



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

# Modelo de Administración Universitaria Sistema de Gestión de la Calidad – Manual de Gestión de la Calidad



Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Representante de la subcomisión técnica
Revisó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección
Autorizó	Dr. Luis A. Álvarez Icaza Longoría	Representante de la comisión técnica

MC-01

Revisión: 07

Entrada en vigor: 26/04/2022

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	4
2. PLANIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	5
2.1 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL SGC .....	5
2.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	6
2.3 APLICABILIDAD DEL SGC .....	7
2.4 ALCANCE DEL SGC.....	7
2.5 PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SGC.....	7
2.6 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CUBIERTOS POR EL SGC .....	10
2.7 POLÍTICA DE LA CALIDAD .....	10
2.8 OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	10
2.9 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGO .....	11
2.10 COMUNICACIÓN .....	12
3. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC .....	13
3.1 PROCESOS.....	13
3.2 CICLO DE APRENDIZAJE .....	15
3.3 REQUISITOS DE LOS SERVICIOS .....	15
3.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	15
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL SGC .....	15
4.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS .....	16
4.2 AUDITORÍA INTERNA.....	16
4.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	16
4.4 MEJORA .....	16
5. APOYO PARA LA OPERACIÓN DEL SGC.....	16
5.1 COMPETENCIA, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL .....	16
5.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	17
5.3 RECURSOS.....	18
5.4 INFRAESTRUCTURA .....	19
5.5 AMBIENTE.....	19
6. GLOSARIO .....	19
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	20
8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	21
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	21
10. ANEXOS.....	23

## Introducción

La Universidad Nacional Autónoma de México es la institución educativa con mayor tradición académica y cultural en el país, en ella, se han formado muchos de los más ilustres personajes de la ciencia, las humanidades, la cultura y las artes de México y de América Latina.

Para apoyar a la universidad en el cumplimiento de sus funciones sustantivas de investigación, docencia y difusión de la cultura, en la estructura funcional de cada una de las Entidades y Dependencias universitarias, se encuentran las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's), las cuales, se encargan de gestionar los recursos necesarios para dar cumplimiento a los fines y objetivos a ellas encomendados.

Para lograr que las SyUA's contribuyan al desarrollo de las funciones sustantivas de la UNAM, su gestión debe estar orientada a la calidad en la prestación de servicios, para lo cual, el establecimiento de metas, la identificación de servicios esenciales acordes a las funciones sustantivas de la entidad o dependencia a la que pertenecen, el fomento y desarrollo de mecanismos de participación del personal de las SyUA's y la implementación de canales de comunicación adecuados, son elementos fundamentales.

Alcanzar la eficacia y la eficiencia del funcionamiento administrativo de las entidades y dependencias universitarias, dependerá del éxito en la integración, coherencia y articulación de los objetivos institucionales y las actividades realizadas por las SyUA's, convirtiéndolas en entidades y dependencias inteligentes, caracterizadas por su flexibilidad, su alta conectividad interna y externa, capaces de adaptarse a los cambios del entorno, desarrollar iniciativas e incorporarlas como aprendizajes y experiencias que conforman la memoria organizacional, manteniendo siempre, el rumbo estratégico establecido y el apego a la normatividad institucional.

En este sentido, la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de SyUA's se encuentra alineado con el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2023, a través de la implementación de los proyectos estratégicos 6.2 Gestión administrativa y 6.3 Infraestructura.

Los procesos que integran el SGC tienen como base los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo que permite respetar y aplicar, tanto los principios de gestión de la calidad, como el enfoque basado en procesos, donde los usuarios universitarios juegan un papel prioritario en la determinación de los requisitos de los servicios. Por otra parte, es importante que la UNAM refrende su liderazgo, a través de la innovación e implementación de metodologías administrativas que demuestren su total apego al cumplimiento de la normatividad institucional, como la aplicable en materia de transparencia, gestión de archivos, gestión del conocimiento y gestión de la información.

Con la implementación de las adecuaciones del SGC, se logrará consolidar la cultura de la calidad administrativa, ya que se centra en la simplificación y control de trámites y servicios administrativos, principalmente de aquellos que tienen un mayor impacto en el cumplimiento de las actividades sustantivas de cada entidad o dependencia; así mismo, permitirá establecer metodologías administrativas acordes a la estructura, tamaño, complejidad y contexto específico de las SyUA's y, se incrementarán las competencias del personal administrativo, vía la profesionalización.

Así mismo, se facilitará la evaluación de los resultados obtenidos con base en indicadores estratégicos, que permitirán conocer el impacto de las actividades y las decisiones administrativas tomadas en la solución de problemas, el logro de metas y objetivos institucionales, así como la implementación de mejoras, reflejadas en el ejercicio eficaz de los recursos asignados.

## 1. Antecedentes del sistema de gestión de la calidad

Establecido en la Ley Orgánica, la UNAM tiene por fines, impartir educación media superior y superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales, y extender con la mayor amplitud posible los beneficios de la cultura. Función que realiza a través de las entidades y dependencias universitarias.

Dentro de la estructura de las entidades y dependencias, se encuentran las SyUA's, quienes realizan las funciones administrativas para dar cumplimiento a los fines y objetivos a ellas encomendados, cuya evolución se ha presentado de la siguiente manera:

- El 6 de julio de 1967, por acuerdo del Rector, se crean las unidades administrativas en las dependencias de la UNAM.
- El 5 de enero de 1977, por acuerdo del Rector, la Secretaría General Auxiliar cambia su denominación por la de Secretaría General Administrativa.
- El 8 de enero de 1985, por acuerdo del Rector, desaparecen las Coordinaciones de la Administración Universitaria y de Servicios a la Comunidad, y el 28 de noviembre del mismo año, por acuerdo del Rector, se modifican y fijan las nuevas atribuciones de la Secretaría General Administrativa.
- El 2 de febrero de 1989, por acuerdo del Rector, cambia la denominación de la Secretaría General Administrativa a Secretaría Administrativa. El 17 de abril del mismo año, se reorganiza su estructura administrativa y se establecen sus funciones.
- El 29 de agosto de 1997, por acuerdo del Rector, se crea el Colegio de Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- En el 2004, la Rectoría de la UNAM toma la decisión estratégica de desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad en las secretarías y unidades administrativas de las entidades y dependencias universitarias conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001, como modelo administrativo de carácter permanente, cuyo propósito era:
  - ✓ La mejora del desempeño de la estructura administrativa como una ventaja competitiva de la UNAM.
  - ✓ Estandarizar los procedimientos operativos de los procesos de Personal, Presupuesto, Bienes y suministros y Servicios generales.
  - ✓ Simplificar los trámites y servicios administrativos.
  - ✓ Brindar servicios de calidad en apoyo a las actividades sustantivas y satisfagan plenamente las necesidades de los usuarios y del Gobierno universitario.
  - ✓ Asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente y promover una mejora continua en los procesos administrativos.
- En mayo de 2005, la Secretaría Administrativa de la UNAM oficializa el SGC-SyUA's a través del Colegio de Administración, iniciando la fase de implementación en 132 secretarías y unidades administrativas.
- En diciembre de 2005, el Comité dictaminador del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) otorgó a la UNAM la certificación del SGC de las SyUA's, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- En octubre de 2010 se mantiene el certificado y se realiza la transición del SGC a la norma ISO 9001:2008.

- El 23 de noviembre de 2015, por acuerdo del Rector, se reorganizan las funciones y estructura administrativa de la UNAM, se atribuye a la DGSA la función de Coordinar el aseguramiento del sistema de gestión de la calidad de la UNAM.
- En febrero de 2016, alineado a la función de asegurar el mantenimiento del SGC de la UNAM, se propone el diseño y desarrollo de un Modelo de Administración Universitaria (MAU), integrado por tres esquemas: Desempeño Administrativo, Trabajo Central Colaborativo y Enlace y Comunicación. Se desarrolló e implementó el primer esquema, en total apego a la norma ISO 9001:2015.
- El 13 de septiembre de 2018 se obtiene la actualización del certificado con base en la norma ISO 9001:2015.
- Como resultado de su mantenimiento y mejora, el SGC conserva actualmente su certificación bajo la norma vigente.
- Para la auditoría de renovación del 2020, se solicita la reducción de alcance a 129 SyUA's, debido a la unificación de dos dependencias para crear la Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia (CUAIEED).

## 2. Planificación de sistema de gestión de la calidad

### 2.1 Dirección estratégica del SGC

Con la finalidad de asegurar la alineación del SGC con los programas estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) vigente y su eficacia como herramienta de apoyo para que las SyUA's contribuyan con el cumplimiento de las funciones sustantivas de las entidades y dependencias, de manera cuatrianual, con el cambio/ratificación del Rector de la UNAM o cuando se realicen cambios de representante de la Comisión Técnica, se realiza la Planificación estratégica del SGC para analizar los siguientes aspectos:

- a) Contexto del SGC: identificación de los aspectos pertinentes del entorno interno y externo que puedan impactar en el desempeño del SGC y su alineación al PDI.
- b) Identificación, modificación o ratificación de:
  - alcance del SGC;
  - objetivos de la calidad institucionales;
  - partes interesadas institucionales;
  - servicios administrativos institucionales;
  - procesos que conforman el SGC;
  - necesidades de comunicación institucionales para el SGC;
  - riesgos u oportunidades institucionales relacionados con la calidad de los servicios o cumplimiento de los objetivos de la calidad; y
  - líneas de acción estratégicas.

