metodología Business Process Management (Adonis).

### **Departamento de Gestión de la Calidad**

13. Verifica y revisa los formatos enviados por el responsable de calidad (dependencia Universitaria) en materia de procesos para su evaluación y autorización.
  - a) Si son correctos los procesos se notifica al responsable de Calidad para documentar sus acciones en el SIGI que atienda en materia de procesos, se lleva al punto 15.
  - b) Si no son correctos los procesos se notifica al responsable de calidad que atienda las observaciones enviadas con respecto a el mismo, se lleva al punto 7.

### **Responsable de Calidad (Dependencia Universitaria)**

14. Documenta acciones correctivas en el Sistema Integral de Gestión Institucional en materia de procesos para cumplimiento del sistema de gestión de la Universidad.
15. Verifica si el responsable de calidad de la Dependencia Universitaria solicitante tiene conocimiento en materia de riesgos a los procesos.
  - a) Si tiene conocimiento el responsable de calidad en materia de riesgos, se solicita que documente los riesgos a los procesos en la metodología propuesta por la Contraloría General, se lleva al punto 16.
  - b) Si no cuenta con el conocimiento el responsable de calidad en materia de riesgos a los procesos, se notifica al responsable que solicite la

capacitación o asesoramiento a la Contraloría General en materia de riesgos, se lleva al punto 16.

**16.** Documenta los riesgos a los procesos en la metodología propuesta por la Contraloría General.

**17.** Modifica y realiza mejoras en materia de riesgos a los procesos.

**18.** Genera de acuerdo a las observaciones en materia del Sistema Integral de Gestión Institucional la actualización de procesos, documentos administrativos y formatos que atiendan el mismo.

**19.** Envía a revisión a la Dirección de Gestión de la Calidad para su validación y autorización.

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

**20.** Verifica y revisa la documentación enviada por el responsable de calidad de la dependencia universitaria.

**a)** Si los documentos cumplen con los requisitos que atienden el SIGI y están orientados a la razón de ser de la dependencia universitaria, se notifica a la Dirección de Tecnología Web y Webometría para su publicación en el micrositio, se lleva al punto 21.

**b)** Si los documentos no cumplen con los requisitos que atienden el SIGI y están orientados a la razón de ser de la dependencia universitaria, se notifica las observaciones y cambios para su publicación en el micrositio, se lleva al punto 17.

**21.** Notifica al Responsable de Calidad la publicación de sus documentos administrativos autorizados y validados.

#### **Dirección de Tecnología Web y Webometría**

**22.** Publica en el micrositio los documentos administrativos autorizados y validados.

#### **Responsable de Calidad (Dependencias Universitarias)**

**23.** Verifica si la dependencia universitaria solicitante a participado y asistido a capacitaciones y asesoramientos en materia de evaluación con la Dirección de Evaluación General.

**a)** Si el responsable de la dependencia universitaria solicitante a participado, asistido a capacitaciones y asesoramientos en materia de evaluación con la Dirección de Evaluación General, se notifica que realice sus evaluaciones de satisfacción e indicadores de desempeño orientados a sus resultados.

**b)** Si el responsable de la dependencia universitaria no ha asistido a capacitaciones y asesoramientos por parte de la Dirección General de Evaluación, se notifica que solicite asesoramiento en materia de evaluación para dar cumplimiento a evaluaciones e indicadores que apoyen el desarrollo de la misma, se lleva al punto 24.

**24.** Envía evaluaciones y mediciones realizadas a la Dirección de Gestión de la Calidad para evaluar sus resultados.

**Dirección General de Evaluación**

**25.** Evalúa resultados enviados por parte del responsable de calidad de la dependencia Universitaria.

**Responsable de Calidad (Dependencia Universitaria)**

**26.** Realiza e implementa mejoras para el Sistema Integral de Gestión Institucional en materia de evaluación orientado a resultados y desempeño.



