

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

©Derechos reservados  
Quinta Edición Noviembre de 2018  
Gobierno del Estado de México  
Secretaría de Educación  
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior  
Dirección General de Educación Superior  
Universidad Politécnica de Tecámac  
Calle Prolongación 5 de Mayo No. 10, Col. Tecámac  
de Felipe Villanueva Centro, Tecámac, Estado de México.  
Impreso y hecho en Tecámac, México.  
Printed and made in Tecámac, Mexico.  
Tel.: (01 55) 59 38 86 70  
[rectoria\\_upt@uptecam.mx](mailto:rectoria_upt@uptecam.mx)

La reproducción parcial o total de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización expreso  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

## ÍNDICE

	<b>PÁG.</b>
I. PRESENTACIÓN.....	III
II. OBJETIVO GENERAL.....	IV
III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS).....	V
IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	VI
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	1-13
VI. SIMBOLOGÍA.....	VII
VII. REGISTRO DE EDICIONES.....	VIII
VIII. DISTRIBUCIÓN.....	IX
IX. VALIDACIÓN.....	X

## **I. PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, logrando mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Lic. Alfredo del Mazo Maza, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos de prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas Integrales de Gestión bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:2015)

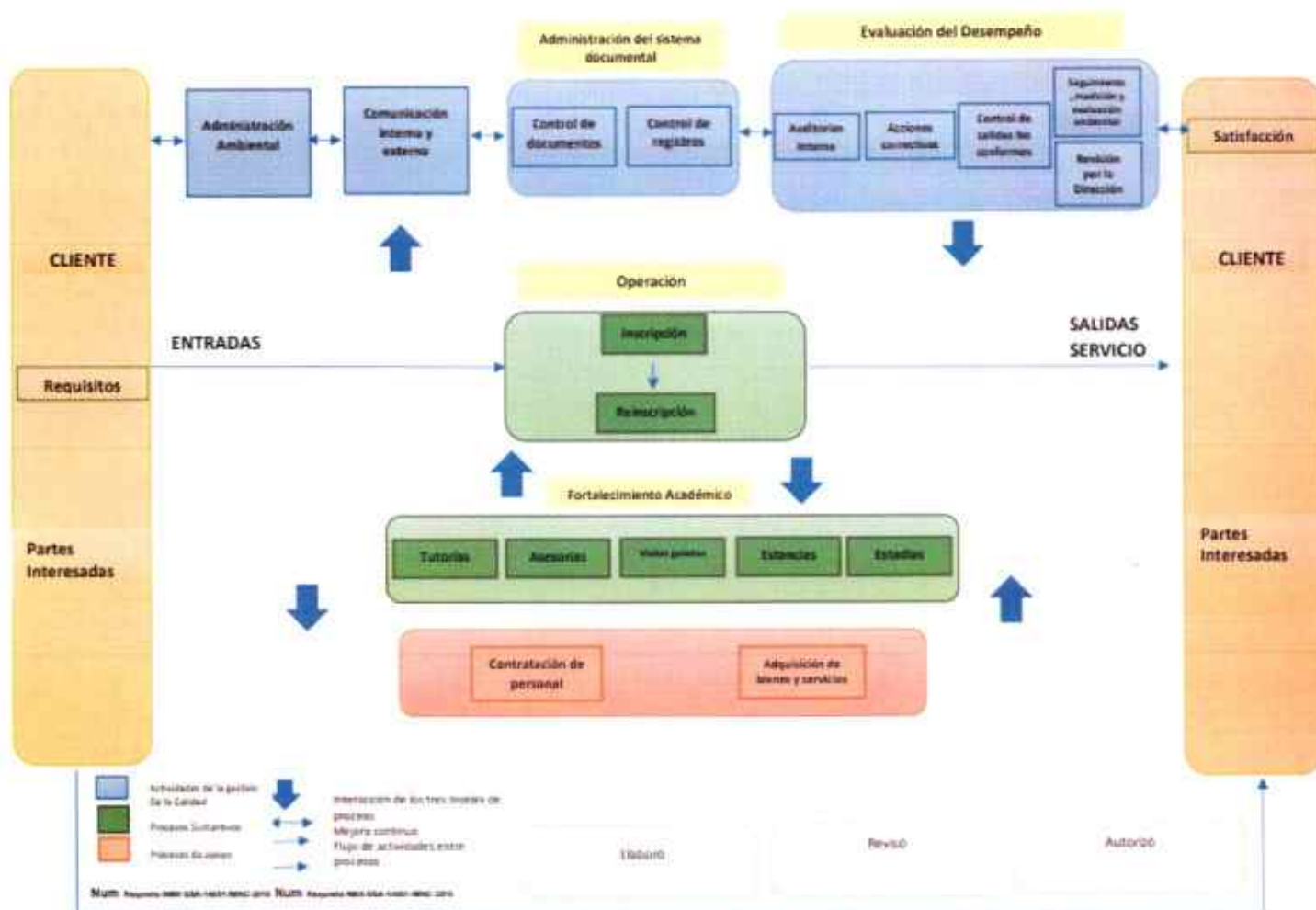
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Politécnica de Tecámac. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal, establecido en el Sistema Integral de Gestión de la Universidad Politécnica de Tecámac bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:2015).

