



**FACULTAD DE QUÍMICA, UNAM  
MANUAL DE CALIDAD**



**UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Fecha de emisión: 25 de septiembre 2023

**UGA-MC-001**

Sustituye a: Ver 1

Versión: 2

Fecha de revisión: 22 de septiembre 2023



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Elaborado por: Rafaela Gutiérrez  
Fecha: 18 de septiembre de 2023

Revisado por: Irma C. Gavilán  
Fecha: 22 de septiembre de 2023

Aprobado por: Irma C. Gavilán  
Fecha: 25 de septiembre de 2023

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
Introducción	5
<b>1 OBJETIVO DEL MANUAL DEL SGC</b>	<b>5</b>
<b>2 REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>6</b>
Definición	6
<b>4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>8</b>
4.1 La UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL y su contexto	8
4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas.	9
4.3 Del alcance del SGC	12
4.3.1 Alcance	12
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	12
4.4.1 La UGA tiene establecidos e implementados los procesos claves de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como, su secuencia e interacción plasmado en el Mapa de Proceso.	12
<b>5 LIDERAZGO</b>	<b>13</b>
5.1 Liderazgo y Compromiso.	13
5.1.1 Generalidades	13
5.1.2 Enfoque al cliente	14
5.2 Política del SGC	14
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	14
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	14
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades	14
<b>6 PLANEACIÓN</b>	<b>15</b>
6.1 Acciones para direccionar riesgos y oportunidades	15
6.2 Objetivos y programas	15
6.2.1 La UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL ha establecido en su planeación estratégica los siguientes objetivos de calidad:	15
6.2.2 UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL establece en su plan de calidad (UGA-PLAN-SGC), las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos, y es donde se plasman:	16
6.3 Planificación del Cambio	16
<b>7 APOYO</b>	<b>17</b>
7.1 Recursos	17
7.1.1 General	17
7.1.2 Personal	17
7.1.3 Infraestructura	17
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	17

7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	17
7.1.5.1	Generalidades	17
7.1.6	Conocimiento de la organización	17
<b>7.2</b>	<b>Competencia</b>	<b>18</b>
<b>7.3</b>	<b>Toma de Conciencia</b>	<b>18</b>
<b>7.4</b>	<b>Comunicación</b>	<b>18</b>
<b>7.5</b>	<b>Información Documentada</b>	<b>18</b>
7.5.1	Generalidades	18
7.5.2	Creación y actualización	18
7.5.3	Control de la información documentada	19
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>	<b>19</b>
<b>8.1</b>	<b>Planificación y control operacional</b>	<b>19</b>
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para los productos y servicios</b>	<b>20</b>
8.2.1	Comunicación con el cliente	20
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	20
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	20
8.2.4	Cambio en los requisitos para los productos y servicios	20
<b>8.3</b>	<b>Diseño y desarrollo</b>	<b>21</b>
<b>8.4</b>	<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>	<b>22</b>
<b>8.5</b>	<b>Producción y provisión del servicio</b>	<b>23</b>
8.5.1	Control del servicio	23
8.5.2	Identificación y trazabilidad	23
8.5.3	Propiedad del usuario	23
8.5.4	Preservación	23
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	23
8.5.6	Control de cambios	24
<b>8.6</b>	<b>Liberación de los servicios</b>	<b>24</b>
<b>8.7</b>	<b>Control de las salidas no conforme</b>	<b>24</b>
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>24</b>
<b>9.1</b>	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	<b>24</b>
9.1.1	Generalidades	24
9.1.2	Satisfacción del usuario	24
9.1.3	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	25
<b>9.2</b>	<b>Auditoría Interna</b>	<b>25</b>
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la Dirección</b>	<b>25</b>
9.3.1	Elementos de entrada	25
9.3.2	Resultados de la revisión	26
<b>10</b>	<b>MEJORA Y GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>26</b>
<b>10.1</b>	<b>Disposiciones de carácter general</b>	<b>26</b>
<b>10.2</b>	<b>No conformidad y acción correctiva</b>	<b>26</b>

10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la UGA debe:	26
10.2.2	La UGA conserva la información documentada como evidencia de:	27
<b>a)</b>	<b>La naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas</b>	<b>27</b>
<b>10.3</b>	<b>Mejora Continua</b>	<b>27</b>

## PRESENTACIÓN

### Introducción

**UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL (UGA)** establece y mantiene el presente manual como soporte para la documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**) el cual considera:

Alcance del **SGC**, incluyendo los detalles y las justificaciones de las exclusiones en cada uno de los requisitos correspondientes.