Anualmente, junto con la Revisión por la dirección institucional se revisa la vigencia de la información anterior, y en su caso, se realizan adecuaciones.

## 2.2 Estructura funcional del Sistema de Gestión de la Calidad

La Comisión Técnica es el órgano supremo del SGC y se encarga de dirigirlo a nivel institucional a través de la revisión y autorización de estrategias, criterios, lineamientos, objetivos y proyectos encaminados a la mejora del desempeño del SGC, y se encuentra representada por el Secretario Administrativo de la UNAM.

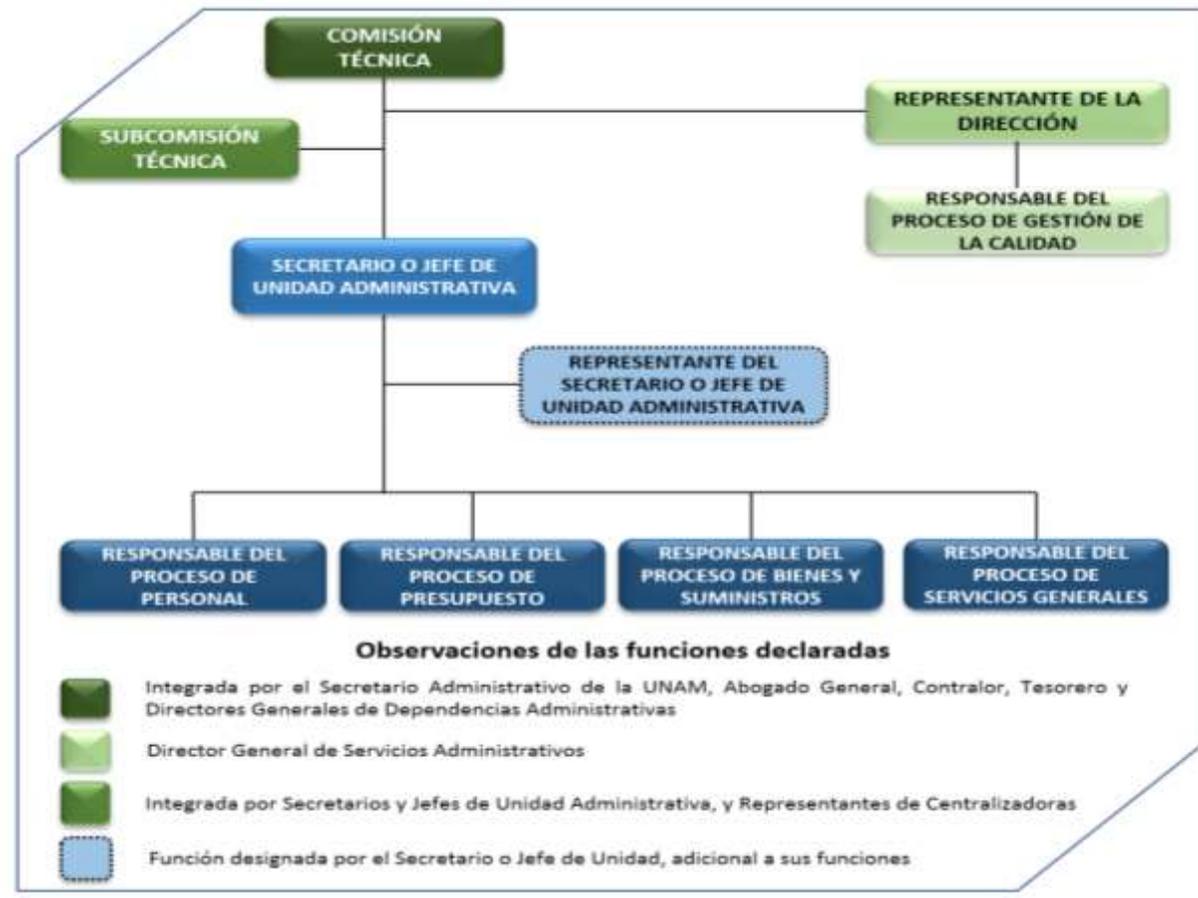
La Comisión Técnica designa al Director General de Servicios Administrativos como Representante de la dirección, quien, a través del proceso de Gestión de la Calidad, se encarga de asegurar la implementación, mantenimiento y mejora de los procesos del SGC.

También se cuenta con una Subcomisión Técnica conformada por un grupo de Secretarios y Jefes de unidad administrativa, que apoyan a la Comisión Técnica en la planificación de actividades del SGC, la verificación de la conveniencia y adecuación de los documentos y elaboración de propuestas y proyectos de mejora específicos. Dicha Subcomisión opera conforme a las bases de integración y funcionamiento descritas en el anexo de la GC-CH 03 Guía de competencia de la Subcomisión Técnica.

A nivel específico, los Secretarios y Jefes de unidad administrativa son responsables de dirigir y mantener el SGC, así como de asegurar la alineación de sus actividades administrativas con los Planes de desarrollo o Programas de trabajo de los titulares de las entidades y dependencias. Los Secretarios y Jefes de unidad administrativa podrán designar a un Representante con fines únicos y exclusivos de apoyo al seguimiento del SGC, y en quienes no podrán delegar sus funciones y responsabilidades asignadas dentro del SGC.

En la figura 1 se muestra el Organigrama funcional del SGC y sus principales líneas de comunicación.

Figura 1. Organigrama funcional del SGC



### 2.3 Aplicabilidad del SGC

Al SGC de las SyUA's le aplican todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015, excepto los siguientes:

No aplican para todos los procesos:	Justificación
<ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</li> <li>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</li> <li>8.5.1 f) Control de la producción y de la provisión del servicio</li> </ul>	Los servicios proporcionados por las SyUA's y sus requisitos correspondientes emanan directamente del cumplimiento de la normatividad universitaria aplicable y los resultados de su realización se pueden verificar en cualquiera de sus etapas de realización mediante los mecanismos de seguimiento y medición declarados en la información documentada para la operación de los procesos del SGC y no requieren de mediciones para asegurar la validez de los resultados.

Aplicación parcial:	Justificación
<ul style="list-style-type: none"> <li>8.2.3.1 a) Revisión de los requisitos para los productos y servicios (2ª parte)</li> <li>8.5.1. h) Control de la producción y de la provisión del servicio</li> <li>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</li> </ul>	Aplica únicamente para los procesos de Bienes y suministros y Servicios generales cuando se requiera de la aplicación de garantías de los bienes o servicios proporcionados por proveedores externos. Los servicios de los procesos de Personal y Presupuesto concluyen en el momento en que el usuario firma de conformidad.

### 2.4 Alcance del SGC

“Gestión y ejecución de los servicios administrativos aplicables a los procesos básicos de Personal, Presupuesto, Bienes y suministros y Servicios generales de las secretarías y unidades administrativas de 129 entidades y dependencias” (Véase anexo I – SyUA's incorporadas al SGC).

### 2.5 Partes interesadas pertinentes al SGC

Con base en el alcance, operación y situación actual del SGC, se tienen identificadas las siguientes partes interesadas, su función principal para con el SGC o la SyUA, sus necesidades y expectativas, los principales riesgos u oportunidades de interacción y el mecanismo de seguimiento a sus necesidades:

PARTE INTERESADA	FUNCIÓN EN EL SGC O SYUA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RIESGOS U OPORTUNIDADES	MECANISMO DE REVISIÓN
Usuarios	Proporcionar información oportuna de sus requerimientos (catálogo de servicios).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios administrativos ágiles, oportunos y conformes.</li> <li>- Información del estado del servicio, a solicitud del usuario.</li> </ul>	Resistencia a llenar solicitudes de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cada servicio</li> <li>- Encuesta de satisfacción.</li> </ul>

