Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Dirección General de Planeación

Manual de Organización de la Dirección de Gestión de la Calidad

Fecha de elaboración:	10/02/2021	Código:	DGC - MO
Fecha de actualización:	05/05/2025	Versión:	8

Elaboró	Revisó	Autorizó
Área de Diseño Organizacional	Dirección de Gestión de la Calidad	Dirección General de Planeación

Índice

1. Introducción 3
2. Antecedentes 4
3. Marco normativo 5
4. Atribuciones 7
5. Estructura orgánica 10
6. Organigrama 11
7. Estructura funcional 12
8. Glosario de términos y definiciones 21

1. Introducción

El manual de organización es un documento de apoyo administrativo que describe las relaciones entre las unidades orgánicas que integran una unidad académica o dependencia de la UAEH.

Este documento contiene el apartado de antecedentes, el cual presenta de manera cronológica los hechos relevantes desde la creación de la dependencia, así como las principales modificaciones estructurales que ha experimentado a través del tiempo. El marco normativo, identifica los principales ordenamientos legales, tanto internos como externos, que sustentan el funcionamiento de la dependencia. Las atribuciones, definen las facultades conferidas para el desarrollo de actividades, basadas en la normativa universitaria, y sirven como base para establecer los objetivos y funciones de cada unidad.

Incluye la misión y visión de la dependencia, establecidas a partir del Plan de Desarrollo Institucional, éstas reflejan su compromiso con los fines de la Universidad. Los apartados de estructura orgánica y organigrama, definen las áreas que conforman la dependencia, de manera jerárquica y de forma gráfica, respectivamente. Finalmente, la estructura funcional establece los objetivos y funciones específicas de cada unidad orgánica.

Contar con este manual permite a cada integrante de la dependencia identificar sus funciones, objetivos y el lugar que ocupa dentro de la estructura orgánica. Además, sirve como herramienta de apoyo para la toma de decisiones y como recurso de inducción o capacitación para el personal.

Mantenerlo actualizado y accesible garantiza el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información. Asimismo, su revisión periódica facilita la identificación de áreas de oportunidad y promueve la mejora continua en la gestión institucional.

2. Antecedentes

La Dirección de Gestión de la Calidad es la instancia encargada de coordinar y dar seguimiento a las actividades institucionales para la mejora continua de la estandarización de las estructuras orgánicas y la operatividad, así como la certificación de la gestión operativa universitaria en materia de calidad, ambiental y responsabilidad social, a través de planes y estrategias que permitirán dar cumplimiento de las metas objetivos institucionales.

Los antecedentes de esta dependencia datan de junio de 2005, en la que se llevó a cabo una reestructuración de la organización de la Dirección General de Planeación, misma que dio paso a la creación de la Dirección de Gestión de la Calidad.

En junio de 2006, se realizó una nueva estructura organizacional en la Dirección de Gestión de la Calidad, en la cual se dio la creación del Sistema Institucional de la Calidad (SICA), encargado de establecer la operatividad de las dependencias apegada al cumplimiento de estándares internacionales.

Con el propósito de fortalecer a la institución con una perspectiva sustentable, en 2009 se crea el Sistema Institucional de Gestión Ambiental (SIGA) y el Programa de Responsabilidad Social.

En noviembre de 2014, producto de la reingeniería del Sistema Institucional de la Calidad, se crea el Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI), el cual se encarga de unificar los esfuerzos de los Sistemas de Calidad, Ambiental y de Responsabilidad Social.

En octubre de 2017 y con la publicación del nuevo Plan de Desarrollo Institucional 2018-2023, esta dependencia tiene el compromiso de coordinar la sistematización de los procesos institucionales, labor que se desarrolló para establecer procesos estratégicos, sustantivos y adjetivos en apoyo de la mejora en los niveles académicos y administrativos institucionales.