**PROCEDIMIENTO: Capacitación Organizacional**

**OBJETIVO:** Brindar y gestionar la capacitación interna o externa dependiendo la necesidad identificada para mejorar los índices académicos y fortalecimientos del SIGI en la UAEH.

**ALCANCE:** Dirección de Gestión de la Calidad y dependencias de la UAEH

Fecha de elaboración: 01/08/2020

Fecha de Actualización: 01/08/2020

Versión: 1

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dirección de Gestión de la Calidad**

1. Verifica y analiza las necesidades, solicitudes para la impartición de cursos, talleres o capacitaciones...

**Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental**

2. Analiza y elabora la planeación para realizar la capacitación/cursos/talleres para mejorar e impactar a los resultados académicos orientado al Sistema Integral de Gestión Institucional.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

3. Verifica si es externa el equipo estratégico elabora el proyecto, si es interna el equipo de la DGC crea el material para llevarla a cabo

Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental

4. Elabora proyecto enfocado a mejorar e impulsar el tema a capacitar.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

5. Gestiona recursos para la impartición de cursos, talleres o capacitaciones que se llevaran a cabo para fortalecer y mejorar los resultados académicos

**Departamento de Gestión de la Calidad**

6. Cotiza con organismos externos y/o consultoras especializadas y orientadas a instituciones educativas y apoyen en la mejora de resultados.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

7. Realiza la contratación pertinente con el organismo externo para la impartición de cursos/talleres/capacitaciones orientados a la mejora continua

#### **Área de administración**

8. Da seguimiento al pago y contrato de los proveedores para llevar cabo de manera satisfactoria y en tiempo la capacitación.
9. Gestiona los espacios y materiales con las Dependencias Universitarias pertinentes.
10. Verifica los espacios disponibles para la impartición de cursos/talleres/capacitaciones
11. Verifica el material e inventario que se pueda utilizar de apoyo para los cursos/talleres/capacitaciones

De acuerdo al punto tres se determina lo siguiente:

#### **Consultoría externa**

12. Imparte a través de metodologías, conocimientos y experiencias cursos/taller/capacitaciones orientadas a los objetivos establecidos en la planeación.

#### **Equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad**

13. Crea material enfocado al tema pero que este material debe ser integral.
14. Imparte a través de metodologías, conocimientos y experiencias cursos/taller/capacitaciones orientadas a los objetivos establecidos en la planeación.

#### **Área de administración**

15. Envía encuestas de satisfacción a los participantes que asistieron a los cursos/talleres/capacitaciones vía correo electrónico

#### **Dirección de Gestión de la Calidad**

16. Analiza los resultados esperados y generados por parte de la capacitación/cursos/talleres que se impartieron de manera externa e interna para generar las estrategias pertinentes para mejorar los índices académicos e implementación de lo aprendido en las dependencias universitarias así mismo los resultados de las encuestas

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

17. Genera la propuesta en conjunto con el equipo de la DGC para dar continuidad y ejecución de lo aprendido en la capacitación orientado a la mejora continua y resultados.

#### **Dirección de Gestión de la Calidad**

18. Aprueba el informe si cumple con el objetivo y las estrategias establecidas para implementar las mejores prácticas aprendidas en la capacitación, no se aprueba si existe alguna observación al informe

De acuerdo al punto 18 se toman los siguientes criterios:

#### **Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental**

19. comparte evidencias de la capacitación para documentar el proyecto de mejora en el Sistema de Quality Web 360

#### **Área de Calidad**

20. Registra y documenta las evidencias generadas del curso/capacitación/taller compartidas por los jefes de departamento en la plataforma Quality Web 360.

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

21. Solicita y comunica con los responsables de calidad la aplicación de lo aprendido sus dependencias universitarias y documentar las acciones que se implementan derivado de las mejoras que se aprendieron para fortalecer a su dependencia.

