



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**


©Derechos reservados
Octava Edición Enero de 2022
Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior
Dirección General de Educación Superior
Universidad Politécnica de Tecámac
Calle Prolongación 5 de Mayo No. 10, Col. Tecámac
de Felipe Villanueva Centro, Tecámac, Estado de México.
Impreso y hecho en Tecámac, México.
Printed and made in Tecámac, Mexico.
Tel.: (01 55) 59 38 86 70
rectoria_upt@uptecamac.edu.mx

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

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: II

ÍNDICE

	PÁG.
I. PRESENTACIÓN.....	III
II. OBJETIVO GENERAL.....	IV
III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)	V
IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	V
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	1-12
VI. SIMBOLOGÍA.....	VI
VII. REGISTRO DE EDICIONES.....	VII
VIII. DISTRIBUCIÓN.....	VIII
IX. VALIDACIÓN.....	IX

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: III

I. PRESENTACIÓN

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


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

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

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

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


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

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: IV

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

II. OBJETIVO GENERAL

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

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: V

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS


MAPA DE PROCESOS

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Ver **DIIP-SIG-01** y **DR-SIG-01**.

IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Ver **DIIP-SIG-01** y **DR-SIG-01**.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: 1 de 12

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

➤ NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Revisión por la Dirección.

➤ OBJETIVO

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

➤ ALCANCE

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

➤ REFERENCIAS

- ✦ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 3 Fracción V, (Diario Oficial de la Federación 05-02-1917, última reforma 08-05-2020).
- ✦ Ley General de Educación del Estado de México (Diario Oficial de la Federación 19-09-2018, reformas y adiciones).
- ✦ Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de carácter Estatal denominado “Universidad Politécnica de Tecámac” Art. 4 Fracción IV y Art. 43 (Gaceta del Gobierno No. 33, 18-08-2008).
- ✦ Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (Publicado en el Diario Oficial de la Federación 21-01-2005, última reforma 16-01-2018).
- ✦ Reglamento Interior de la Universidad Politécnica de Tecámac. (Gaceta del Gobierno No. 63, 16-10-2018).
- ✦ Manual General de Organización de la Universidad Politécnica de Tecámac (Gaceta del Gobierno No. 58, 21-05-2019).
- ✦ Norma Mexicana IMNC, Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. ISO 9001:2015. NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✦ Norma Mexicana IMNC, Sistema de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario. ISO 9001:2015. NMX-CC-9000-IMNC.
- ✦ Norma Mexicana IMNC, Gestión para el éxito sostenido de una organización. ISO 9004:2009. NMX-CC-9004-IMNC-2009.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: 2 de 12

➤ RESPONSABILIDADES

La Alta Dirección:

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

El Comité Ambiental y de Calidad:


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

El Representante del DIPPE:

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

➤ DEFINICIONES

- **SIG:** Sistema Integral de Gestión.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: 3 de 12

- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicioso o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Objetivo ambiental:** Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece.
- **Política ambiental y de calidad:** Intenciones globales y orientación de la Universidad Politécnica de Tecámac relacionadas con su desempeño ambiental y a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Sistema de gestión de la calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Sistema de gestión ambiental (SGA):** Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.
- **DIPPE:** Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

➤ INSUMOS

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

- El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección.
- Recomendaciones para la mejora.

➤ RESULTADOS

Acuerdos de revisión por la Dirección.

Acciones encaminadas a corregir o mejorar el SIG.

POLÍTICAS

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

➤ **DESARROLLO**

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



No.	Puesto	Actividad
3	DIPPE	<ul style="list-style-type: none">2) El grado en el que se ha logrado los objetivos de calidad.3) El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.4) Las no conformidades y acciones correctivas.5) Los resultados de seguimiento y medición6) Resultados de las auditorias7) El desempeño de los proveedores externosd) La adecuación de los recursose) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades <p>Las oportunidades de mejora.</p> <p>Nota 3: La información de entrada para la revisión por la dirección del SGA debe incluir la orden del día:</p> <ul style="list-style-type: none">a) El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.b) Los cambios en:<ul style="list-style-type: none">a. Las cuestiones externas e internas pertinentes al SGA.b. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.c. Sus aspectos ambientales significativos.d. Los riesgos y oportunidades.c) El grado en que se han logrado los objetivos Ambientales.d) La Información sobre el desempeño ambientales la organización, incluidas las tendencias relativas<ul style="list-style-type: none">a. No conformidades y acciones correctivasb. Resultados de seguimiento y medición.c. Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.d. Resultados de las auditoriase) Adecuación de los recursos.f) Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.g) Las oportunidades de mejora continúan.