PARTE INTERESADA	FUNCIÓN EN EL SGC O SYUA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RIESGOS U OPORTUNIDADES	MECANISMO DE REVISIÓN
Comunidad universitaria	Cumplimiento de funciones sustantivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones y equipo disponible y en condiciones adecuadas para su uso.</li> <li>- Seguridad dentro de las instalaciones.</li> </ul>	Recursos limitados para atender todas las necesidades.	Informe de Revisión por la dirección específica (contribución a las funciones sustantivas).
Comisión Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer directrices, revisar cumplimiento y establecer acciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración universitaria coordinada que resuelva problemas</li> <li>- Información relevante, confiable y oportuna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La participación con el SGC es finita.</li> <li>- Mejor interacción y comunicación.</li> </ul>	Informe de la Revisión por la dirección institucional.
Subcomisión Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la implementación e integridad del SGC en cumplimiento a la normatividad universitaria y los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información relevante, confiable y oportuna.</li> <li>- Metodologías de trabajo administrativas eficaces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargas de trabajo operativas que limitan la participación.</li> <li>- Análisis incipiente de resultados que limite la toma de decisiones.</li> <li>- Propicia la difusión de información con pares no miembros de la SCT.</li> <li>- Los miembros llegan a tener experiencia en más de un subsistema.</li> </ul>	Seguimiento a compromisos establecidos en las minutas de sesiones de trabajo de la SCT.
Centralizadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir lineamientos claros, planificados y coordinados para la operación.</li> <li>- Asegurar que los sistemas informáticos sean idóneos para la operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información completa, confiable y oportuna.</li> <li>- Cumplimiento de normatividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor vinculación con el SGC.</li> <li>- Ampliación de tiempos para implementación de cambios.</li> <li>- Homologación en la aplicación de criterios.</li> </ul>	Resultado de trámites o servicios.
Titulares de las Entidades y Dependencias	Definir objetivos, coordinar los esfuerzos y evaluar los resultados obtenidos, e implementar acciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información relevante, confiable y oportuna sobre el desempeño administrativo de su entidad o dependencia en apego a la normatividad</li> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultades para realizar procesos de planeación.</li> <li>- Ambientes laborales que dificultan la función administrativa.</li> </ul>	Informe de Revisión por la dirección específica.

PARTE INTERESADA	FUNCIÓN EN EL SGC O SYUA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RIESGOS U OPORTUNIDADES	MECANISMO DE REVISIÓN
Auditoría Superior de la Federación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el cumplimiento de la normatividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia en el ejercicio de los recursos.</li> <li>- Cumplimiento de la normatividad.</li> </ul>	Poca información sobre las observaciones de ASF, y las acciones que se requieren implementar.	Observaciones de auditoría relacionadas con el SGC.
Auditoría Interna de la UNAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el cumplimiento de la normatividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia en el ejercicio de los recursos.</li> <li>- Cumplimiento de la normatividad.</li> </ul>	Criterios de auditoría poco difundidos a las SyUA's.	Observaciones de auditoría relacionadas con el SGC.
Secretarías y Unidades Administrativas (Personal de las SyUA's)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar servicios de calidad.</li> <li>- Contribuir al desarrollo de las funciones sustantivas.</li> <li>- Asegurar el mantenimiento y mejora del SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologías administrativas sencillas y eficaces.</li> <li>- Sistemas de información funcionales.</li> <li>- Desarrollo de competencias en temas de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta rotación de personal.</li> <li>- Alta demanda de trabajo.</li> <li>- Personal con competencias limitadas.</li> <li>- Resistencia al cambio.</li> </ul>	Informe de Revisión por la dirección específica.
Proveedores	Entrega de productos y servicios en tiempo y conformes con los requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago puntual.</li> <li>- Requisitos de compras de productos y servicios claros, completos y oportunos.</li> </ul>	Retraso en sus pagos.	Evaluación a proveedores.
Sindicatos	Apoyar las funciones administrativas y sustantivas.	Cumplimiento del CCT y acuerdos.	Diferencias en la interpretación del CCT.	Informe de Revisión por la dirección específica.
Organismo de Certificación	Verificar la conformidad del SGC para otorgar la certificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>- Notificación de cambios que puedan afectar el alcance del SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suspensión o retardo en el otorgamiento del certificado por no conformidades.</li> <li>- Trabajo colaborativo con el organismo de certificación para la mejora del SGC.</li> </ul>	Informe de cambios (documento del propio OC).

Con base al resultado del análisis del contexto realizado por cada SyUA, éstas podrán identificar, para las partes interesadas anteriormente descritas, necesidades y expectativas adicionales a las definidas institucionalmente, riesgos u oportunidades particulares, o bien, partes interesadas específicas, con base en lo establecido en la GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa.

En la GM-GO 01 Guía metodológica para medir la satisfacción del usuario y retroalimentación de partes interesadas, se establecen los mecanismos de medición y las fuentes de información para el seguimiento de las partes interesadas.

## 2.6 Servicios administrativos cubiertos por el SGC

Los servicios administrativos que se incluyen en el alcance de los cuatro procesos básicos (Personal, Presupuesto, Bienes y suministros y Servicios generales) se encuentran descritos en los catálogos de servicios institucionales (CSI) correspondientes, de manera enunciativa, más no limitativa, ya que cada SyUA cuenta con sus propios catálogos de servicios elaborados conforme a lo establecido en la GM-PA 04 Guía metodológica para la elaboración de catálogos de servicios específicos, con la que podrán incorporar servicios administrativos adicionales que le apliquen.

## 2.7 Política de la calidad

La Comisión Técnica, encabezada por el Secretario Administrativo de la UNAM, con el apoyo del Representante de la dirección y de la Subcomisión Técnica, declara para las SyUA's lo siguiente:

### Misión

“Colaborar con el Titular de la entidad o dependencia universitaria en la planeación, organización, y establecimiento de sistemas, normas y procedimientos tendientes a optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, con el fin de facilitar el cumplimiento de las funciones sustantivas y el logro de los objetivos institucionales”.

### Visión

“Ser una administración ágil y coordinada que brinde un apoyo eficaz y eficiente a las actividades sustantivas de la UNAM, que promueva la calidad de los servicios que presta, simplifique los trámites, disminuya tiempos de respuesta y dé certeza de la transparencia en el ejercicio de los recursos”.

### Política de la calidad

“Las secretarías y las unidades administrativas de las entidades y dependencias de la UNAM, estamos comprometidas a proporcionar servicios administrativos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas, a través del cumplimiento de la normatividad institucional aplicable, el fortalecimiento del liderazgo, la planificación administrativa, el desarrollo de competencias del personal administrativo, el acceso al conocimiento administrativo institucional y la mejora continua de los procesos del sistema de gestión de la calidad”.

## 2.8 Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad se cumplen a través de las funciones y niveles correspondientes de las SyUA's y del proceso de Gestión de la calidad, los cuales son medibles y coherentes con la Dirección estratégica del SGC. A continuación, se indican los objetivos de calidad y los factores que los integran:

OBJETIVOS		FACTORES PARA LOGRARLO
1	Satisfacer anualmente el 80% de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del SGC.	1.1 Prestación de servicios y realización de trámites ágiles y conformes. 1.2 Información confiable y oportuna. 1.3 Cumplimiento de normatividad y de los Contratos Colectivos de Trabajo (AAPAUNAM y STUNAM). 1.4 Pago oportuno a proveedores. 1.5 Personal administrativo competente. 1.6 Ambiente laboral adecuado. 1.7 Procesos administrativos del SGC eficaces. 1.8 Contribución al cumplimiento de funciones sustantivas. 1.9 Instalaciones adecuadas para la realización de las funciones sustantivas.
2	Posicionar la cultura de la calidad administrativa en un 80% de cumplimiento anual.	2.1 Satisfacción de partes interesadas. 2.2 Personal administrativo competente. 2.3 Ambiente laboral adecuado. 2.4 Procesos administrativos del SGC eficaces. 2.5 Buenas prácticas administrativas detectadas.
3	Lograr que el desempeño administrativo alcance un 80% de cumplimiento anual.	3.1 Contribución al cumplimiento de funciones sustantivas. 3.2 Uso eficaz de los recursos. 3.3 Control eficaz de la operación. 3.4 Cumplimiento a requisitos del SGC.

Para mayor detalle sobre la alineación y medición de los objetivos véase el Anexo II – Alineación de objetivos de la calidad con el PDI 2019-2023. Por otro lado, en la GM-ED 01 Guía metodológica para la evaluación del desempeño se indican los criterios y lineamientos para evaluar el cumplimiento de los objetivos; y en los MO Manuales de operación de cada proceso se indica la forma en que se evalúan los procesos y los criterios de cálculo de los indicadores asociados.

Los recursos requeridos para alcanzar los objetivos de la calidad son los declarados en el apartado 5. Apoyo para la operación de los procesos del SGC, de este Manual.

## 2.9 Pensamiento basado en riesgo

Dentro del SGC el término de riesgo se refiere a la incertidumbre en la consecución de los objetivos de la calidad, en nuestro caso, relacionados con:

- a) la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas;
- b) el fortalecimiento de la cultura de la calidad; y
- c) la mejora del desempeño administrativo.