Descripción de la interacción entre los procesos del **SGC**.

Determinación e Interacción de los Procesos de la **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**.

La descripción de los elementos principales del **SGC** y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados.

**UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**. Es un proyecto académico docente de la Facultad de Química de la UNAM, donde se gestionan los residuos peligrosos reciclando, reusando, tratando y disponiéndolos de acuerdo con la normatividad vigente. Con el compromiso de ser un modelo de gestión ambiental de las sustancias peligrosas, desde la perspectiva académica, bajo la filosofía de la mejora continua de la calidad en un ambiente seguro para todos los trabajadores, estudiantes y personal académico.

## 1 OBJETIVO DEL MANUAL DEL SGC

La razón principal de presente manual es:

- a. Establecer los lineamientos generales del **SGC** que dé cumplimiento a la norma ISO 9001:2015 en la **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**.

Describir cómo el **SGC** de la **UGA** está referenciado y está disponible para consulta permanente de los interesados en la implementación, mantenimiento y mejora de este.

Ayudar a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal y propiciar la estandarización en los métodos de trabajo, logrando que en todo momento las actividades, procesos y servicio se realicen con base en el cumplimiento de la Políticas y Objetivos de la **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**.

## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

1. ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
2. ISO 9000:2015/NMX-CC-9000-IMNC-2015.COPANT, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
3. ISO 9004:2018 Gestión de la calidad — Calidad de una organización — Orientación para lograr el éxito sostenido.
4. ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
5. ISO 31000:2018 Gestión del riesgo – Principios y Directrices-

6. NORMA Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT-2005, Caracterización, identificación, clasificación y listados de los residuos peligrosos.
7. Ley General para la Prevención y Gestión Integral de Residuos.
8. Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
<b>Acción Correctiva</b>	Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada
<b>Auditor</b>	Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría
<b>Auditoría</b>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría
<b>Calidad</b>	Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
<b>Competencia</b>	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes
<b>Conformidad</b>	Cumplimiento de un requisito
<b>Documento</b>	Información y su medio de soporte
<b>Eficacia</b>	Extensión en la que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planificados
<b>Equipo de medición</b>	Instrumento de medición, patrón de medición, material de referencia y/o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición
<b>Estructura de la organización</b>	Disposición de responsabilidades autoridades y relaciones entre el personal
<b>Evaluación de Riesgos</b>	Proceso de evaluar el/los riesgos que surgen de uno o varios peligros teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si son o no aceptables
<b>Infraestructura</b>	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la <b>organización</b>
<b>Lugar de Trabajo</b>	Cualquier lugar físico en el que se desempeñan actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la <b>organización</b>
<b>Mejora continua</b>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos

Término	Definición
Mejora de la calidad	Parte de la administración de la calidad orientada a aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos de la calidad
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Objetivo de la calidad	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad
Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones
Parte Interesada	Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el <b>desempeño</b> de la <b>organización</b>
Planificación de la calidad	Parte de la administración de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos del <b>SGC</b> y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos del <b>SGC</b>
Política de la calidad	Intenciones globales y orientación de la <b>organización</b> relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
Producto	Resultado de un proceso
Proveedor	<b>Organización</b> o persona que proporciona un producto y/o servicio
Riesgo	Combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
Revisión	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos especificados
Satisfacción del usuario	Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
Servicio	Resultado de un proceso
Sistema	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

Término	Definición
Sistema de administración de la calidad	Sistema de administración para dirigir y controlar la <b>organización</b> con respecto a la calidad
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración
Usuario	<b>Organización</b> o persona que recibe un producto y/o servicio

## 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 La UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL y su contexto

La Unidad de Gestión Ambiental determina su misión, visión y valores (véase tabla 1) y las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 1. Misión, visión y valores de la **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
Convertir a la Facultad de Química en un modelo de gestión ambiental de las sustancias peligrosas, desde la perspectiva académica, bajo la filosofía de la mejora continua de la calidad.	Los egresados de la UNAM son conscientes de la responsabilidad social que implica el trabajo con productos peligrosos para no dañar la salud de los seres vivos y el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Integridad y honestidad personal en el manejo de información científica.</li> <li>•Búsqueda de liderazgo en el desempeño personal y en la producción científica.</li> <li>•Consistencia y credibilidad en lo realizado.</li> <li>•El trabajo en equipo.</li> <li>•Búsqueda de la Calidad y la Mejora Continua en todo lo que hacemos.</li> <li>•Búsqueda de la superación personal, académica y profesional en todos nuestros actos.</li> <li>•Buscar que todo lo que hagamos en beneficio a la Universidad y a los usuarios.</li> </ul>

La **UGA** identifica los aspectos externos e internos que son relevantes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados mediante un análisis de FODA (ver **UGA-PROC-SGC-001**), además de realizar el seguimiento y la revisión para realizar el plan estratégico de la UGA por lo menos una vez al año.