#### **Dependencias Universitarias**

22. Aplica y comparte los conocimientos, experiencias en su dependencia universitaria

23. Registra evidencias en la plataforma Quality Web 360 para fomentar y fortalecer el conocimiento en su dependencia

#### **Departamento de Gestión de la Calidad**

24. Analiza el impacto que ha tenido el impartir la capacitación al interior de cada dependencia verificando la alineación y enfocados a resultados.

25. verifica si es necesario generar material para reforzar el tema en que se capacito

Considerando el punto 25 se realizan las siguientes actividades:

**Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental**

26. Planea nuevas capacitaciones derivado del análisis realizado para reforzar y fortalecer las competencias del personal de la UAEH.

**Equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad**

27. Elabora material para el reforzamiento del sistema en que se capacito para dar seguimiento y cumplimiento a los objetivos institucionales.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

28. Aprueba el plan actualizado para su implementación;

**PROCEDIMIENTO: Ejecución de Auditoría**

**OBJETIVO:** Ejecutar de manera satisfactoria el ejercicio de la Auditoría interna y Externa en sistemas de gestión que impulse al logro de objetivos y metas institucionales con el enfoque de la mejora continua.

**ALCANCE:** Dirección de Gestión de la Calidad, Dirección General de Planeación, Dependencias Universitarias y Organismos Certificadores

Fecha de elaboración: 01/07/2020

Fecha de Actualización: 01/08/2020

Versión: 1

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

Dirección General de Planeación

1. Apertura de Auditoría interna y/o externa a las dependencias universitarias que se encuentran en el Sistema Integral de Gestión Institucional

Dirección de Gestión de la Calidad

2. Emite a las dependencias que se encuentran en el SIGI de la apertura de auditoría interna y/o externa del periodo en que se va a participar teniendo en cuenta el programa de auditoría.

- a) Si es auditoría interna el auditor líder genera plan de atención para ejecutar la auditoría interna
- b) Si es auditoría externa el organismo externo ejecuta auditoría externa a las dependencias universitarias

**Auditor líder**

3. Genera plan de atención para ejecutar la auditoría interna y asignan al personal que estará como auditor interno.

**Organismo Externo**

4. Ejecutan auditoría externa a las dependencias universitarias que se encuentran en el Sistema Integral de Gestión Institucional

**Audidores internos**

5. Ejecutan auditoría interna en coordinación con el auditor líder siguiendo la planeación y el plan de auditoría establecido por la Dirección de Gestión de la Calidad

**Dependencias Universitarias**

6. Reciben a los auditores externos e internos para la ejecución de la auditoría orientado a los Sistema de Gestión

**Organismo Externo**

7. Elaboran reporte global de los hallazgos detectados en auditoría externa

**Auditor líder**

8. Elaboran reporte global de los hallazgos detectados en auditoría interna

Dirección de Gestión de la Calidad

9. Recibe reporte global de auditoría externa o interna por parte del auditor líder y/líder organismo externo

**Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental**

10. Elaboran el informe General de Auditoría interna y/o externa que se presentará a la Dirección General de Planeación y autoridades universitarias

**Dirección de Gestión de la Calidad**

11. Aprueba el informe si cumple y está alineado a los resultados obtenidos en auditoría en caso de tener alguna observación o detalle en el informe se le informa al organismo externo o al auditor líder que llevo a cabo la auditoría interna.
12. Emite informe Global a la Dirección General de Planeación de los resultados y hallazgos obtenidos en Auditoría interna y/o externa