En este sentido, el SGC cuenta con diversas fuentes de información y mecanismos para abordar los riesgos y las oportunidades que el contexto en el que opera le presenta, mismos que se describen la GM-PA 02 Guía metodológica para la identificación y control de riesgos, entre los que se encuentran:

- a) En la Planificación estratégica del SGC se identifican fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, cuya mitigación u optimización, según corresponda, se abordan con el establecimiento de estrategias CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar) y líneas de acción para asegurar su cumplimiento.
- b) En la Planificación estratégica del SGC y la revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se identifican riesgos y oportunidades derivados de la interacción con el SGC, los cuales se abordan con la identificación de los procesos que conforman el SGC y el desarrollo de la información documentada (documentos) que orienta la operación de este.
- c) En la Planificación estratégica del SGC o la Planificación administrativa en las SyUA's, se identifican cambios que pueden afectar la continuidad de la operación eficaz de las SyUA's o del SGC; se analiza el impacto y se establecen actividades para abordar dichos impactos, con base en lo establecido en la GM-PA 03 Guía metodológica para asegurar la integridad del SGC.
- d) Finalmente, en la determinación de los procesos para el SGC y su aplicación, se identifican los principales riesgos operativos de los procesos, los cuales son analizados, evaluados y tratados por cada SyUA, en función de los resultados específicos del análisis de su contexto, con base en lo establecido en la GM-PA 02 Guía metodológica para la identificación y control de riesgos.

## 2.10 Comunicación

Con la finalidad de asegurar que el personal que participa en el SGC tenga disponible información relevante y actualizada sobre el desempeño y mejora de este, a continuación, se especifican los temas más importantes a comunicar:

- a) Por parte de la Alta dirección a través de su Representante:

TEMA	DESTINATARIO DE LA INFORMACIÓN	MOMENTO PARA COMUNICAR	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Alcance del SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las SyUA's</li> <li>• Partes interesadas</li> </ul>	Permanente, o Cuando existan cambios	- Manual de gestión de la calidad.
Política y objetivos de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las SyUA's</li> <li>• Partes interesadas</li> <li>• Usuarios</li> </ul>	Permanente, o Cuando existan cambios	- Manual de gestión de la calidad. - Página del SGC. - Medios impresos.
Responsabilidades y autoridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de las SyUA's</li> </ul>	Permanente Cuando existan cambios	- Guías de competencia. - Información documentada de la operación del SGC.

b) Por parte de la Alta dirección a través de su Representante o Secretarios y Jefes de unidad administrativa:

TEMA	DESTINATARIO DE LA INFORMACIÓN	MOMENTO PARA COMUNICAR	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Importancia de la gestión de la calidad	Personal de las SyUA's	Ocasionalmente como reforzamiento	- Reuniones. - Cursos-talleres. - Boletín del SGC.
Desempeño del SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección</li> <li>Partes interesadas</li> <li>Personal de las SyUA's</li> </ul>	Seguimiento semestral Revisión por la dirección	Informe de la revisión por la dirección institucional o específicas, según aplique.
Cambios a los documentos del SGC	Personal de las SyUA's	Cuando se presenten los cambios	- Reuniones. - Cursos-talleres. - Página del SGC. - Otros medios digitales.

c) Por parte de Responsables de proceso básicos:

TEMA	DESTINATARIO DE LA INFORMACIÓN	MOMENTO PARA COMUNICAR	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Requisitos de los productos y servicios	Usuarios	Permanente durante la realización de los servicios, o Cuando existan cambios	- Catálogos de servicios. - Correo electrónico. - Sistemas informáticos, cuando aplique. - F01 MC-01 Bitácora de propiedad del usuario.
Cambios en los requisitos para los servicios			
Salidas no conformes			
Propiedad del usuario			
Requisitos para los productos, servicios y procesos externos	Proveedores externos		Correo electrónico.

Para los incisos a) y b), cada SyUA podrá determinar momentos y medios de comunicación adiciones que se ajusten a sus necesidades y recursos disponibles, o bien, identificar temas adicionales a comunicar considerando los elementos anteriormente descritos.

### 3. Determinación de los procesos del SGC

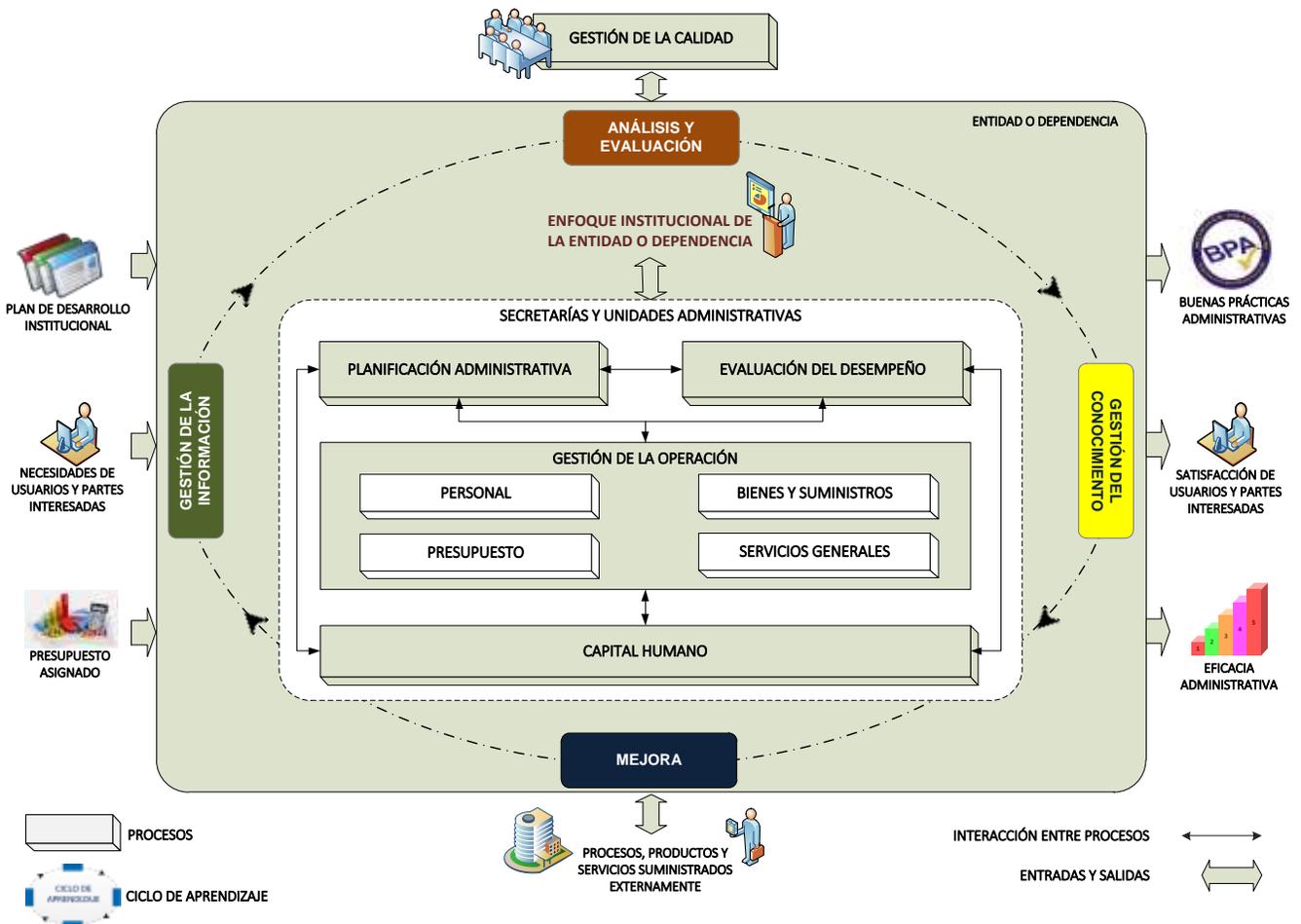
#### 3.1 Procesos

El SGC está integrado por 8 procesos, los 7 procesos y el ciclo de aprendizaje que conforman el esquema de desempeño administrativo (EDA) más el proceso de Gestión de la calidad, los cuales se clasifican como sigue:

TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	FUNCIÓN PRINCIPAL
Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Gestión de la calidad</li> <li>— Planificación administrativa</li> <li>— Evaluación del desempeño</li> </ul>	Determinan y despliegan directrices y políticas.
Básicos u Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Personal</li> <li>— Presupuesto</li> <li>— Bienes y suministros</li> <li>— Servicios generales</li> </ul>	Están directamente relacionados con la función sustantiva de la SyUA.
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Capital humano</li> </ul>	Facilitan que los procesos de realización alcancen sus objetivos.

En la figura 2, se muestran los procesos del SGC y sus principales interacciones.

Figura 2. Mapa de procesos del SGC



Cada proceso cuenta con un Manual de Operación (MO) en el que se describen:

- a) las principales entradas y salidas esperadas de cada proceso;
- b) la secuencia operativa y las interacciones;
- c) los criterios, métodos, controles y recursos necesarios para su operación;
- d) la identificación de los servicios y su planificación (procesos básicos);
- e) la identificación de los riesgos del proceso que pueden afectar la calidad de los servicios, o el cumplimiento del propósito del proceso; y
- f) los criterios para evaluar el desempeño.