## 4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las partes interesadas son individuos y organismos que aportan valor a la **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**, o que de otro modo están interesados en las actividades de la UGA o afectados por ellas. La satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas contribuye al logro del éxito sostenido de la institución, aunado el seguimiento y revisión anual.

Además, las necesidades y expectativas de las partes interesadas individuales son diferentes, pueden estar en conflicto con las de otras, o pueden cambiar rápidamente. Los medios por los que se expresan y se satisfacen las necesidades y expectativas de cada parte pueden adoptar una amplia variedad de formas, incluyendo la colaboración, la cooperación, la negociación, la contratación externa, o el cese total de una actividad.

**Tabla 2. Partes interesadas en el éxito de SGC de la UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Parte Interesada	¿Qué esperar la parte interesada de la UGA?	¿Qué espera la UGA de la parte interesada?	Acciones de la UGA
<p><b>USUARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Internos FQ-UNAM</b></li> <li>● <b>Dependencias CAMPUS UNAM</b></li> <li>● <b>Dependencias Externas UNAM</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calidad excelente del servicio.</li> <li>● Cumplimiento de los tiempos acordados del servicio.</li> <li>● Cumplimiento de los requisitos del servicio solicitado.</li> <li>● Atención y servicios personalizados antes, durante y post-servicio.</li> <li>● Garantía de confidencialidad y neutralidad.</li> <li>● Confianza en los servicios otorgados.</li> <li>● Compromiso ético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Apoyo para difundir la misión y visión de la UGA.</li> <li>● Compromiso con el cumplimiento normativo en materia ambiental.</li> <li>● Colaboración en proyectos.</li> <li>● Satisfacer las necesidades de los clientes.</li> <li>● Retroalimentación honesta para alcanzar la mejora continua.</li> <li>● Contribuir para dar cumplimiento con el SGC de la UGA.</li> <li>● Compromiso ético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para conseguir y mantener una calidad excelente en los servicios se planifica la adquisición reactivos e insumos y el mantenimiento de los equipos.</li> <li>● Personal continuamente actualizado</li> <li>● Para el cumplimiento de tiempo de entrega: se toma como un objetivo de la calidad la comunicación personalizada con el usuario para la prestación de servicio.</li> </ul>

Parte Interesada	¿Qué esperar la parte interesada de la UGA?	¿Qué espera la UGA de la parte interesada?	Acciones de la UGA
<p><b>PERSONAL Y ESTUDIANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnicos adscritos a la UGA</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesto de trabajo fijo.</li> <li>• Remuneración justa y en tiempo.</li> <li>• Actualización continua para alcanzar la excelencia en su puesto de trabajo.</li> <li>• Sean escuchadas y evaluadas sus sugerencias.</li> <li>• Planes de desarrollo profesional.</li> <li>• Buen ambiente de trabajo y con seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso y responsabilidad con las labores encomendadas.</li> <li>• Participación proactiva.</li> <li>• Buena actitud de trabajo.</li> <li>• Cumplimiento con los requisitos del SGC de la UGA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de puestos claramente definidos.</li> <li>• Definición clara de canales de comunicación.</li> <li>• Programa de capacitación acordado de ambas partes y acorde a las necesidades detectadas para los servicios de la UGA.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estudiantes (Servicio Social y Tesis)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluir su trabajo académico tesis, servicio social, estancia.</li> <li>• Adquisición y fortalecimiento de conocimientos.</li> <li>• Buen ambiente de trabajo y con seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso y responsabilidad con las labores encomendadas.</li> <li>• Participación proactiva.</li> <li>• Buena actitud de trabajo.</li> <li>• Cumplimiento con los requisitos del SGC de la UGA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación constante al trabajo del laboratorio cuando se incorporan a la UGA.</li> <li>• Desarrollo de habilidades acorde a su trabajo específico.</li> </ul>

Parte Interesada	¿Qué esperar la parte interesada de la UGA?	¿Qué espera la UGA de la parte interesada?	Acciones de la UGA
<p><b>CODUSEFQ</b> <b>Autoridades gubernamentales y universitarias</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la normatividad en materia de manejo de residuos peligrosos.</li> <li>• Compromiso ético.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo para dar cumplimiento a los requisitos.</li> <li>• Eficiencia en la realización de trámites administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el SGC de la UGA.</li> <li>• Actualización del personal en materia normativa (Legislación Universitaria y Federal).</li> <li>• Obtener y mantener la certificación que da cumplimiento a la ISO 9001-2015.</li> </ul>