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje, ejecución y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo, productividad y mejora.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Establecer el mecanismo para realizar la revisión por parte de la Alta Dirección, respecto de la adecuación y eficacia continua del Sistema de Integral Gestión (Calidad-Ambiental), mediante el desarrollo estandarizado de los métodos y procedimientos de trabajo.

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN





## **IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **PROCESO:**

- Proceso de Administración ambiental
- Proceso de Comunicación interna y externa
- Proceso de Administración del sistema documental
- Proceso de Medición, análisis y mejora
- Proceso de Inscripción
- Proceso de Reinscripción
- Proceso de Fortalecimiento académico
- Proceso de Recursos Humanos
- Proceso de Adquisición de bienes y servicios.

### **PROCEDIMIENTOS:**

- MP-ADA-01 Identificación de aspectos ambientales e impactos
- MP-ADA-02 Identificación y Evaluación de requisitos legales y suscritos
- MP-ADA-03 Control Operacional
- MP-ADA-04 Preparación y respuesta ante emergencias
- MP-CIE-01 Comunicación interna y externa
- MP-ASD-01 Control de documentos
- MP-ASD-02 Control de registros
- MP-MAM-01 Auditorías internas
- MP-MAM-07 Salidas no conformes
- MP-MAM-05 Seguimiento y medición operacional
- MP-INS-01 Inscripción
- MP-REI-01 Reinscripción
- MP-FOA-01 Fortalecimiento académico
- MP-REH-01 Contratación de personal
- MP-REH-02 Competencias, formación y toma de conciencia
- MP-ABS-01 Adquisición de bienes y servicios



## V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### ➤ NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Revisión por la Dirección.

### ➤ OBJETIVO

Indicar las actividades que deben realizarse para llevar a cabo la revisión por la Alta Dirección del Sistema de Integral de Gestión de la Universidad Politécnica de Tecámac.

### ➤ ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Alta Dirección, DIPPE, al Comité Ambiental y de Calidad, desde que se determina la programación de las revisiones por la Alta Dirección, hasta que se integra la carpeta de la revisión por la Alta Dirección.

### ➤ REFERENCIAS

- Manual General de Organización de la Universidad Politécnica de Tecámac (Gaceta del Gobierno No. 58, 26-09-2011).
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-SAA-14001-IMNC-2015 Sistema de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso.

### ➤ RESPONSABILIDADES

La Alta Dirección:

- Presidir la reunión de revisión.
- Tomar decisiones y establecer acciones en conjunto con el comité como resultado de la revisión por la Dirección.

El Comité Ambiental y de Calidad:

- Participar en la revisión del SIG y en el establecimiento de las acciones necesarias.
- Presentar las evidencias según su responsabilidad.

El Representante del DIPPE:

- Convocar al Comité Ambiental y de Calidad a la reunión para la Revisión por la Alta Dirección.
- Elaborar la minuta de revisión por la Dirección y concentrar la evidencia.
- Verificar el cumplimiento de los acuerdos tomados.

#### ➤ DEFINICIONES

- **SIG:** Sistema Integral de Gestión.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicioso o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Objetivo ambiental:** Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece.
- **Política ambiental y de calidad:** Intenciones globales y orientación de la Universidad Politécnica de Tecamac relacionadas con su desempeño ambiental y a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

- **Sistema de gestión de la calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Sistema de gestión ambiental (SGA):** Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.
- **DIPPE:** Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

#### ➤ INSUMOS

- Resultados de auditoría interna y/o externa y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- Resultados de retroalimentación del usuario.
- Las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;
- Resultado de tabla de indicadores de los procesos y del desempeño ambiental de la organización.
- Resultado de salidas de servicios no conforme.
- El estado de las acciones correctivas.
- Cambios que pueden afectar al sistema de gestión de la calidad o ambiental.
- El grado de cumplimiento de los objetivos;
- Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales, y
- El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección.
- Recomendaciones para la mejora.

#### ➤ RESULTADOS

Minuta de revisión por la Dirección.