3. Marco normativo

Normativa externa:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal del Trabajo
- Ley General de Educación
- Ley General de Educación Superior
- Ley General de Archivos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley Federal de Responsabilidad Ambiental
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Autorregulación y Auditorías Ambientales
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental
- Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia
- NMX-CC-9001-IMNC-2015, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-REQUISITOS
- NMX-SAA-14001-IMNC-2015 –Sistemas de gestión ambiental-Requisitos con orientación para su uso
- WORLDCOB-CSR:2011.3, Corporate Social Responsability Certificate
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo
- Ley para la Protección al Ambiente del Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Hidalgo

Normativa universitaria:

- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Estatuto General de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Plan de Desarrollo Institucional 2024-2029
- Contrato Colectivo de Trabajo del Sindicato de Personal Académico de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Contrato Colectivo de Trabajo del Sindicato Único de Trabajadores y Empleados de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Código de Ética e Integridad Académica del personal y el alumnado de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Código de Conducta de las autoridades y el personal de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Acuerdo para la Observancia del Derecho de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Protocolo para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia de género en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

4. Atribuciones

Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

TÍTULO PRIMERO De su Naturaleza, Fines y Atribuciones

Capítulo II De sus Fines

Artículo 3. La Universidad tiene por fines:

VI. La promoción de la calidad y excelencia: Realizar todas sus actividades de planeación, operación y gestión, académicas y administrativas, con la mayor calidad, susceptible de ser evaluada y comparada con indicadores de excelencia globales, procurando un desarrollo óptimo de la institución que le permita establecerse y conservar su posición entre las mejores instituciones universitarias del mundo.

Estatuto General de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

TÍTULO CUARTO De la organización administrativa de la Universidad.

Capítulo III De las dependencias de apoyo a la Rectoría.

Sección Segunda De la Dirección General de Planeación.

Artículo 102. Corresponde a la Dirección General de Planeación:

V. Coordinar la actualización de las estructuras académica y administrativa de la Universidad;

VI. Opinar sobre la creación, la modificación y la supresión de las dependencias universitarias, instrumentando, en su caso, los mecanismos necesarios;

XII. Coordinar con las escuelas, escuelas superiores e institutos y dependencias universitarias los procesos de certificación de la calidad de la gestión;

XIII. Coordinar la elaboración y la actualización de los manuales de organización y procedimientos de la estructura organizacional.

Plan de Desarrollo Institucional 2024-2029

Capítulo V. Estrategia Universitaria

5.5 Objetivos, estrategias e indicadores

5. Programa Rector de Gestión Universitaria

Objetivo general

Colaborar con el desarrollo equilibrado de las funciones institucionales en un marco de legalidad, respeto a los derechos humanos y comunicación, mediante una adecuada ejecución y fiscalización de los recursos, sustentado en un enfoque académico y de evaluación del desempeño, que permita el logro de la visión universitaria.

Objetivos estratégicos

5.1. Coordinar el proceso de planeación estratégica, mediante la consolidación del Sistema Institucional de Planeación, para cumplir con los objetivos de las funciones universitarias.

Estrategias

5.1.3. Estandarizar la estructura organizacional y los procesos estratégicos, con la finalidad de eficientar la gestión académica y administrativa.

5.1.4. Fortalecer la cultura de responsabilidad social y ambiental dentro de la institución, con un impacto en el entorno local, estatal, nacional e internacional.

Indicadores

- Porcentaje de procesos estratégicos certificados.
- Índice de eficiencia en el consumo de servicios públicos (agua y electricidad).
- Porcentaje de incremento en el uso de energías renovables.
- Índice de eficiencia en la disposición de residuos (acciones de prevención, reducción, reciclado y reutilización).