Parte Interesada	¿Qué esperar la parte interesada de la UGA?	¿Qué espera la UGA de la parte interesada?	Acciones de la UGA
<p><b>PROVEEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Asuntos escolares</b></li> <li>● <b>Sria.</b></li> <li>● <b>Administrativa</b></li> <li>● <b>Coordinación de Gestión para la Calidad de la Investigación (CGCI)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento de los procedimientos establecidos para cada caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimientos claros.</li> <li>● Asesoría durante el trámite.</li> <li>● Seguimiento en las solicitudes.</li> <li>● Eficiencia en la realización de trámites.</li> <li>● Apoyo y confianza mutua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener actualización respecto a los procedimientos de Asuntos Escolares y la sria. Administrativa.</li> <li>● Comunicación con los responsables de los servicios de apoyo de la UGA.</li> </ul>
<p><b>Empresas prestadoras de servicios de manejo de residuos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento de los requisitos para el servicio.</li> <li>● Comunicación continua.</li> <li>● Lealtad y confianza.</li> <li>● Seguridad en el manejo de residuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento de la normatividad en materia de prestadores de servicios de manejo de residuos peligroso</li> <li>● Requisitos claros para el servicio.</li> <li>● Atención personalizada.</li> <li>● Eficiencia en la realización del servicio.</li> <li>● Comunicación permanente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Verificación de la vigencia de autorizaciones para prestar el servicio.</li> <li>● Mantener una cartera de proveedores.</li> <li>● Seguimiento de servicios.</li> </ul>

### 4.3 Del alcance del SGC

#### 4.3.1 Alcance

**UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** de la Facultad de Química de la UNAM tiene como alcance, ofrecer servicios de manejo integral de residuos peligrosos a instituciones de docencia e investigación desde la solicitud hasta su disposición final de acuerdo con la normatividad ambiental vigente.

#### 4.3.2 Exclusiones y procesos parcialmente externos

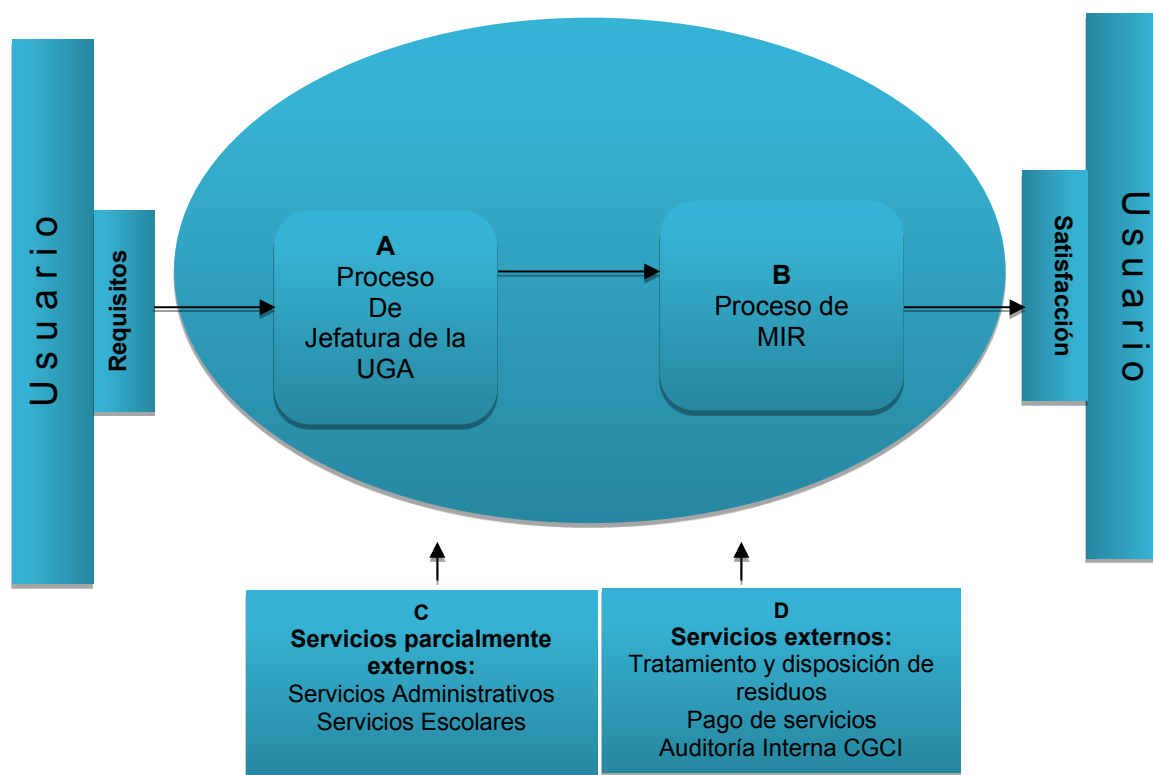
Por la naturaleza de la organización a la que pertenece la **UGA**, los numerales 8.4 y 9.2. son procesos parcialmente externos apegado a otros sistemas certificados (Secretaría Administrativa y CGCI) que se controlan al alcance del SGC de la UGA.