Acciones encaminadas a corregir o mejorar el SIG.

## ➤ **POLÍTICAS**

1. Las revisiones por la Alta Dirección de deben realizar al menos una vez después de las respectivas auditorias y/o de forma extraordinaria cada vez que se requiera.
2. La convocatoria para la revisión por la Dirección se debe hacer con al menos quince días de anticipación al Comité Ambiental y de Calidad.
3. El Comité Ambiental y de Calidad debe enviar siete días antes de la revisión por la Dirección la evidencia de la realización de las actividades designadas.
4. Los integrantes del Comité Ambiental y de Calidad deben asistir a la revisión por la Dirección.
5. Los integrantes del Comité Ambiental y de Calidad que no puedan asistir por causa mayor deben solicitar autorización a la Alta Dirección, para que asista un suplente con los conocimientos y autoridad para participar en la revisión.
6. El Rector debe asistir a la revisión por la Dirección



➤ **DESARROLLO**

No.	Puesto	Actividad
<b>PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>		
1	DIPPE	<p><b>Inicio de procedimiento</b> Determina el programa anual de revisión por la Dirección para el SIG.</p> <p><b>Nota 1:</b> Para la programación anual de la de revisión por la Dirección se debe tomar en cuenta las auditorías internas, auditorías externas y sus resultados, pudiendo programarse para el SGC y para el SGA por separado o conjuntas al SIG (ambiental y de calidad).</p> <p><b>Nota 2:</b> Las revisiones por la dirección se realizarán mínimo dos veces al año y de forma extraordinaria las veces que sean necesarias.</p>
2	DIPPE	<p>Establece sobre que parte del SIG se realizara la revisión, conforme a lo programado.</p>
3	DIPPE	<p>Convoca a los integrantes del Comité de Ambiental y de Calidad, anexando Orden de día.</p> <p>Nota 1: La convocatoria se debe realizar con quince días de anticipación a la fecha para realizar la revisión por la dirección, para que preparen las evidencias necesarias.</p> <p>Nota 2: La información de entrada para la revisión por la dirección del SGC debe incluir la orden del día:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El estado de las acciones de las Revisiones por la dirección previas</li> <li>b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC</li> <li>c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes</li> </ul> </li> </ul>

		<p>2) El grado en que se ha logrado los objetivos de calidad.</p> <p>3) El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.</p> <p>4) Las no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>5) Los resultados de seguimiento y medición</p> <p>6) Resultados de las auditorías</p> <p>7) El desempeño de los proveedores externos</p> <p>d) La adecuación de los recursos</p> <p>e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades</p> <p>f) Las oportunidades de mejora.</p>
3	DIPPE	<p>Nota 3: La información de entrada para la revisión por la dirección del SGA debe incluir la orden del día:</p> <p>a) El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.</p> <p>b) Los cambios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las cuestiones externas e internas pertinentes al SGA.</li> <li>b. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.</li> <li>c. Sus aspectos ambientales significativos.</li> <li>d. Los riesgos y oportunidades.</li> </ul> <p>c) El grado en que se han logrado los objetivos ambientales.</p> <p>d) La información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. No conformidades y acciones correctivas</li> <li>b. Resultados de seguimiento y medición.</li> <li>c. Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.</li> </ul>