Acuerdo para la Observancia del Derecho de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Obligaciones de Transparencia

Sexto. La UAEH, en forma permanente, pondrá a disposición de cualquier persona a través de medios remoto o locales de comunicación electrónica, entre otras, la siguiente información actualizada:

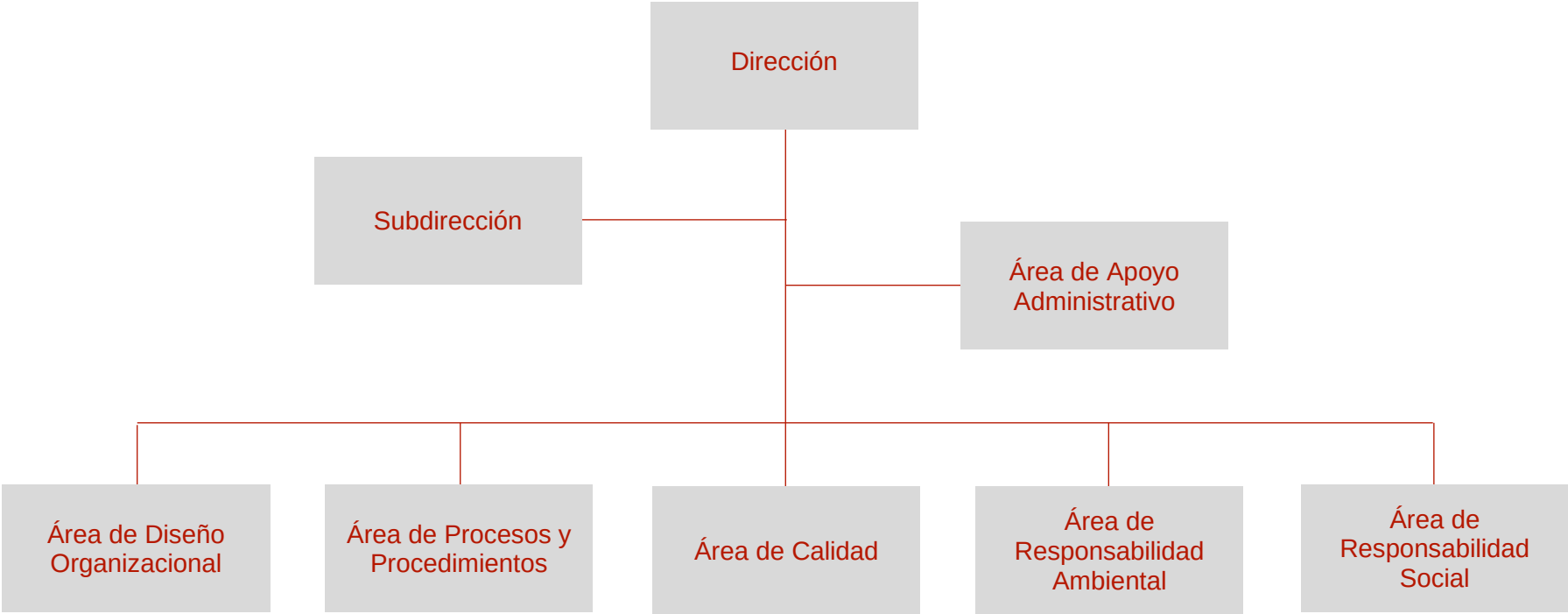
I. La estructura orgánica de la institución, con las atribuciones, facultades y obligaciones de sus autoridades, funcionarios, dependencias y cuerpos colegiados;

VI. Las leyes, reglamentos, acuerdos, manuales de organización, manuales de procedimientos, políticas, bases, lineamientos y demás normas que les resulten aplicables por encontrarse vigentes.

5. Estructura orgánica

- Dirección
  - Subdirección
    - Área de Apoyo Administrativo
    - Área de Diseño Organizacional
    - Área de Procesos y Procedimientos
    - Área de Calidad
    - Área de Responsabilidad Ambiental
    - Área de Responsabilidad Social

6. Organigrama



7. Estructura funcional

Unidad orgánica:	Dirección

Objetivo: Coordinar la implementación y consolidación del SIGI de acuerdo a los estándares y normas internacionales en materia de calidad, ambiental y responsabilidad social, mediante planes, programas, proyectos y estrategias que permitan la estandarización, seguimiento y verificación de la organización y la operatividad institucional, a fin de propiciar la mejora continua y la excelencia universitaria.