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

**4.4.1** La **UGA** tiene establecidos e implementados los procesos claves de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como, su secuencia e interacción (entradas y salidas) plasmado en el Mapa de Proceso.

- a) Proceso de Jefatura de la UGA
- b) Proceso de Servicios Parcialmente Externos
- c) Proceso de Servicios Externos
- d) Proceso de MIR

#### Mapa de Procesos y su interacción



Dichos procesos son sometidos a un seguimiento y mejora constante mediante la asignación de indicadores, los cuales se analizan y se toman en cuenta para la planeación ([ver UGA-PLAN-SGC y Diagrama de la Descripción de Procesos](#)).

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y Compromiso.

#### 5.1.1 Generalidades

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al **SGC**:

- a. Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuenta con relación a la eficacia del SGC en su informe anual.
- b. Garantizando que las políticas y los objetivos se establecen para el **SGC** y son compatibles con la dirección estratégica.
- c. Garantizando la integración de los requisitos del SGC en los procesos.
- d. Promoviendo el uso del enfoque al proceso y gestión del riesgo
- e. Asegurando que los recursos necesarios para el SGC están disponibles.
- f. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los legales.

- g. Asegurando que el SGC logra el resultado deseado.
- h. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i. Promover la mejora continua.
- j. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### 5.1.2 Enfoque al cliente

La dirección de la **UGA** tiene como propósito lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, y ello queda reflejado en el apartado 4.2, 9.1.2 y en la **Matriz de Riesgo-UGA**.

## 5.2 Política del SGC

### 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** ha establecido su Política de la Calidad apropiada a su propósito y contexto, la cual apoya su dirección estratégica y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, siendo esta:

*Ofrecer una metodología de trabajo ambientalmente segura para el manejo de residuos peligrosos que satisfaga las necesidades de los laboratorios de docencia e investigación de la UNAM apegado a la normatividad vigente y bajo la filosofía de la mejora continua de la calidad.*

### 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

El responsable de la UGA se asegura de que la política de la calidad:

- ✓ Esta disponible, es comunicada en forma oral y entendida dentro de la organización.

Además, se asegura que la política sea:

- a. Este disponible como información documentada.
- b. Está a disposición de las partes interesadas en la página web de la UGA

<https://uga-fq-unam.com/>

## 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades

La **UGA** se asegura de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes se asignan y son comunicadas dentro de la **UGA (ver Anexo I)**.

- ✓ Organigrama
- ✓ Perfil de Puesto y responsabilidades

En cada procedimiento del **SGC** se establecen los roles y responsabilidades específicas.

## 6 PLANEACIÓN

### 6.1 Acciones para direccionar riesgos y oportunidades

Durante la planificación del **SGC**, la **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** considera

- ✓ Contexto de la UGA (ver 4.1)
- ✓ Necesidades y expectativas de las partes interesadas (ver 4.2)

**UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** determina los riesgos y oportunidades para el cumplimiento del **SGC**, con el fin de:

- a. Asegurar que el **SGC** puede alcanzar los resultados previstos.
- b. Aumentar efectos deseables
- c. Prevenir o reducir los efectos no deseados.
- d. Lograr la mejora.

La **UGA** planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades estableciendo una Administración de Procesos (4.4), mediante la implementación del procedimiento para el análisis del contexto (**UGA-PROC-SGC-001 y Matriz de Riesgo-UGA**) para abordar los riesgos y oportunidades los cuales son ponderados de acuerdo al impacto potencial para la conformidad de los servicios.