### 3.2 Ciclo de aprendizaje

El ciclo de aprendizaje está integrado por una serie de elementos que orientan a las SyUA's a la generación de aprendizaje continuo, a través del manejo eficiente de la información, su análisis y evaluación, para que, con base en un contexto dado, se genere nuevo conocimiento, y éste sea utilizado para mejorar el desempeño administrativo. La metodología de su aplicación se describe en la GM-CA 01 Guía metodológica de aplicación del ciclo de aprendizaje.

### 3.3 Requisitos de los servicios

Los requisitos para la provisión de los servicios considerandos en el alcance del SGC se encuentran descritos en los procedimientos operativos de cada proceso, y los requisitos legales, reglamentarios y cualquier otro necesario se encuentran declarados en los catálogos de servicio específicos (CS) de cada SyUA.

De igual forma, los criterios para la aceptación de los servicios, así como el alcance de las actividades posteriores a la entrega requeridas, se encuentran referidos en los MO Manuales de operación de los cuatro procesos básicos y especificadas en los procedimientos operativos correspondientes.

### 3.4 Identificación de procesos, productos y servicios suministrados externamente

Los procesos, productos y servicios suministrados externamente, así como los servicios y trámites asociados se encuentran identificados en los MO Manuales de operación de los cuatro procesos básicos, y los controles aplicables a cada uno de ellos se encuentran establecidos en la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

## 4. Criterios de evaluación para el SGC

Las SyUA's mantienen información documentada que asegura el seguimiento y medición para:

- demostrar la conformidad del servicio;
- asegurar la conformidad del SGC; y
- mejorar la eficacia del SGC.

Los métodos de seguimiento y medición, así como el análisis y evaluación de la información generada se describen en la GM-ED 01 Guía metodológica para la evaluación del desempeño.

Adicionalmente, en los MO manuales de operación se identifican los indicadores específicos de cada proceso, donde se detalla la forma de cálculo, criterios de medición, la frecuencia del seguimiento y la meta esperada.

#### 4.1 Satisfacción del usuario y partes interesadas

En el SGC se da seguimiento a la percepción del usuario y partes interesadas con la finalidad de conocer el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, conforme a lo establecido en la GM-GO 01 Guía metodológica para medir la satisfacción del usuario y retroalimentación de partes interesadas.

#### 4.2 Auditoría interna

Las auditorías internas al SGC se llevan a cabo acorde a lo establecido en el PG-GC 01 Procedimiento general de auditorías internas de la calidad, a través de las cuales, se obtiene información sobre la conformidad del SGC y su mantenimiento eficaz en las SyUA's.

La selección y evaluación de los auditores internos de la calidad, se realiza con base en lo establecido en la GM-GC 02 Guía metodológica para la evaluación de auditores internos de la calidad.

#### 4.3 Revisión por la dirección

Para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, la información generada se analiza anualmente durante la Revisión por la dirección, la cual se lleva a cabo en dos etapas, de acuerdo con el programa anual emitido por el Representante de la dirección:

- I. Revisión por la dirección específica: cada una de las SyUA's realiza el análisis de los resultados de la información declarada en la GM-ED 01 Guía metodológica para la evaluación del desempeño y registra los resultados en el archivo F01 GM-ED 01 Evaluación del desempeño y revisión por la dirección, el cual es enviado al Representante de la dirección para su integración y análisis a nivel institucional.
- II. Revisión por la dirección institucional: una vez integrada la información de la Revisión por la dirección específica, la Subcomisión Técnica realiza el análisis institucional y propone acciones para la mejora del SGC, las cuales son enviadas a la Comisión Técnica para su revisión y toma de decisiones.

#### 4.4 Mejora

El proceso de gestión de la calidad y las SyUA's determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción, acorde con lo descrito en las GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa, GM-ED 01 Guía metodológica para la evaluación del desempeño y GM-CA 01 Guía metodológica de aplicación del ciclo de aprendizaje.

### 5. Apoyo para la operación del SGC

#### 5.1 Competencia, autoridad y responsabilidad del personal

Se tienen identificadas las principales funciones que realizan trabajos que pueden afectar el desempeño y eficacia del SGC; cada una de esas funciones cuenta con una Guía de competencia (GC) genérica que describe el perfil requerido, así como, de manera enunciativa más no limitativa, su autoridad y responsabilidad respecto a las actividades relacionadas con la calidad.

Adicionalmente, en la información documentada que apoya la operación del SGC (manuales, guías, procedimientos, etc.), se especifican las responsabilidades y autoridades para las actividades que se describen. Por último, cada SyUA cuenta con un manual de organización, en el cual, se declara la organización operativa interna y se describen las funciones específicas aplicables.

Para el caso de puestos vacantes, la responsabilidad y autoridad correspondientes las asume el nivel jerárquico inmediato superior; o bien, el Secretario, Jefe de unidad administrativa o Titular de la entidad o dependencia podrá hacer nombramientos temporales para delegar la autoridad y compartir la responsabilidad.

Con base en la naturaleza, estructura o necesidades de cada SyUA, la designación de los Responsables de los procesos básicos, como del Representante del Secretario o Jefe de unidad administrativa, se puede realizar mediante oficios, circulares, organigramas, listas de firmas autorizadas y minutas, entre otros.

El desarrollo de competencias del personal que participa en el SGC se lleva a cabo de conformidad con lo establecido en la GM-CH 01 Guía metodológica para el desarrollo de competencias, misma que describe los criterios y lineamientos para la detección, desarrollo, aplicación y evaluación de competencias del personal adscrito a la SyUA.

El personal administrativo de base participa en la operación de los procesos, conforme a lo establecido en el Catálogo de puestos del personal administrativo de base.

## 5.2 Información documentada

Con la finalidad de atender las necesidades de conocimiento en la operación del SGC y mitigar los riesgos que se pueden presentar por la alta rotación de personal en las SyUA's, se tiene desarrollada la información documentada (documentos), referida en la siguiente tabla, cuya creación, actualización y control se realiza con base en lo establecido en la GM-GC 01 Guía metodológica para el control de documentos.

NIVEL	DESCRIPCIÓN
Nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Esquema de desempeño administrativo – Requisitos:</b> norma expedida por la DGSA que contiene los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables a las SyUA's, para, entre otros, propiciar una administración coordinada con las funciones sustantivas y demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios y otras partes interesadas.</li> <li>— <b>Proceso de Gestión de la calidad – Requisitos:</b> norma expedida por la DGSA que contiene los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables a la Alta dirección del SGC, para la planificación, mantenimiento y mejora del SGC.</li> </ul>
Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Manual de Gestión de la Calidad:</b> describe la Dirección estratégica del SGC, su estructura, organización y forma en que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente.</li> <li>— <b>Manuales de Operación por proceso:</b> describen para cada proceso del SGC, la secuencia e interacción, criterios, métodos, riesgos, controles, evaluación del desempeño, y en su caso, la identificación de los servicios y su planificación.</li> </ul>

NIVEL	DESCRIPCIÓN
Nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Procedimientos generales:</b> describen de manera específica las actividades que son de aplicación general para los procesos del SGC.</li> <li>— <b>Guías:</b> se establecen tres tipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Metodológicas:</b> las que proporcionan orientación específica o metodologías de trabajo administrativas.</li> <li>• <b>Operativas:</b> describen la forma en que operan los procesos básicos.</li> <li>• <b>De competencia para el SGC:</b> especifican la autoridad, la responsabilidad y las competencias del personal que participa en el SGC.</li> </ul> </li> <li>— <b>Catálogos de servicios institucionales:</b> identifican para cada proceso básico los servicios incluidos en el alcance del SGC y sus requisitos a nivel institucional.</li> </ul>
Nivel 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Procedimientos operativos:</b> describen de manera específica las actividades de los procesos para la realización de los servicios.</li> <li>— <b>Instrucción de trabajo:</b> describen en forma detallada cómo realizar y registrar algunas de las tareas que pueden ser derivadas de un procedimiento.</li> <li>— <b>Catálogos de servicios específicos (SyUA's):</b> identifican los servicios específicos que brinda cada SyUA, considerando su estructura y organización interna, así como las funciones sustantivas de la entidad o dependencia.</li> <li>— <b>Procedimientos operativos e instrucciones de trabajo específicos:</b> describen actividades relacionadas con la prestación de los servicios específicos de las SyUA's y que no están consideradas en los procedimientos operativos e instrucciones de trabajo definidos para el SGC a nivel institucional.  Nota: Son opcionales conforme a las necesidades identificadas en las SyUA's.</li> </ul>
Nivel 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Información documentada (Registros):</b> proveen evidencia de la realización de las actividades declaradas en el SGC y de resultados obtenidos.</li> </ul>

También existen documentos emitidos por entidades externas al SGC y que aplican a los procesos, tales como: Leyes, reglamentos, normatividad UNAM, circulares, oficios y formatos generados por dichas entidades externas o por los sistemas institucionales utilizados, sobre lo cuales se controla su vigencia a través de la F02 GM-GC 01 Lista maestra de documentos externos.