Funciones:

1. Coordinar las actividades y el personal relacionado con la gestión de la calidad.
2. Desarrollar planes, programas y proyectos que contribuyan a la calidad en la gestión de las funciones sustantivas e institucionales, la estandarización de la estructura organizacional y procesos, la sostenibilidad y compromiso social de la UAEH.
3. Coordinar las acciones en cumplimiento de los requisitos de las normas y estándares internacionales que permitan las certificaciones y mantenimientos al SIGI.
4. Dirigir las actividades que incentiven la mejora de la calidad en la gestión administrativa, la responsabilidad ambiental, así como la responsabilidad social en la comunidad universitaria.
5. Dirigir las auditorías internas y coordinar las auditorías externas con las entidades de certificación.
6. Mantener una vinculación constante con las diferentes unidades académicas y dependencias para su diseño organizacional, sistematización de procesos y la atención de los requisitos institucionales que contribuyen al SIGI.
7. Impulsar las buenas prácticas que impacten en el desempeño y la mejora continua de los macroprocesos institucionales.
8. Propiciar la atención y respuestas oportunas a las solicitudes institucionales en materia del SIGI.
9. Fungir como representante institucional en temas de competencia de la DGC a nivel institucional y externos.
10. Promover y brindar las facilidades a las unidades académicas y dependencias para las verificaciones internas al SIGI.
11. Implementar políticas correspondientes al SIGI y verificar su cumplimiento.
12. Verificar los resultados de la gestión de los procesos institucionales y generar estrategias para la mejora continua en la institución.
13. Reportar avances, resultados, situaciones de impacto institucional y necesidades de la dependencia a la DGP y autoridades universitarias.
14. Impulsar que los procesos de la Dirección se lleven a cabo con calidad y fomente la mejora continua.

15. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección General y la Institución.

Unidad orgánica:	Subdirección

Objetivo: Colaborar con la Dirección para coordinar la implementación y consolidación del SIGI, en los procesos de verificación y evaluación de los resultados para propiciar la mejora continua de los macroprocesos institucionales.

Funciones:

1. Verificar la implementación de planes, programas y proyectos que contribuyan a la mejora en la gestión de las funciones sustantivas e institucionales, la estandarización de la estructura organizacional y procesos, la sostenibilidad y el compromiso social de la UAEH.
2. Colaborar en la atención de los requisitos de las normas y estándares para realizar las certificaciones y mantenimientos del SIGI.
3. Contribuir en el aseguramiento de la calidad en la gestión administrativa, la responsabilidad ambiental, así como la responsabilidad social en la comunidad universitaria.
4. Verificar la vinculación con las diferentes unidades académicas y dependencias administrativas para el diseño organizacional, la sistematización de procesos y la atención de los requisitos institucionales que contribuyen al SIGI.
5. Llevar y mantener un banco de información estadística.
6. Apoyar el diseño y la definición de los indicadores de evaluación de la gestión, tanto a nivel estratégico como funcional y operativo.
7. Propiciar el seguimiento en el desempeño de los macroprocesos institucionales.
8. Supervisar la atención de solicitudes y requisitos institucionales correspondientes al SIGI.
9. Suplir al director en su ausencia para la atención de temas competencia de la Dirección a nivel institucional y externa.
10. Elaborar informes para la rendición de cuentas, mediante la estandarización de informes, acompañamiento a los ajustes de los informes y consolidación de los mismos.
11. Supervisar que se lleven a cabo las verificaciones internas al SIGI con base en un plan de trabajo.
12. Verificar que se cumplan las políticas y estrategias para el mejoramiento de la calidad.
13. Apoyar en el reporte de avances, resultados, situaciones de impacto institucional y necesidades de la dependencia a la DGP y autoridades universitarias.
14. Impulsar que los procesos de la Dirección se lleven a cabo con calidad y fomente la mejora continua.
15. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección y la Institución.