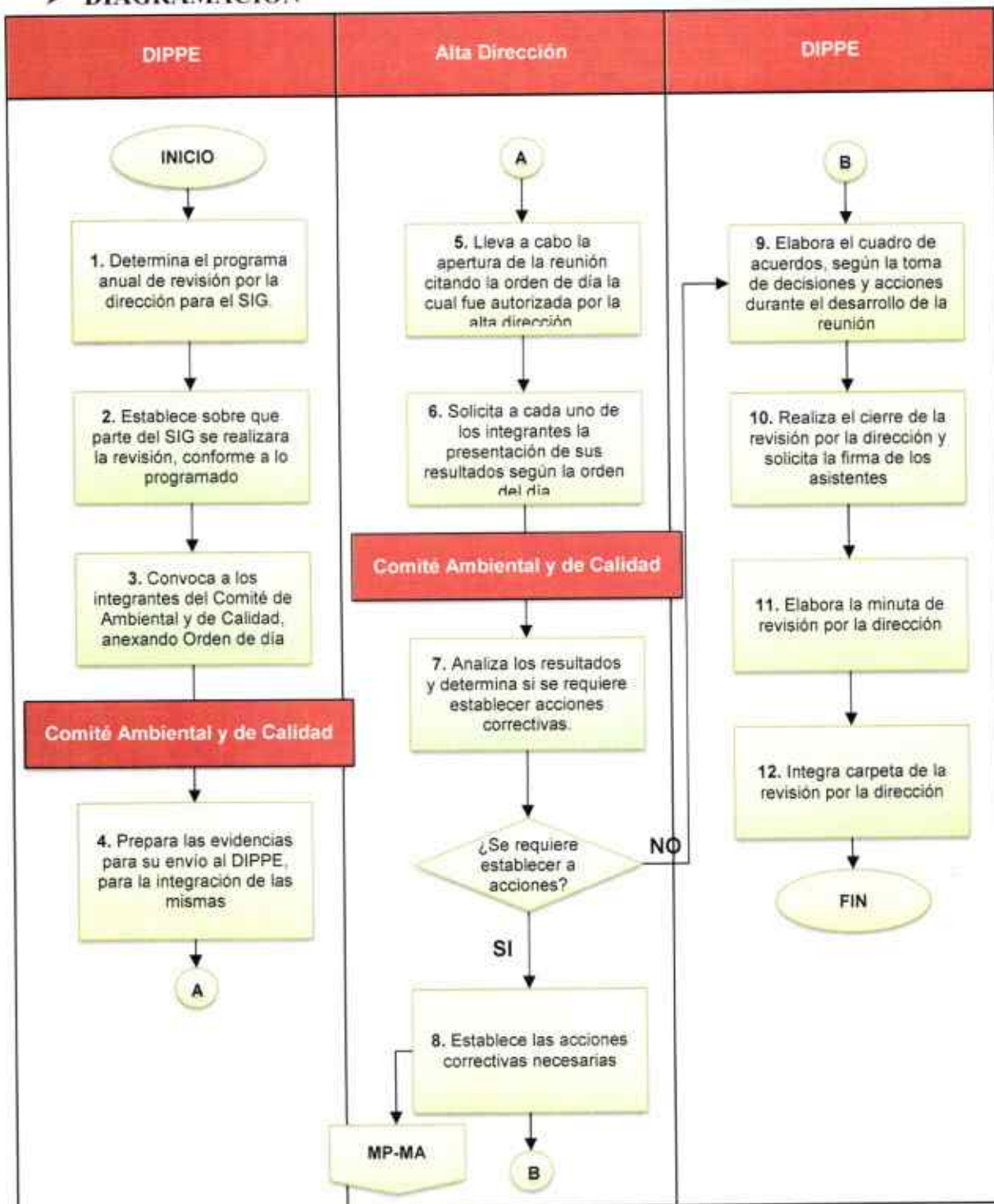
		<p>d. Resultados de las auditorias.</p> <p>e) Adecuación de los recursos.</p> <p>f) Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.</p> <p>g) Las oportunidades de mejora continua.</p>
4	Comité Ambiental y de Calidad	<p>Prepara las evidencias para su envío al DIPPE, para la integración de las mismas.</p> <p><b>Nota 1:</b> Las evidencias necesarias vienen de la orden de día recibida y el envío de las evidencias se debe realizar al menos una semana de anticipación a la fecha de la revisión por la dirección.</p>
5	DIPPE	<p>Lleva a cabo la apertura de la reunión citando la orden de día la cual fue autorizada por la Alta Dirección.</p> <p><b>Nota:</b> Dentro de la apertura se especifica el objetivo de la reunión y se levanta la lista de asistencia.</p>
6	DIPPE	<p>Solicita a cada uno de los integrantes la presentación de sus resultados según la orden del día.</p> <p><b>Nota:</b> Incluyendo el cumplimiento o grado de avance de los acuerdos adquiridos en la anterior revisión por la dirección.</p>
7	Comité Ambiental y de Calidad	<p>Analiza los resultados y determina si se requiere establecer acciones correctivas.</p> <p><b>Nota:</b> Tomando en cuenta la mejora de la eficacia del Sistema de Integral de Gestión (ambiental y de calidad) y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario y las necesidades de recursos, así como con posibles cambios en la política ambiental, objetivos y otros elementos del sistema de gestión ambiental, coherentes con el compromiso de mejora continua.</p> <p>¿Se requiere establecer acciones?  En caso de que <b>NO</b>, continuar en la actividad 9.  En caso de que <b>SI</b>, continuar en la siguiente actividad.</p>