### 6.2 Objetivos y programas

#### 6.2.1 La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** ha establecido en su planeación estratégica los siguientes objetivos de calidad:

1. Dar respuesta al menos al 90 % de las solicitudes de servicio recibidas, siguiendo los procedimientos de calidad en el trabajo de la UGA, bajo la filosofía de mejora continua, para la satisfacción de los usuarios bajo la perspectiva académica.
2. Proporcionar capacitación continua a los usuarios de los servicios de la UGA, mediante tres cursos/talleres al año para elevar la calidad del servicio.
3. Dar respuesta el 100 % de las solicitudes de asesoría requeridas por los usuarios.

Los cuales son:

- a. Coherentes con la Política del **SGC** y las correspondientes directrices;
- b. Medibles
- c. Toman en cuenta los requisitos aplicables
- d. Son pertinentes para la conformidad del servicio y satisfacción del usuario
- e. Supervisados

- f. Comunicados
- g. Actualizados para fomentar la mejora continua.

El seguimiento de dichos objetivos se verifican de acuerdo a la **Matriz para la Revisión de la Dirección**.

**6.2.2 UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** establece en su plan de calidad (**UGA-PLAN-SGC**), las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos, y es donde se plasman:

- a. Las actividades necesarias y plazos;
- b. Los recursos necesarios
- c. Las responsabilidades
- d. Frecuencias de supervisión
- e. Los mecanismos de evaluación

El cumplimiento de dichos objetivos se verifica mediante los indicadores establecidos en el UGA-PLAN-SGC.

### 6.3 Planificación del Cambio

La **UGA.**, mediante la revisión del sistema de calidad, determina la planificación de los cambios cuando sea necesario, para asegurar que se cumplan tanto los objetivos como los requisitos del SGC, ver **UGA-FOR-SGC-005**.

Los cambios consideran:

- a) el propósito las consecuencias potenciales
- b) la integridad del SGC
- c) los recursos necesarios
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades niveles de autoridad

Dentro de las herramientas que utiliza la UGA para mantener la integridad del SGC y detectar las necesidades de cambios, se encuentran:

- Las revisiones de la dirección
- Las auditorías internas, los hallazgos y productos no conformes
- La medición de satisfacción del cliente y las partes interesadas



## 7 APOYO

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 General

La jefatura de la **UGA**, se compromete a determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar y mejorar los procesos del sistema de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Véase **UGA-PLAN-SGC**.

#### 7.1.2 Personal

El personal de la **UGA** (ANEXO I), que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad es competente en base a la formación, habilidades prácticas y experiencia.

#### 7.1.3 Infraestructura

La **UGA** determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, véase mapas de la infraestructura de la **UGA-INFRAESTRUCTURA**

El mantenimiento de la infraestructura de la UGA se realiza de acuerdo con lo establecido en el SGC del área administrativa de la Facultad de Química (servicio parcialmente externo).

Véase órdenes de servicios como evidencia.

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La **UGA** determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios (ver **Reglamento de H&S de la UGA**). Así mismo, mantiene sus instalaciones en un estado de orden, limpieza y solicita el mantenimiento necesario apegado a los procedimientos del SGC del área administrativa de la Facultad de Química y a los señalamientos establecidos por la Coordinación de Protección Civil.

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

##### 7.1.5.1 Generalidades

La **UGA** aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, detallados para cada proceso en el **UGA-PLAN-SGC**.

#### 7.1.6 Conocimiento de la organización

La **UGA** determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio. Así mismo, mantiene y pone a disposición, en la medida en que sea necesario, estos conocimientos.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la **UGA** determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas según el formato **UGA-FOR-SGC-002**.

## 7.2 Competencia

La UGA a través del formato **UGA-FOR-SGC-002** establece que, el personal de la UGA debe contar con:

- a. La competencia necesaria para el personal que realiza trabajos y actividades que afectan a la conformidad de los requisitos del servicio;
- b. Formación necesaria para lograr la competencia necesaria;
- c. Evaluaciones de la eficacia de las acciones tomadas;
- d. Conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad; y
- e. Mantiene los registros de la competencia del personal en su correspondiente expediente.

## 7.3 Toma de Conciencia

La UGA se asegura con la definición de responsabilidades de la toma de conciencia de que todo integrante de la UGA que realice tareas para ella o en su nombre, tomen conciencia de:

- a. La importancia de la conformidad con La Política del **SGC** y las directrices de calidad.
- b. Su contribución al éxito del **SGC** con la implementación de los procedimientos y requisitos.
- c. Sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del **SGC**.

## 7.4 Comunicación

La UGA asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización, referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad.

Para ello, la UGA aplica la estructura de comunicación establecida en la **Matriz de Comunicación**.