Unidad orgánica:	**Área de Apoyo Administrativo**

Objetivo: Apoyar a la Dirección en las actividades administrativas, de agenda, logística y vinculación con otras áreas universitarias mediante la atención oportuna que contribuya el cumplimiento de las metas y objetivos de la Dirección.

Funciones:

1. Dar seguimiento a los trámites administrativos relacionados con las actividades de la DGC.
2. Fungir como responsable del inventario y resguardo de bienes muebles, equipos de cómputo y papelería de la dependencia.
3. Fungir como enlace operativo-normativo de archivo de la dependencia.
4. Fungir como enlace de planeación y calidad de la dependencia.
5. Fungir como enlace de tickets para la publicación en micrositio de la Dirección.
6. Atender y vincular las llamadas telefónicas y asuntos con las áreas internas correspondientes.
7. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección y la Institución.

Unidad orgánica:	Área de Diseño Organizacional

Objetivo: Coordinar las actualizaciones y estandarización de las estructuras organizacionales, a través de estrategias, formatos únicos y lineamientos institucionales aplicados, que permitan el funcionamiento armónico institucional y facilite la toma de decisiones.

Funciones:

1. Definir planes y estrategias para la documentación de las estructuras orgánicas de las unidades académicas y dependencias y la estructura orgánica general de la UAEH.
2. Capacitar, asesorar y apoyar a los enlaces de calidad de las unidades académicas y dependencias en el diseño y actualización de sus estructuras orgánicas y funcionales.
3. Atender y dar seguimiento a las solicitudes de creación o actualización de los manuales de organización y organigramas de las unidades académicas y dependencias, con apego a los formatos y procesos establecidos.
4. Revisar y analizar el contenido de los manuales de organización con base en la metodología y las normativas institucionales.
5. Diseñar y estandarizar las herramientas y materiales, así como y mantener actualizados los controles y bases de datos, que permitan el seguimiento de las estructuras orgánicas, manuales de organización, organigramas y descripciones y perfiles de puestos en la institución.
6. Apoyar en la documentación de las descripciones y perfiles de puestos de las unidades académicas y dependencias, basados en sus estructuras organizacionales y verificar que cumplan con lo establecido por la DAP.
7. Revisar y asegurar el cumplimiento de las verificaciones realizadas por las unidades académicas y dependencias para su óptimo funcionamiento y mejora continua organizacional.
8. Apoyar en la actualización del organigrama y manual de organización general de la UAEH.
9. Colaborar con las unidades académicas y dependencias para la estandarización de sus estructuras orgánicas a fin de eficientar la gestión académica y administrativa.
10. Dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia correspondientes a las estructuras orgánicas institucionales.
11. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección y la Institución.

Unidad orgánica:	Área de Procesos y Procedimientos

Objetivo: Identificar, establecer y verificar los procesos y procedimientos mediante estrategias, formatos estandarizados y lineamientos institucionales aplicables, a fin de propiciar la correcta operatividad institucional que cumpla con las normas y estándares de calidad en la gestión universitaria.

Funciones:

1. Definir planes y estrategias para la documentación procesos y procedimientos de las unidades académicas y dependencias.
2. Establecer y dar seguimiento a los macroprocesos y la cadena de valor institucional en alineación con el PDI vigente, que den soporte al SIGI.
3. Establecer y ejecutar las actividades para la identificación, documentación y diagramado de los procesos que desarrollan las diferentes unidades académicas y dependencias, con apego a los formatos y procesos establecidos.
4. Diseñar, implementar y optimizar los procesos y procedimientos para garantizar eficiencia y calidad.
5. Realizar las propuestas de identificación y actualización de los procesos y procedimientos en los manuales de las unidades académicas y dependencias.
6. Coordinar y dar seguimiento a la implementación de la metodología para la documentación de procesos y procedimientos de la gestión universitaria.
7. Capacitar, asesorar y apoyar a los enlaces de calidad en el proceso de actualización de sus procesos y procedimientos documentados en los manuales.
8. Capacitar a los verificadores internos para la revisión de los procesos a verificar en las unidades académicas y dependencias que correspondan.
9. Diseñar y estandarizar las herramientas y materiales, así como mantener actualizados los controles y bases de datos que permitan el seguimiento de las de los procesos y procedimientos, así como de los manuales en donde se documentan.
10. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección y la Institución.

