

Respuesta solicitud de Información

1. Estructura orgánica de la universidad. Se adjunta archivo electrónico del organigrama de la Universidad.
2. si cuenta con uno o varios sistemas de gestión de calidad, ¿Cuáles son?
La Universidad Autónoma del Estado de México cuenta con sistemas de calidad en la Norma ISO 9001:2008, ISO 17025:2005, Modelo de Equidad de Género y Modelo SBDC (Small Business Development Centers)

Por cada uno de los SGC se solicita la siguiente información:

3. ¿Qué área y puesto ocupa la alta dirección en su SGC? (nombre, email.)
La alta dirección está conformada por el rector y su gabinete, al cual se puede acceder en la siguiente liga: <http://www.uaemex.mx/gabinete.html>
4. Existe un área de apoyo al representante de la dirección o área de calidad.
Sí, existe la Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo que da seguimiento y mantenimiento a los sistemas de calidad implantados en la Universidad Autónoma del Estado de México.
5. Manual de calidad de cada uno de los sistemas
Los manuales de calidad son documentos que pueden ser consultados en la página del SGC de la UAEM, de igual forma se adjuntan en archivos electrónicos adjuntos.
6. Políticas de calidad
Existen políticas para el sistema bajo la Norma ISO 9001:2008 y para el Modelo de Equidad de Género, las cuales se pueden observar en los archivos electrónicos adjuntos.
7. Objetivos de calidad
Los objetivos de calidad son establecidos en los planes de calidad de los 192 procesos que tiene la Universidad y que se encuentran certificados bajo la Norma ISO 9001:2008 y son monitoreados por los Administradores de los Procesos (AP).
8. Indicadores para medición de objetivos.
Los indicadores de la medición son declarados en los planes de calidad del sistema ISO 9001:2008, así como en la planeación estratégica para el Modelo SBDC (Small Business Development Centers)
9. Nombre de los procesos declarados como realización del producto o servicio.
Los 192 procesos tienen un nombre declarado en el anexo II del Manual de Calidad en el sistema ISO 9001:2008. (Se adjunta archivo)

10. Indicadores de los procesos realización del producto o servicio.
Misma respuesta a la pregunta no. 7
11. Alcance de los productos o servicios.
El alcance está declarado en las salidas de los 192 procesos dentro del plan de calidad de cada proceso.
12. Identificación de proceso e interacciones de los mismos. (Mapa de procesos, Matriz de interacciones.)
Las interacciones de los procesos se encuentran declaradas en los planes de calidad de cada proceso.
13. Número de procedimientos e instrucciones declarados por sus procesos dentro de SGC.
Son 344 procedimientos los que conforman el SGC
14. Requisitos del cliente, legales y reglamentarios, de la organización y no especificados para su uso por servicio o productos declarados dentro del alcance del SGC.
Los requisitos del cliente, legales y reglamentarios y no especificados están declarados en los planes de calidad de los 192 procesos.
15. Planes de calidad por SGC
El plan de calidad es uno de los documentos que conforman un proceso del SGC
Un proceso se integra de los documentos siguientes:
- **Plan de calidad**
 - **Procedimientos**
 - **Lista Maestra de documentos (control de documentos internos, externos, control de registros.**
 - **Anexos, pueden incluirse los formatos del proceso.**
16. Informe de la última auditoria externa realizada a sus SGC.
Se cuenta con los informes de auditoría externa siguientes:
- **Noviembre del 2012 (ISO 9001:2008)**
 - **Marzo del 2013 (Modelo de Equidad de Género)**
 - **Septiembre del 2013 (Modelo SBDC - Small Business Development Centers)**
17. Registro de su ultimo control de registros declarado por SGC.
El procedimiento para el control de Registros es versión no. 17 de fecha 24 de septiembre del 2013.
18. Registro de su ultimo control de documentos interno y externo declarado por SGC.
El procedimiento para el control de documentos es versión no. 17 de fecha 24 de septiembre del 2013

19. ¿su SGC está certificado? ¿Qué empresa realiza las auditorías externas de certificación ISO 9001:2008?

La Universidad Autónoma del Estado de México tiene:

- **Certificado ISO 9001:2008 por Germanischer Lloyd (GL) y por American Trust Register (ATR).**
- **Acreditación ISO 17025:2005 por la Entidad Mexicana de Acreditación (ema)**
- **Certificado del Modelo de Equidad de Género por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES).**
- **Certificado para el uso de la marca en el modelo SBDC en una red de ocho incubadoras de la UAEM.**