**Dirección General de Planeación**

13. Recibe dictamen e informe General de auditoría interna y/o externa

<b>PROCEDIMIENTO: Seguimiento de Auditoría</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Dar seguimiento a las dependencias universitarias en el cumplimiento de los hallazgos detectados a través de estrategias y el Sistema Integral de Gestión Institucional.	
<b>ALCANCE:</b>	Dependencias Universitarias UAEH	
Fecha de elaboración: 01/07/2020	Fecha de Actualización: 01/08/2020	Versión: 1
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <p>1. Entrega de reporte General de auditoría interna/externa.</p> <p>Cuando es generado por el Organismo Certificador externo se realiza la siguiente actividad:</p> <p><b>Organismo Certificador</b></p> <p>2. Emite informe de auditoría de las dependencias y hallazgos detectados a nivel Institucional.</p> <p>Cuando es generado el reporte por la Dirección de Gestión de la Calidad se realiza la siguiente actividad:</p> <p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <p>3. Emite informe de auditoría de las dependencias y hallazgos detectados a nivel Institucional a las dependencias universitarias que se encuentran en el alcance del Sistema Integral de Gestión Institucional.</p> <p>4. Analiza y determina las líneas de acciones para dar pronta atención a los hallazgos detectados en auditoría interna y/o externa.</p> <p><b>Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental</b></p> <p>5. Planea el seguimiento y atención a las dependencias universitarias para dar cumplimiento a los hallazgos detectados en Auditoría.</p> <p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <p>6. Analiza el plan realizado por los jefes de departamento para determinar y verificar la viabilidad de aplicación en el contexto institucional para mejorar los índices académicos.</p> <p>7. Aprueba el plan estratégico si cumplen con las necesidades y seguimiento oportuno.</p>		

8. no se aprueba y se emite a los departamentos correspondiente para realizar mejoras y atender observaciones.
9. Propone las reuniones estrategias para dar atención y seguimiento a los hallazgos detectados en auditoría enfocado a resultados.

#### **Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental**

10. Asignan roles y responsabilidades al equipo de la DGC para dar seguimiento a las 96 dependencias universitarias y/o aquellas involucradas en los hallazgos detectados en Auditoría.
11. Envía el plan de atención al organismo certificador y altas direcciones de las dependencias para mantener informado a la comunidad universitaria de los resultados obtenidos

#### **Equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad**

12. Atiende y da seguimiento a las dependencias universitarias involucradas en cada uno de los hallazgos detectados.
  - a) Si se detectaron hallazgos a dependencias universitarias se analizan y se determina el plan integral para dar seguimiento.
  - b) Si no se detectaron hallazgos a las dependencias universitarias auditadas se da continuidad a las actividades y seguimiento al sistema.

#### **Dependencias Universitarias**

13. Analiza y verifica cuales fueron los hallazgos detectados en auditoría interna/o externa
14. Atiende y da seguimiento con su dependencia de los hallazgos detectados con su dependencia en coordinación con sus asesores de calidad para subsanar cada uno de los hallazgos.
15. Plantea las acciones pertinentes para dar atención a sus hallazgos detectados como no conformidades

#### **Equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad**

##### **16. Determina:**

- a) Si la evidencia es la correcta y da atención al hallazgo detectado se cierra la acción y se dan las indicaciones pertinentes para dar seguimientos constantes.
- b) Si la evidencia no cubre con los requisitos se envía a la dependencia universitaria para dar atención a las observaciones.

#### **Dependencias Universitarias**



17. Comunica a su equipo a través de diferentes medios las acciones establecidas para la atención de los hallazgos detectados en auditoría interna y/o externa

#### **Equipo de la Dirección de Gestión de la Calidad**

18. Actualizar los reportes del seguimiento y resultados a los jefes de departamento para determinar las líneas y/o estrategias para dar continuidad y cumplimiento al sistema.

#### **Departamento de Gestión de la Calidad y Departamento de Gestión de Procesos y Gestión Ambiental**

19. Verifica si los reportes realizados por dependencia son correctos se elabora el reporte global del seguimiento, en caso de no ser correctos se verifica la información y se realizan mejoras para el reporte global

20. Elaboran el reporte global de seguimiento de hallazgos atendidos por las dependencias universitarias en atención a las auditorías internas y externas realizadas.