El control de la información documentada considerada como registros, se lleva a cabo conforme a los lineamientos establecidos en la GM-CA 01 Guía metodológica de aplicación del ciclo de aprendizaje.

### 5.3 Recursos

Los recursos asignados al Representante de la dirección para el mantenimiento y mejora del SGC se integran al presupuesto de la secretaría administrativa de la Dirección General de Servicios Administrativos.

El Consejo Universitario determina y asigna un presupuesto anual que es administrado por las SyUA's conforme a las Políticas y normas de operación presupuestal vigentes y a través del proceso de Presupuesto se controlan los recursos financieros que se ejercen para la operación de los procesos básicos.

Anualmente, cada SyUA elabora un Plan de trabajo administrativo conforme a las etapas declaradas en la GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa, en donde, de conformidad con las metas y objetivos institucionales de cada entidad o dependencia, se elabora un anteproyecto de presupuesto en el que se determinan y gestionan los requerimientos de recursos económicos necesarios.

## 5.4 Infraestructura

Las SyUA's determinan las necesidades de mantenimiento de la infraestructura y equipo necesarios para el desarrollo de las actividades de la entidad o dependencia a través de la aplicación de la GO-SG 0101 Guía operativa para la elaboración del diagnóstico de necesidades de mantenimiento y, a través del proceso de Planificación Administrativa, se establecen las prioridades y los recursos necesarios para la elaboración del Programa de mantenimiento, considerando:

- a) Edificios, oficinas de trabajo y almacenes.
- b) Equipo bajo responsabilidad de la SyUA o necesario para otorgar el servicio, tales como: equipo de cómputo, software, instrumentos, vehículos de transporte, equipos de comunicación, etc.
- c) Actividades de limpieza no rutinaria y vigilancia.

Cuando los servicios de mantenimiento son proporcionados por alguna instancia de la UNAM, cada SyUA establece los mecanismos de control y seguimiento apropiados, y mantiene las evidencias de los mantenimientos realizados.

## 5.5 Ambiente

Con base en las características de los servicios que brindan las SyUA's, se tienen identificados los factores que pueden afectar el ambiente en el que opera la SyUA y el cumplimiento de los objetivos, tales como: las condiciones ambientales, comunicación, desempeño y desarrollo, liderazgo y trabajo en equipo, mismos que se evalúan y abordan con base en lo establecido en la GM-CH 02 Guía metodológica para evaluar el ambiente de trabajo.

## 6. Glosario

Para efectos del SGC, se entenderá por:

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Cultura de la calidad:** Es el ambiente de trabajo y desarrollo de actividades que refleja la aplicación de principios, valores y procedimientos con los que se manifiestan el apoyo y la convicción de contribuir a que la institución eleve su nivel de excelencia administrativa en el trabajo.
- **Desempeño Administrativo.** se refiere al nivel en que la secretaría o unidad administrativa:
  - Contribuye al desarrollo de las actividades sustantivas.
  - Cumple los requisitos del esquema de Desempeño Administrativo.
- **Esquema de Desempeño Administrativo.** metodología de trabajo administrativo conformada por procesos, elementos y requisitos aplicados de manera conjunta y sistémica, que busca que el trabajo de las secretarías y unidades administrativas se encuentre alineado al cumplimiento de los objetivos, planes, programas y proyectos específicos de cada entidad y dependencia; y se valore objetivamente su desempeño administrativo.

- **Información:** datos que poseen un significado.
- **Información documentada:** información y el medio que la contiene, que para efectos del SGC se tiene que controlar y mantener. Esta puede hacer referencia a:
  - el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
  - la información generada para que el SGC opere (documentos); y
  - la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Parte interesada:** persona o grupo que influye en la operación y resultados de la SyUA y en la prestación de los servicios.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Proveedor externo:** organización que proporciona un producto o un servicio y que no es parte del SGC.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos de la calidad y la provisión de servicios de calidad.
- **Servicio:** el resultado de la atención de una solicitud expresa del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de servicios.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Usuario:** persona o instancia que recibe o solicita el servicio.

## 7. Documentos de referencia

INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- EED-GC 01 Esquema de desempeño administrativo – Requisitos</li> <li>- EEC-GC 01 Esquema de enlace y comunicación Proceso de Gestión de la calidad – Requisitos</li> <li>- (MO) Manuales de operación de cada proceso</li> <li>- PG-GC 01 Auditorías internas de la calidad</li> <li>- GM-GC 01 Guía metodológica para el control de documentos</li> <li>- GM-GC 02 Guía metodológica para la evaluación de auditores internos de la calidad</li> <li>- GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa</li> <li>- GM-PA 02 Guía metodológica para la identificación y control de riesgos</li> <li>- GM-PA-03 Guía metodológica para asegurar la integridad del SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Desarrollo Institucional (PDI 2019-2023)</li> <li>- Acuerdo que reorganizan las funciones y estructura administrativa de la UNAM (23/11/2015)</li> <li>- ISO 9000:2015/NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario.</li> <li>- ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.</li> <li>- Contrato Colectivo de Trabajo del AAPAUNAM</li> <li>- Contrato Colectivo de Trabajo del STUNAM</li> <li>- Catálogo de puestos del personal administrativo de base.</li> </ul>

INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- GM-PA 04 Guía metodológica para la elaboración de catálogos de servicios específicos</li> <li>- GM-ED 01 Guía metodológica para la evaluación del desempeño</li> <li>- GM-GO 01 Guía metodológica para medir la satisfacción del usuario y retroalimentación de partes interesadas</li> <li>- GO-SG 0101 Guía operativa para la elaboración del diagnóstico de necesidades de mantenimiento</li> <li>- GM-CH 01 Guía metodológica para el desarrollo de competencias</li> <li>- GM-CH 02 Guía metodológica para evaluar el ambiente de trabajo</li> <li>- GM-CA 01 Guía metodológica de aplicación del ciclo de aprendizaje</li> <li>- CSI Catálogos de servicios institucionales</li> <li>- GC-CH 03 Guía de competencia - Subcomisión Técnica</li> <li>- GC Guías de competencia</li> </ul>	

## 8. Información documentada

- Planificación estratégica para el SGC
- Alcance del SGC
- Política de la calidad
- Objetivos de la calidad

## 9. Control de cambios

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/07/2018	Se corrigen errores de clave de algunas guías metodológicas y operativas. Se actualiza el anexo I por cambio del CECADET por ICAT.
	Fe de erratas 09/08/2018	Debido a la omisión de la referencia en el apartado 2.3 de la aplicación parcial del requisito 8.5.5, misma que se tenía identificada en los cuatro Manuales de operación de los procesos básicos. Esta situación no implica cambio de revisión ni fecha de entrada en vigor de este Manual.
02	15/01/2019	Se aclaran las funciones de la Subcomisión Técnica, el alcance del SGC, se actualizan del anexo I los nombres de 4 dependencias con base en el "Acuerdo que reorganiza la estructura administrativa de la UNAM" del 05/11/2018, y se elimina en el anexo II la referencia al indicador de % de observaciones de auditoría interna de la UNAM o ASF atendidas.

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
03	01/06/2019	Se actualiza el anexo I – SyUA’s incorporadas al SGC, en virtud de que el 28/03/2019, por acuerdo de Consejo Universitario, se crea la Escuela Nacional de Artes Cinematográficas, antes Centro Universitario de Estudios Cinematográficos. Con base en la actualización del contexto aprobada por la Comisión Técnica el 22/05/2019, se incorporan como partes interesadas la Subcomisión Técnica y el Organismo de Certificación.
04	19/05/2020	En el Anexo II se elimina el indicador de “porcentaje de eficacia en compras”
05	04/09/2020	Se actualizan algunas necesidades, expectativas, riesgos y oportunidades de la tabla del apartado 2.5 Partes interesadas pertinentes al SGC, con base en la Actualización del contexto 2020.  Se actualizan los antecedentes, el alcance del SGC (apartado 2.4) y el anexo I – SyUA’s incorporadas al SGC, por la reducción a 129 SyUA’s debido a la integración de la CUAED y la CODEIC en la CUAIEED, así como el cambio de denominación de 3 dependencias (DL, DGB y DDU).
06	27/05/2021	En el Anexo II se elimina el indicador % de plantilla actualizada y cambian de nombre dos indicadores: % de monto de remuneraciones adicionales trabajadas por Recursos propios utilizados para el pago de tiempo extraordinario y el de % de información entregada oportunamente por % de cumplimiento de información entregada.
07	26/04/2022	Se actualiza la denominación y clave del Centro de Ciencias de la Atmósfera a Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático, así como la actualización en la denominación de la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional.