Unidad orgánica:	Área de Calidad

Objetivo: Coordinar las acciones que aseguren la calidad en la gestión universitaria, basadas en el cumplimiento de los estándares y las normas internacionales en el desarrollo de los procesos y servicios, que permitan mantener un SIGI sólido para la mejora continua institucional.

Funciones:

1. Planear y ejecutar las actividades que aseguren la calidad de los procesos institucionales y permitan mantener y certificar la Gestión de Calidad institucional.
2. Monitoreo y mejora continua del Sistema Integral de Gestión Institucional.
3. Identificar y mitigar riesgos que causen posibles deficiencias en la calidad institucional.
4. Realizar el seguimiento de los indicadores de calidad y corregir desviaciones.
5. Capacitar y asesorar a los enlaces de calidad de las unidades académicas y dependencias en la identificación y aplicación de las normas y requisitos en materia en Gestión de Calidad para el desarrollo de su operatividad.
6. Desarrollar herramientas y formatos que den soporte a la Gestión de la Calidad de manera estandarizada a nivel institucional.
7. Brindar apoyo y asesoría a las unidades académicas y dependencias para llevar a cabo el seguimiento de las actividades en materia de Gestión de Calidad en la plataforma de seguimiento institucional del SIGI.
8. Asegurar el cumplimiento de las normas y estándares internacionales, mediante el acompañamiento y seguimiento a las unidades académicas y dependencias para la atención de las verificaciones internas y auditorías externas al SIGI.
9. Dar seguimiento y acompañamiento a las dependencias para la atención de hallazgos, acciones correctivas y proyectos de mejora que deriven de las observaciones de las verificaciones internas y auditorías externas en Gestión de la Calidad a nivel institucional.
10. Elaborar y entregar reportes y datos solicitados en los tiempos establecidos para los informes de resultados a la Dirección, así como los requeridos por las autoridades universitarias.
11. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección y la Institución.

Unidad orgánica:	Área de Responsabilidad Ambiental

Objetivo: Coordinar y dar seguimiento a los programas y proyectos institucionales que promuevan el desarrollo responsable y armónico de la institución, en consonancia con el respeto al medio ambiente, involucrando a todas las dependencias de la UAEH en estas acciones, generando conciencia y fomentando el compromiso con el desarrollo sostenible.

Funciones:

1. Coordinar las actividades institucionales que contribuyan al desarrollo sostenible, garantizando el mantenimiento y la certificación en Gestión Ambiental.
2. Identificar y evaluar parámetros y acciones medioambientales con el fin de conseguir los objetivos de mejora ambiental.
3. Gestionar el plan de auditorías ambientales internas y externas.
4. Dar seguimiento al cumplimiento de las normas y requisitos en materia de responsabilidad ambiental en el desarrollo la operatividad institucional
5. Capacitar y asesorar a las dependencias, a través de los enlaces de calidad para identificar y aplicar las normas y requisitos relacionados con la responsabilidad ambiental en sus procesos
6. Desarrollar herramientas y formatos estandarizados a nivel institucional para gestionar y evaluar las acciones que realizan las unidades académicas y dependencias en responsabilidad ambiental
7. Brindar apoyo y asesoría a las unidades académicas y dependencias para documentar las actividades en materia de gestión ambiental, a través de la plataforma de seguimiento institucional del SIGI
8. Gestionar y difundir el PIRA para fortalecer las acciones ambientales en la UAEH
9. Dar seguimiento a indicadores institucionales en materia de Gestión Ambiental a nivel institucional
10. Determinar los principales riesgos ambientales en cada unidad académica en colaboración con el responsable de calidad y el subdirector administrativo.
11. Colaborar con las unidades académicas en la elaboración de proyectos ambientales, implementación de prácticas sostenibles, sensibilización y educación ambiental.
12. Elaborar y entregar reportes y datos solicitados en los tiempos establecidos para los informes de resultados a la Dirección, así como los requeridos por las autoridades universitarias.
13. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección y la Institución.