#### **Dirección de Gestión de la Calidad**

21. Revisa el reporte global de seguimiento de auditorías.

22. Valida si el informe cuenta con toda la información necesaria se emite mediante oficio el reporte global en caso de tener alguna observación se emite a los departamentos de la DGC para atender lo observado.

#### **Área de administración**

23. Emite reporte global a la Dirección General de Planeación de manera oficial a través de Oficio.

En caso de ser un organismo externo se realiza la siguiente actividad:

#### **Organismo Certificador externo**

24. Emite dictamen de certificación de aquellas dependencias que cumplen los requisitos de la certificación

#### **Dirección de Gestión de la Calidad**

25. Entrega de certificados a nivel institucional a través de una ceremonia con las altas direcciones.

26. Informa el estado en el que se encuentra el Sistema Integral de Gestión Institucional

**Dirección General de Planeación**

**27.** Recibe reporte global de seguimiento de auditorías internas y/o externas realizadas a las dependencias universitarias que se encuentran en el Sistema Integral de Gestión Institucional.

<b>PROCEDIMIENTO: Recolección de residuos (Administraciones)</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar el ciclo de vida de los residuos que genera la institución a través de un sistema de seguimiento en beneficio al ambiente.	
<b>ALCANCE:</b>		
Fecha de elaboración: 21/01/2020	Fecha de Actualización: 21/01/2020	Versión: 1
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<p><b>Responsable de Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Verifica que el responsable de calidad de cada una de las administraciones conoce el Programa Institucional de Responsabilidad Ambiental (PIRA).             <ol style="list-style-type: none"> <li>Si lo conoce, se lleva al proceso 3</li> <li>Si no lo conoce, se lleva al proceso 2</li> </ol> </li> <li>Gestiona la difusión de operación del PIRA a través de un correo electrónico u oficio firmada por la alta dirección de la dependencia solicitada.</li> </ol> <p><b>Comunidad Universitaria</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Opera los subprogramas</li> </ol> <p><b>Administraciones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestiona la recolección de residuos en las diferentes áreas de la sede.</li> <li>Concentra en un punto de recolección, los residuos clasificados e identificados.</li> </ol> <p><b>Responsable de Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita la recolección a través de comunicarse con el Proveedor de servicios de recolección de residuos para establecer fecha y hora de la recolección.</li> </ol> <p><b>Recolector Externo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recolecta los residuos en el punto acordado con el responsable asignado.</li> <li>Entrega la evidencia de acopio (Recibo o Bitácora) al responsable asignado.</li> </ol> <p><b>Responsables de Calidad</b></p>		

9. Documenta la recolección de residuos en el sistema PIRA.
10. Identifica mejoras al proceso de recolección
  - a) En caso de Identificar mejoras lleva al proceso 11.
  - b) En caso de no Identificar mejoras, lleva al proceso 12.
11. Propone a la Dirección de Gestión de la Calidad mejoras al procedimiento de recolección de residuos.
12. En caso de no identificar mejoras el procedimiento finaliza.

<b>PROCEDIMIENTO: Recolección de residuos (Preparatorias, Escuelas e Institutos)</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar una recolección efectiva asegurando el ciclo de vida de los residuos que genera la institución a través del Programa Institucional de Responsabilidad Ambiental	
<b>ALCANCE:</b>		
Fecha de elaboración: 21/01/2020	Fecha de Actualización: 21/01/2020	Versión: 1
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<p><b>Responsable de Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica que el responsable de calidad de cada una de las administraciones conoce el Programa Institucional de Responsabilidad Ambiental (PIRA).             <ol style="list-style-type: none"> <li>c) Si lo conoce, se lleva al proceso 3</li> <li>d) Si no lo conoce, se lleva al proceso 2</li> </ol> </li> <li>2. Gestiona la difusión de operación del PIRA a través de un correo electrónico u oficio firmada por la alta dirección de la dependencia solicitada.</li> </ol> <p><b>Dirección de Escuelas Preparatorias, Escuelas Superiores e Institutos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. En caso de conocer la operación del Programa PIRA, la Dirección de las Escuelas Preparatorias, Escuelas Superiores e Institutos se encarga de identificar y asignar espacios para el acopio de residuos.</li> <li>4. En caso de no contar con un espacio gestiona la identificación y asignación de los puntos de recolección de residuos.</li> <li>5. Gestiona la recolección de los residuos en los diferentes espacios de la edificación.</li> </ol> <p><b>Comunidad universitaria</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Opera los subprogramas</li> </ol> <p><b>Responsable de Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Solicita a un recolector externo la recolección de residuos concentrados en el punto establecido por la Administración de la edificación.</li> </ol> <p><b>Dirección de Escuelas Preparatorias, Escuelas Superiores e Institutos</b></p>		