## 10. ANEXOS

## Anexo I – SyUA's incorporadas al SGC

SB1: Facultades y Escuelas		
411.01	Facultad de Ciencias	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
412.01	Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
413.01	Facultad de Contaduría y Administración	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
414.01	Facultad de Derecho	Circuito interior Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
415.01	Facultad de Filosofía y Letras	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
416.01	Facultad de Ingeniería	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
417.01	Facultad de Medicina	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
418.01	Facultad de Química	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
419.01	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
421.01	Facultad de Odontología	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
422.01	Facultad de Psicología	Av. Universidad No. 3004, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
423.01	Facultad de Economía	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
424.01	Facultad de Arquitectura	Circuito Escolar, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
425.01	Facultad de Artes y Diseño	Av. Constitución No. 600, Barrio la Concha, Xochimilco, C.P. 16210, Ciudad de México
426.01	Facultad de Música	Calle Xicoténcatl 126, Col. Del Carmen, Coyoacán, C.P.04100, Ciudad de México
434.01	Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia	Camino viejo a Xochimilco s/n., Ejidos de San Lorenzo Huipulco, Tlalpan, C.P 14370, Ciudad de México
436.01	Escuela Nacional de Trabajo Social	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
437.01	Escuela Nacional de Lenguas, Lingüística y Traducción	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
439.01	Escuela Nacional de Artes Cinematográficas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México

SB2: Escuela Nacional Preparatoria		
451.01	Dirección General de la Escuela Nacional Preparatoria	Adolfo Prieto No. 722, Col. Del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México
452.01	ENP Plantel uno "Gabino Barreda"	Av. la Noria y Calle Prolongación Aldama s/n., Tepepan Xochimilco, C.P. 16020, Ciudad de México
452.02	ENP Plantel dos "Erasmus Castellanos Quinto"	Av. Río Churubusco s/n. entre Apatlaco y Tezontle, Col. Zapata Vela, Iztacalco, C.P. 08040, Ciudad de México
452.03	ENP Plantel tres "Justo Sierra"	Eduardo Molina No. 1577, Esq. San Juan de Aragón, Col. Salvador Díaz Mirón, Gustavo A. Madero, C.P. 07400, Ciudad de México
452.04	ENP Plantel cuatro "Vidal Castañeda y Nájera"	Av. Observatorio No. 170, Esq. General Plata, Col. Observatorio, Miguel Hidalgo, C.P. 11860, Ciudad de México
452.05	ENP Plantel cinco "José Vasconcelos"	Calzada del Hueso No. 729, Col. Ex Hacienda de Coapa, Tlalpan, C.P. 04980, Ciudad de México

**SB2: Escuela Nacional Preparatoria**

452.06	ENP Plantel seis "Antonio Caso"	Corina No. 3, Col. del Carmen, Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México
452.07	ENP Plantel siete "Ezequiel A. Chávez"	Calzada de la Viga 54, esq. Zoquipa, Col. Merced Balbuena, Venustiano Carranza, C.P. 15810, Ciudad de México
452.08	ENP Plantel ocho "Miguel E. Schultz"	Av. Lomas de Plateros s/n, Esq. Dr. Francisco de P. Miranda, Col. Merced Gómez, Álvaro Obregón, C.P. 01600, CD. México.
452.09	ENP Plantel nueve "Pedro de Alba"	Av. Insurgentes. Nte. No. 1698, Col Lindavista, Azcapotzalco, C.P. 07300, Ciudad de México

**SB3: Centros e Institutos de Investigación**

311.01	Coordinación de la Investigación Científica	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
311.03	Centro de Ciencias Genómicas	Av. Universidad s/n Col. Chamilpa, C.P 62210, Cuernavaca, Morelos.
311.06	Centro de Nanociencias y Nanotecnología	Km. 107 carretera a Tijuana-Ensenada, Ensenada, Baja California, México, C.P. 22860
312.01	Instituto de Astronomía	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
313.01	Instituto de Biología	Circuito exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
314.01	Instituto de Física	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
315.01	Instituto de Geofísica	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
316.01	Instituto de Geografía	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
317.01	Instituto de Geología	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
318.01	Instituto de Investigaciones Biomédicas	Circuito exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
319.01	Instituto de Matemáticas	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
321.01	Instituto de Química	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
322.01	Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas	Circuito Escolar, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
323.01	Instituto de Ingeniería	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
324.01	Instituto de Investigaciones en Materiales	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
325.01	Instituto de Ciencias del Mar y Limnología	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
326.01	Instituto de Fisiología Celular	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
327.01	Instituto de Ciencias Nucleares	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
328.01	Instituto de Biotecnología	Av. Universidad s/n Col. Chamilpa, C.P 62210, Cuernavaca, Morelos.
329.01	Instituto de Ecología	Circuito exterior, anexo al Jardín Botánico Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
332.01	Instituto de Ciencias Físicas	Av. Universidad s/n Col. Chamilpa, C.P 62210, Cuernavaca, Morelos.
333.01	Instituto de Energías Renovables	Privada Xochicalco s/n, Col. Centro, C.P. 62580, Temixco, Morelos
336.01	Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
337.01	Instituto de Ciencias de la Atmósfera y Cambio Climático.	Circuito de la Investigación Científica, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México

SB4: Centros e Institutos de Humanidades		
211.01	Coordinación de Humanidades	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
211.03	Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades	Torre II de Humanidades, 4° piso, Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
211.05	Centro de Investigaciones sobre América Latina y el Caribe	Torre II de Humanidades, 8vo. Piso, Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
211.06	Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias de la U.N.A.M. en Cuernavaca, Morelos	Av. Universidad s/n, Circuito 2, Col. Chamilpa, C.P. 62210, Cuernavaca, Morelos.
211.07	Centro de Investigaciones sobre América del Norte	Torre II de Humanidades, 10° piso, Circuito interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
211.08	Programa Universitario de Estudios Sobre la Ciudad	República de Cuba No. 79, Centro Histórico, Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México
211.09	Centro de Investigaciones y Estudios de Género	Torre II de Humanidades, 7° piso, Circuito interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
212.01	Instituto de Investigaciones Bibliográficas	Unidad Bibliográfica, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
213.01	Instituto de Investigaciones Económicas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
214.01	Instituto de Investigaciones Estéticas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
215.01	Instituto de Investigaciones Filosóficas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
216.01	Instituto de Investigaciones Históricas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
217.01	Instituto de Investigaciones Jurídicas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
218.01	Instituto de Investigaciones Sociales	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
219.01	Instituto de Investigaciones Filológicas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
221.01	Instituto de Investigaciones Antropológicas	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
222.01	Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación	Unidad Bibliográfica, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
223.01	Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información	Torre II de Humanidades, pisos 11, 12 y 13, Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México

SB5: Facultades Multidisciplinarias		
441.01	Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán	Carretera Cuautitlán -Teoloyucan Km. 2.5, San Sebastián Xhala, Cuautitlán Izcalli, C P 54700, Estado de México
442.01	Facultad de Estudios Superiores Acatlán	Av. Alcanfores y San Juan Totoltepec s/n, Santa Cruz Acatlán Naucalpan, C.P. 53150, Estado de México.
443.01	Facultad de Estudios Superiores Iztacala	Av. de los Barrios s/n, Fraccionamiento Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, C.P. 54090, Estado de México.
444.01	Facultad de Estudios Superiores Aragón	Av. Rancho Seco s/n, Col. Impulsora, C.P. 57130, Netzahualcóyotl, Estado de México.
445.01	Facultad de Estudios Superiores Zaragoza	Av. Guelatao No. 66, Col. Ejército de Oriente, Iztapalapa, C.P. 09230 Ciudad de México

**SB6: Centros y Direcciones de Difusión Cultural**

611.01	Coordinación de Difusión Cultural	Av. Insurgentes Sur No. 3000, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
613.01	Centro de Enseñanza para Extranjeros	Av. Universidad No. 3002, Copilco, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
615.01	Centro Universitario de Teatro	Av. Insurgentes Sur, No. 3000, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
616.01	Casa Del Lago "Maestro Juan José Arreola"	Antiguo Bosque de Chapultepec, San Miguel Chapultepec, C.P. 11850, Miguel Hidalgo, Ciudad de México
617.01	Museo Universitario del Chopo	Dr. Enrique González Martínez, No. 10, Col. Santa María la Ribera, C.P. 06400, Cuauhtémoc, Ciudad de México
621.01	Dirección General de Artes Visuales	Edificio del MUAC, Centro Cultural Universitario, Av. Insurgentes Sur No. 3000, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
622.01	Dirección General de Música	PB Sala Nezahualcóyotl, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
623.01	Dirección General de Actividades Cinematográficas	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Ciudad Universitaria C.P. 04510, Ciudad de México
624.01	Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura	Edificio C, 3er Piso, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
625.01	Dirección de Teatro	Av. Insurgentes Sur, No. 3000, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
626.01	Dirección de Danza	Av. Insurgentes Sur, No. 3000, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
641.01	Dirección General de Divulgación de la Ciencia	Circuito Cultural, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
652.01	Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial	Av. Del Imán No. 5, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
653.01	Dirección General de Televisión Universitaria	Av. Delfín Madrigal No. 2000 y Circuito Mtro. Mario de la Cueva, frente a la FCPyS, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
656.01	Dirección General de Radio U.N.A.M.	Adolfo Prieto No. 133, Col. Del Valle, C.P. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México