No.	Puesto	Actividad
8	Comité Ambiental y de Calidad	<p>Establece las acciones correctivas necesarias.</p> <p>Conecta con el MP-MAM-02 de acciones correctivas.</p>
9	DIPPE	<p>Viene de actividad 7 y 8.</p> <p>Elabora el cuadro de acuerdos, según la toma de decisiones y acciones durante el desarrollo de la reunión.</p>
10	DIPPE	<p>Realiza el cierre de la revisión por la dirección y solicita la firma de los asistentes.</p> <p><b>Nota:</b> Para el cierre de la revisión se da lectura al cuadro de acuerdos adquiridos en esta reunión.</p>
11	DIPPE	<p>Elabora la minuta de revisión por la dirección.</p> <p><b>Nota:</b> La minuta debe indicar la evidencia y el cuadro de acuerdos y su entrega debe ser realizada a más tardar cinco días hábiles después de la reunión y debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos (Sistema de Gestión de la Calidad)</li> <li>▪ El compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental (Sistema de Gestión Ambiental)</li> <li>▪ La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario (Sistema de Gestión de la Calidad)</li> <li>▪ Las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la Política ambiental, objetivos y otros elementos del Sistema de Gestión ambiental (Sistema de Gestión Ambiental).</li> <li>▪ Las necesidades de recursos (Sistema de Gestión de la Calidad)</li> </ul>

No.	Puesto	Actividad
12	DIPPE	<p>Integra carpeta de la revisión por la Dirección.</p> <p><b>Nota:</b> La carpeta original debe ser resguardada por la Rectoría y el DIPPE mantendrá una copia.</p> <p>La carpeta debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Programa Anual de revisión por la dirección</li> <li>b) Invitación a la revisión por la dirección</li> <li>c) Orden del día</li> <li>d) Lista de asistencia</li> <li>e) Cuadro de acuerdos</li> <li>f) Minuta de revisión por la dirección</li> </ul> <p><b>Fin de procedimiento</b></p>

➤ **DIAGRAMACIÓN**



## ➤ MEDICIÓN

$$\frac{\text{Número de acuerdos cumplido}}{\text{Número de acuerdos establecidos}} * 100 = \text{Porcentaje de efectividad de acuerdos}$$

## ➤ FORMATOS

FO-MAM-16

Programa Anual de Revisión por la Dirección

[illegible]




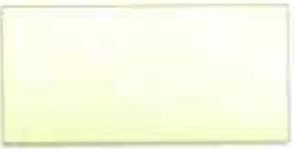




**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:**

**FO-MAM-16 PROGRAMA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Objetivo: Establecer la programación para la realización de la revisión por la dirección.

<b>No.</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>1</b>	Fecha de emisión	Colocar la fecha de elaboración del formato
<b>2</b>	No.	Número consecutivo de la actividad
<b>3</b>	Área	Nombre del área que se va a revisar
<b>4</b>	Plan / Real	Marcar las actividades planeadas y lo real
<b>5</b>	Mes	Colocar actividad en el mes correspondiente

## VI. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	REPRESENTA
	<b>INICIO / FIN:</b> Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>OPERACIÓN / ACTIVIDAD:</b> Representa la realización de una operación o una actividad relativa a un procedimiento.
	<b>CONECTOR DE PÁGINA:</b> Representa una conexión / enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama o la conexión con otro procedimiento.
	<b>LINEA DE FLUJO:</b> Conecta los simbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.
	<b>CONECTOR:</b> Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Sirve para conectar dos actividades dentro del diagrama.
	<b>DECISIÓN:</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.



## VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Edición	Fecha de la edición	Motivo de la edición
Primera	Noviembre de 2011	Emisión inicial del documento.
Segunda	Octubre de 2014	Modificación conforme al procedimiento de control de documentos y anexión de la evaluación del SGA a la revisión por la dirección.
Tercera	Octubre de 2017	Modificaciones por la migración de la nueva versión 2015 en ISO de Calidad y Ambiental
Cuarta	Octubre de 2018	Actualización de hoja de presentación, diagrama, hoja de validación. Formato FO-MAM-16
Quinta	Abril de 2019	Se cambian todos los conceptos de Rector por Alta Dirección, se integra el Representante del DIPPE, Se hacen ajustes en los diferentes pasos del desarrollo del procedimiento, se ajustó el punto de diagramación.

## VIII.- DISTRIBUCIÓN

### **Original:**

Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación

### **Electrónico:**

Permisos para consulta vía Portal del SIG a los niveles de usuario:

- Administrador
- Usuario UPT

**IX. VALIDACIÓN**

**Aprobó:**



**Mtra. Brenda Leticia Durán Huerta Monárrez**  
Rectora

**Revisó:**



**M. en A. Consuelo González Camacho**  
Directora de la División de la Licenciatura en Negocios Internacionales  
e Ingeniería Financiera

**Elaboró:**



**Lic. Enrique Herrera Zapién**  
Jefe del Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación  
Representante de la Dirección