## 7.5 Información Documentada

### 7.5.1 Generalidades

La información documentada del sistema de calidad de la UGA, incluye la información requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad.

Ver **UGA-PROC-SGC-002**

### 7.5.2 Creación y actualización

La información documentada del sistema de calidad de la UGA permite una interpretación exenta de ambigüedades, tomando en cuenta lo siguiente (ver **UGA-PROC-SGC-002**).

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);

- b) El formato (por ejemplo, idioma, tablas, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) La revisión y aprobación con respecto a su conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por la ISO 9001-2015 se mantiene controlada para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Ver **UGA-PROC-SGC-002**

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la UGA considera las siguientes actividades, según corresponda (ver **UGA-PROC-SGC-002** y **UGA-PROC-SGC-003**)

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- c) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la UGA determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica y controla según sea apropiado.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

## 8 OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control operacional

La UGA planifica, implementa y controla los procesos necesarios (véase 4.4) para cumplir los requisitos para la provisión de productos y para implementar las acciones determinadas en la sección 6, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) El establecimiento de criterios para:
  - 1) Los procesos;
  - 2) La aceptación de los productos;
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos;
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la

extensión necesaria para:

- 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- 2) Demostrar la conformidad de los productos con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de UGA, además, controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario (**UGA-FOR-SGC-005**).

La **UGA** se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, relativas a:

- a) la información sobre el servicio,
- b) tratar las consultas, los contratos o solicitudes, incluyendo los cambios
- c) la retroalimentación del usuario, incluyendo sus dudas
- d) controlar la propiedad del usuario
- e) establecer los requisitos para acciones de contingencia

Para ello, la UGA aplica la estructura de comunicación establecida en la **Matriz de Comunicación**.

### **8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

La **UGA** establece la programación de los servicios que ofrece en el sitio oficial de captura de solicitudes electrónicas (<https://uga.quimica.unam.mx/app/>), en la cual se establecen (**UGA-FOR-001 y 002**):

- a. Los requisitos especificados para el usuario, incluyendo los requisitos para la entrega de residuos.

Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** revisa previo a comprometerse con el usuario la capacidad para cumplir en tiempo y forma los requisitos relacionados con el servicio (**UGA-PROC-SOL**).

### **8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios**

La **UGA** se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para el servicio, la información documentada pertinente es modificada en las Listas Maestras correspondientes.

## 8.3 Diseño y desarrollo

### 8.3.1 Generalidades

La UGA establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para la provisión de los servicios de capacitación y asesoría (Ver UGA-PROC-CAPASE).

### 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

La UGA determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo de cursos de capacitación y asesoría, tomando en cuenta:

- a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo de cursos;
- b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo de cursos;
- c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo de cursos;
- e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los servicios;
- f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) la necesidad de la participación activa de los usuarios en el proceso de diseño y desarrollo de cursos;
- h) los requisitos para la posterior provisión de servicios;
- i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por las partes interesadas;
- j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo de cursos.

### 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La UGA define los requisitos para los tipos específicos de cursos de capacitación y asesoría a diseñar y desarrollar, los cuales considera:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) las prácticas didácticas que la UGA implementa;
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de cursos.

Las entradas para los fines del diseño y desarrollo de cursos, estar completas y sin ambigüedades en el procedimiento mencionado, así mismo, aspectos contradictorios se resuelven de acuerdo a lo establecido

en el mismo y la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo son conservados igualmente.

### **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**

La UGA aplica controles al proceso de diseño y desarrollo de cursos para asegurarse de que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los cursos diseñados satisfacen los requisitos para su aplicación;
- e) se toman acciones para resolver problemas durante las revisiones, verificación y validación;
- f) se conserva la información documentada.

### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

La UGA asegura que las salidas del diseño y desarrollo de cursos:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de los servicios;
- c) se hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición y a los criterios de aceptación;
- d) especifica las características del servicio y su provisión segura y correcta.

Además, conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo de cursos.

### **8.3.4 Cambios del diseño y desarrollo**

La UGA identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de cursos, para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. Además, se conserva la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** para controlar sus procesos de compra y asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos, se apegan a los procedimientos establecidos por el SGC de la

Secretaría Administrativa. Así como, los criterios y registros de selección y evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad para suministrar materiales y equipos.

## **8.5 Producción y provisión del servicio**

### **8.5.1 Control del servicio**

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** implementa la provisión de su servicio bajo las condiciones controladas de acuerdo a lo establecido en el **Diagrama de la Descripción de Procesos**.