**SB7: Colegio de Ciencias y Humanidades**

472.01	Dirección General de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades	Circuito Interior, casi Esq. Con Insurgentes, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
472.02	CCH Plantel Azcapotzalco	Av. Aquiles Serdán No. 2060, Col. Ex-Hacienda del Rosario, Azcapotzalco, C.P. 02020, Ciudad de México.
472.03	CCH Plantel Naucalpan	Av. de los Remedios No. 10, Col. Bosques de los Remedios, Naucalpan de Juárez, C.P. 53400, Estado de México
472.04	CCH Plantel Vallejo	Av. de los Cien Metros, Esq. Fortuna, Col. Magdalena de las Salinas, Gustavo A. Madero, C.P. 07760, Ciudad de México
472.05	CCH Plantel Oriente	Av. Canal de San Juan, Esq. Sur 24 s/n., Col. Agrícola Oriental, Iztacalco, C.P. 08500, Ciudad de México
472.06	CCH Plantel Sur	Boulevard de las Cataratas y Llanura, Jardines del Pedregal, Coyoacán, C.P. 04500, Ciudad de México

SB8: Coordinaciones y Direcciones de Servicios Institucionales		
482.00	Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
513.01	Coordinación General de Estudios de Posgrado	Circuito de Posgrados, Edificio H, Planta Baja, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
522.01	Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación	Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
523.01	Dirección General de Asuntos del Personal Académico	3° y 4° Pisos del Edif. B y C, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
532.01	Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario	P.B. de la Torre de Rectoría, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
535.01	Dirección General de Cooperación e Internacionalización	San Francisco 400, Col. Del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México
551.01	Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios	Circuito Cultural Universitario, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
552.01	Dirección General de Orientación y Atención Educativa	Circuito Escolar, Ex cafetería Central entre las Facultades de Ingeniería y Arquitectura, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
553.01	Dirección General de Administración Escolar	PB de la Torre de Rectoría, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
562.01	Dirección General del Deporte Universitario	Lado Poniente del Estadio Olímpico Universitario, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
563.01	Dirección General de Atención a la Salud	Circuito Interior, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
564.01	Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información	Edif. De la Biblioteca Central, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
565.01	Dirección General de Atención a la Comunidad	Edif. D, Planta Baja, área Administrativa, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México

SB9: Oficinas de Gobierno Institucional y Direcciones Generales		
655.01	Dirección General de Comunicación Social	2º Piso de la Torre de Rectoría, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
712.01	Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional	Edificio de Estudios Administrativos 2do piso, Zona Cultural, Ciudad Universitaria. C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
715.01	Dirección General de Presupuesto	PB del Edificio de los Consejos Académicos de Área, Circuito Exterior, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
723.01	Dirección General de Personal	Av. Universidad No. 3000, Copilco, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
724.01	Dirección General de Proveeduría	Av. Revolución No. 2040, 2º piso, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
731.01	Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria	Edificio A, 4º Piso, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
732.01	Dirección General de Asuntos Jurídicos	Edificio B, 3er Piso, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
740.01	Patronato Universitario	Edificio B, 3er Piso, Centro Cultural Universitario, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
751.01	Oficina del Rector	1er piso del Antiguo edificio de posgrado a un costado de la Torre II de Humanidades, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
752.01	Oficina del Secretario General	7º Piso de la Torre de Rectoría, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México

SB9: Oficinas de Gobierno Institucional y Direcciones Generales		
753.01	Oficina del Secretario Administrativo	5º Piso de la Torre de Rectoría, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
759.01	Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria	Antiguo edificio de posgrados, 2do piso, ala oriente, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
755.01	Oficina de la Abogacía General	9º Piso de la Torre de Rectoría, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
758.01	Oficina del Secretario de Desarrollo Institucional	8º Piso de la Torre de Rectoría, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
762.01	Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género	Edificio D, 2º Piso, Zona Cultural, Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Coyoacán, Ciudad de México
763.01	Dirección General de Servicios Generales y Movilidad	1er piso del antiguo edificio de posgrado, a un costado de la Torre II de Humanidades, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
764.01	Dirección General de Servicios Administrativos	Circuito Mtro. Mario de la Cueva, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
766.01	Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria	Av. del Imán No. 7, 1er Edif. del Archivo General, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México
771.01	Dirección General de Obras y Conservación	Av. Revolución No. 2045, Ciudad Universitaria, Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México

Anexo II – Alineación de objetivos de la calidad con el PDI 2019-2023

PROGRAMA ESTRATÉGICO DEL PDI	OBJETIVO DE LA CALIDAD	FACTORES PARA LOGRARLO	PROCESO	INDICADOR
6.2 Gestión administrativa	Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas del SGC	Prestación de servicios ágiles y conformes	Gestión de la operación	% de servicios conformes
			Gestión de la operación	% de satisfacción percibida por el usuario
		Realización de trámites ágiles y conformes	Gestión de la operación	% de documentos gestionados ante instancias centralizadoras sin rechazos, imputables al proceso
		Información confiable y oportuna	Gestión de la Calidad	% de cumplimiento de información entregada
			Gestión de la Calidad	% de hallazgos de auditoría interna de la calidad atendidos
			Gestión de la Calidad	% de compromisos de apoyo técnico atendidos
		Cumplimiento de normatividad y del CCT	Gestión de la Calidad	% de hallazgos de auditoría interna de la calidad atendidos
			Personal	% de asuntos laborales atendidos favorablemente
		Pago oportuno a proveedores	Presupuesto	% de pago a proveedores en tiempo
		Personal administrativo competente	Capital humano	% de competencias desarrolladas
		Ambiente laboral adecuado	Capital humano	% de satisfacción del personal con relación al ambiente de trabajo
			Gestión de la operación	% Satisfacción percibida por el usuario
		Procesos administrativos del SGC eficaces	Gestión de la Calidad	% de hallazgos de auditoría interna de la calidad atendidos
			Gestión de la Calidad	% de desempeño del SGC

PROGRAMA ESTRATÉGICO DEL PDI	OBJETIVO DE LA CALIDAD	FACTORES PARA LOGRARLO	PROCESO	INDICADOR	
		Contribución al cumplimiento de funciones sustantivas	Planificación	% de alineación de la Planificación administrativa vs Objetivos institucionales	
			Planificación	% de eficacia de la planificación	
		Instalaciones adecuadas para la realización de las funciones sustantivas	Gestión de la operación	% de satisfacción percibida por el usuario	
			Servicios generales	% de mantenimientos realizados	
			Servicios generales	Razón del estado de conservación	
	6.3 Infraestructura	Posicionar la cultura de la calidad administrativa	Satisfacción de partes interesadas	Varios	Resultado del primer objetivo de la calidad
			Personal administrativo competente	Capital humano	% competencias desarrolladas
			Ambiente laboral adecuado	Capital humano	% de satisfacción del personal con relación al ambiente de trabajo
		Procesos administrativos del SGC eficaces	Gestión de la Calidad	% de desempeño del SGC	
			Gestión de la Calidad	% de hallazgos de auditoría interna de la calidad atendidos.	
Buenas prácticas administrativas detectadas	Gestión de la Calidad	% de buenas prácticas administrativas detectadas y difundidas.			
Lograr el desempeño administrativo	Satisfacción de partes interesadas	Varios	Resultado del primer objetivo de la calidad		
	Contribución al cumplimiento de funciones sustantivas	Planificación	% de alineación de la Planificación administrativa vs Objetivos institucionales		
		Planificación	% de eficacia de la planificación		

PROGRAMA ESTRATÉGICO DEL PDI	OBJETIVO DE LA CALIDAD	FACTORES PARA LOGRARLO	PROCESO	INDICADOR
		Uso eficaz de los recursos	Personal	Recursos propios utilizados para el pago de tiempo extraordinario (Informativo)
				% de movimientos extemporáneos
			Presupuesto	% del Presupuesto utilizado
				% de montos de cuentas por pagar o de preasignación ejercidas
			Bienes y suministros	Índice de rotación de inventarios
		Servicios generales	% de mantenimientos realizados	
		Control eficaz de la operación	Personal	% de asuntos de relaciones laborales atendidos favorablemente
				Presupuesto
			Bienes y suministros	% de bienes patrimoniales conciliados
				% de bienes económicos conciliados
		Servicios generales	Razón del estado de conservación	
		Cumplimiento a requisitos del SGC	Gestión de la Calidad	% de hallazgos de auditoría interna de la calidad atendidos
				% de acciones atendidas
				% de compromisos de apoyo técnico atendidos