8. Gestiona la recolección de los residuos dentro de la edificación en un periodo establecido de forma pertinente de acuerdo a los residuos generados.

**Responsables de Calidad**

9. Solicita recolección de los residuos con el recolector externo

**Recolector externo**

10. Recolecta los residuos en el punto de concentración asignado por las Dirección de Escuelas Preparatorias, Escuelas Superiores e Institutos.
11. Entrega evidencia de recolección al responsable de calidad (Bitácora, Recibo o Fotografía).

**Responsable de Calidad**

12. Documenta recolección de residuos en el sistema PIRA.
13. Identifica mejoras al procedimiento de recolección plantea una propuesta de mejora
  - a) Si identifica mejoras, se lleva al proceso 13.
  - b) Si no identifica mejoras, se lleva al proceso 14.
14. Propone a la Dirección de Gestión de la Calidad mejora al procedimiento de recolección de residuos.
15. En caso de no identificar mejoras el procedimiento finaliza.

<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución del Programa Institucional de Responsabilidad Ambiental en la UAEH. To Be 0.1</b>		
<b>OBJETIVO:</b>		
<b>ALCANCE:</b>		
Fecha de elaboración:	Fecha de Actualización:	Versión:
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		
<p><b>Dirección de Gestión de la Calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestiona el mantenimiento del programa.</li> <li>2. Verifica si se identifican acciones de mejora en la ejecución del programa.</li> <li>3. Analiza si las acciones identificadas son de impacto             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si son de impacto, lleva al proceso 4</li> <li>b) Si no son de impacto, lleva al proceso 7.</li> </ol> </li> <li>4. Presenta una propuesta de trabajo con las acciones identificadas.</li> <li>5. Analiza la viabilidad de la propuesta de trabajo</li> </ol> <p><b>Grupo de Trabajo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Verifica si se lleva a cabo la implementación de la acción.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Si se verifica, se lleva al proceso 7.</li> <li>b) Si no se identifica, se lleva al proceso 9.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Responsables de subprogramas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Aplica las acciones de mejora de la operación.</li> </ol> <p><b>Grupo de Trabajo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Comunica la mejora a implementar</li> </ol> <p><b>Comunidad Universitaria</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Opera los programas del Sistema de Gestión Ambiental</li> </ol> <p><b>Dirección de Escuelas Preparatorias, Escuelas Superiores e Institutos</b></p>		

10.07 recolección a los residuos de Administraciones To Be 0.1.

11.08 recolección a los residuos Preparatorias, Escuelas Superiores e Institutos To Be 0.1.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

12. Identifica si las solicitudes de recolección son atendidas adecuadamente

- a) Sí son atendidas, lleva al proceso: 13.
- b) Si no son atendidas, lleva al proceso 2.

13. Solicita el informe semestral de las recolecciones.

**Responsables de subprogramas**

14. Genera el reporte de los residuos.

**Dirección de Gestión de la Calidad**

15. Presenta los resultados



## 5. Listado de anexos:

- Manual de procedimientos y Manual de Organización
- Formato de Apoyo en seguimiento del Sistema integral de Gestión Institucional
- Sistema Integral de Gestión Institucional (plataforma SIGI)
- Formato del PAO