Unidad orgánica:	Área de Responsabilidad Social

Objetivo: Coordinar y dar seguimiento a los programas y proyectos que promuevan la responsabilidad social universitaria entre el alumnado, docentes, administrativos y la sociedad en general, a través de estrategias y acciones que impulsen las buenas prácticas, valores y la ética, de esta manera contribuir al desarrollo sostenible y fortalecer el compromiso social de la UAEH.

Funciones:

1. Coordinar las actividades institucionales que contribuyan al desarrollo sostenible, garantizando el mantenimiento y la certificación en Gestión de Responsabilidad Social.
2. Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las normas y requisitos en materia de gestión de responsabilidad social en el desarrollo de la operatividad institucional.
3. Capacitar y asesorar a las dependencias, a través de los enlaces de calidad para identificar y aplicar las normas y requisitos relacionados con la responsabilidad social en sus procesos.
4. Desarrollar herramientas y formatos estandarizados a nivel institucional para gestionar y evaluar las acciones que realizan las unidades académicas y dependencias en responsabilidad social.
5. Brindar apoyo y asesoría a las unidades académicas y dependencias para las actividades en materia de responsabilidad social a través de la plataforma de seguimiento institucional del SIGI.
6. Gestionar y difundir el PIRS para fortalecer las acciones y el compromiso social de la UAEH;
7. Dar seguimiento a los indicadores institucionales en materia de Gestión de Responsabilidad Social a nivel institucional.
8. Elaborar y entregar reportes y datos solicitados en los tiempos establecidos para los informes de resultados a la Dirección, así como los requeridos por las autoridades universitarias.
9. Cumplir las funciones que por la naturaleza del puesto sean encomendadas por la Dirección y la Institución.

8. Glosario de términos y definiciones

Acciones correctivas: Acción para eliminar la causa de una no conformidad derivada de una auditoría y evitar que vuelva a ocurrir.
Cadena de valor: Modelo estratégico que organiza las actividades sustantivas institucionales para generan valor, mejorar la eficiencia en la operatividad y facilitar la toma de decisiones.
DAP: Dirección de Administración de Personal.
Descripción y perfil de puestos: Documento que detalla las funciones, responsabilidades, requisitos y condiciones laborales de un puesto específico dentro de una organización.
DGC: Dirección de Gestión de la Calidad.
DGP: Dirección General de Planeación.
Diseño Organizacional: Proceso de estructurar las diversas unidades de una organización de manera ordenada, a partir de jerarquía, roles, procesos.
Estandarización: Es el proceso de ajustar o adaptar algo a un modelo o patrón.
Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría.
Macroprocesos: Conjunto de procesos que se organizan para alcanzar un objetivo en común.
Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
MO: Manual de Organización.
MPP: Manual de Procesos y Procedimientos.
PAO: Programa Anual Operativo.
PDI: Plan de Desarrollo Institucional.
PIRA: Programa Institucional de Responsabilidad Ambiental.
PIRS: Programa Institucional de Responsabilidad Social.
Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para alcanzar un resultado específico.
Proyectos de mejora: Plan que establece acciones para mejorar el desempeño de una o varias dependencias.
SICA: Sistema Institucional de la Calidad.
SIGA: Sistema Institucional de Gestión Ambiental.
SIGI: Sistema Integral de Gestión Institucional.
Sistematización: Es la organización estructurada y metódica de actividades dentro de un flujo de trabajo para mejorar su eficiencia.