Las condiciones controladas, definidas incluyen:

- La disponibilidad de información documentada sobre el servicio
- La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados
- La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de aceptación del servicio.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuado.
- La designación de personas competentes.
- Implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- La implementación de actividades de liberación.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Los servicios de la **UGA** se encuentran perfectamente identificados y trazados según lo documentado en el **Diagrama de la Descripción de Procesos**.

### **8.5.3 Propiedad del usuario**

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** cuida los bienes que son propiedad del usuario mientras estén bajo el control o estén siendo utilizados por la misma.

### **8.5.4 Preservación**

La preservación incluye la identificación, la manipulación, el embalaje y el almacenamiento. El almacenamiento se realiza según lo especificado en **UGA-PROC-REC**.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Este requerimiento no aplica para los servicios de la UGA.

### 8.5.6 Control de cambios

La **UGA** revisa y controla los cambios para sus servicios, y conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión (**ver Bitácoras de tratamiento y disposición de residuos**).

### 8.6 Liberación de los servicios

La **UGA** implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos del servicio. La liberación no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad y, cuando sea aplicable, por el usuario. La información documentada sobre la liberación del servicio incluye (**ver Bitácoras de tratamiento y disposición de residuos**):

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

### 8.7 Control de las salidas no conforme

La **UGA** determina las actividades para identificar, controlar y prevenir las salidas que no son conformes con los requisitos (**ver UGA-PROC-SGC-004**).

Los productos no conformes son corregidos y sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad.

## 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Véase indicadores de cumplimiento de cada proceso en el **UGA-PLAN-SGC**,

#### 9.1.2 Satisfacción del usuario

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión Calidad, **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante una encuesta (**UGA-FOR-SGC-003**).



### 9.1.3 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición (ver Matriz para la Revisión de la Dirección).

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) La conformidad de los servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase Matriz de Riesgo-UGA).
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

## 9.2 Auditoría Interna

La **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** cumple y se apega a los requisitos, procedimientos y formatos establecidos por la Coordinación de Gestión para la Calidad en la Investigación (CGCI), en su sistema ya certificado.

La UGA lleva a cabo a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de conformidad de la norma ISO 9001 vigente
- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Es efectivo para alcanzar la política y objetivos de **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

## 9.3 Revisión por la Dirección

La jefatura de la **UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL** en el primer mes del año establecerá las fechas para realizar al menos dos revisiones por la Dirección en el año en curso, se convocará a todo el personal de la organización. El registro de la revisión queda asentado en la **Matriz para la Revisión de la Dirección**.

### 9.3.1 Elementos de entrada

La UGA se asegura de conservar los registros de:

- a. El seguimiento a los acuerdos de Revisiones por la Dirección Previas
- b. Cambios en el contexto interno y externo de UGA
- c. Información del desempeño del SGC
  - ✓ Cumplimiento de objetivos

- ✓ Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
- ✓ Resultados de auditorias
- ✓ Desempeño de los procesos
- ✓ Comunicación con las partes interesadas incluyendo quejas
- ✓ Oportunidades de mejora

### 9.3.2 Resultados de la revisión

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) Las necesidades de recursos.

Se levantará una minuta de la junta de la revisión por la Dirección en la que se especificarán acciones correctivas y preventivas que serán llevadas a cabo y sus conclusiones. Dicha minuta será controlada conforme a lo establece el Procedimiento UGA-PROC-SGC-005 "Control de Registros"

La UGA conserva información documentada como evidencia de los resultados de revisiones previas (**ver Matriz para la Revisión de la Dirección**).

## 10 MEJORA Y GESTIÓN DEL CAMBIO

### 10.1 Disposiciones de carácter general

La UGA llevará a cabo las acciones necesarias para cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

#### 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la UGA debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y tomar las acciones para controlarla y corregirla, así como, hacer frente a las consecuencias
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, mediante la revisión y análisis, la determinación de la causa, así como, determinar si existen no conformidades similares
- c) Implementar cualquier acción necesaria
- d) Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas
- e) Si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planeación
- f) Si es necesario, realizar cambios al SGC

Véase los procedimientos **UGA-PROC-SGC-004** y **UGA-PROC-SGC-005**

### 10.2.2 La UGA conserva la información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva

### 10.3 Mejora Continua

La UGA debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de (ver **UGA-PLAN-SGC**):

- ✓ La política y objetivos de la calidad,
- ✓ Los resultados de las auditorías,
- ✓ El análisis de datos,
- ✓ Las acciones correctivas y preventivas y
- ✓ La revisión por la dirección.