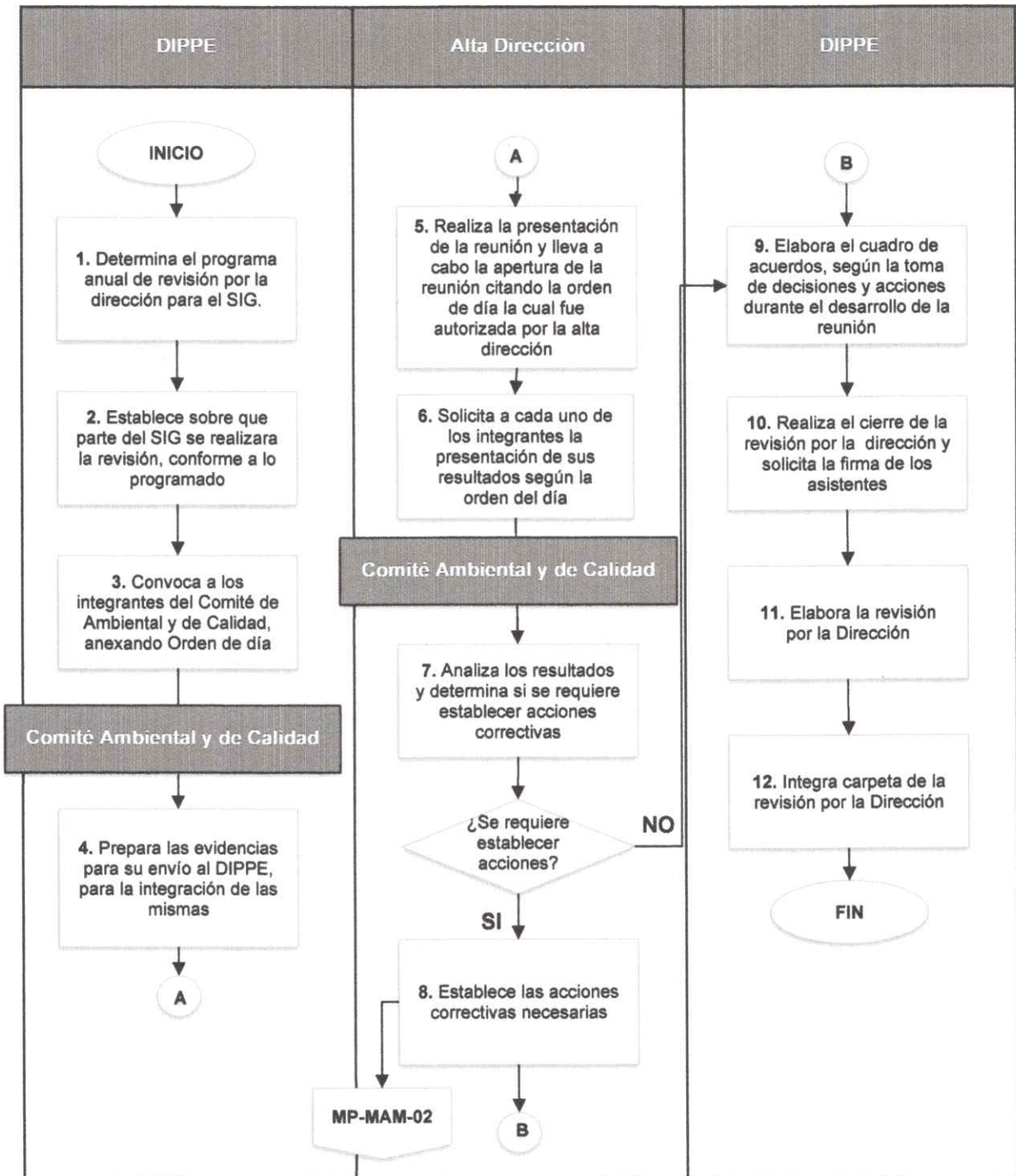



No.	Puesto	Actividad
4	Comité Ambiental y de Calidad	<p>Prepara las evidencias para su envío al DIPPE, para la integración de estas.</p> <p>Nota 1: Las evidencias necesarias vienen de la orden de día recibida y el envío de las evidencias se debe realizar al menos una semana de anticipación a la fecha de la revisión por la dirección.</p>
5	DIPPE	<p>Realiza la presentación para la reunión y lleva a cabo la apertura de la reunión citando la orden de día la cual fue autorizada por la Alta Dirección.</p> <p>Nota: Dentro de la apertura se especifica el objetivo de la reunión y se levanta la lista de asistencia.</p>
6	DIPPE	<p>Solicita a cada uno de los integrantes la presentación de sus resultados según la orden del día.</p> <p>Nota: Incluyendo el cumplimiento o grado de avance de los acuerdos adquiridos en la anterior revisión por la dirección.</p>
7	Comité Ambiental y de Calidad	<p>Analiza los resultados y determina si se requiere establecer acciones correctivas.</p>
8	Comité Ambiental y de Calidad	<p>Nota: Tomando en cuenta la mejora de la eficacia del Sistema de Integral de Gestión (ambiental y de calidad) y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario y las necesidades de recursos, así como con posibles cambios en la política ambiental, objetivos y otros elementos del sistema de gestión ambiental, coherentes con el compromiso de mejora continua.</p> <p>¿Se requiere establecer a acciones?</p> <p>En caso de que NO, continuar en la actividad 11.</p> <p>En caso de que SI, continuar en la siguiente actividad.</p>
9	Comité Ambiental y de Calidad	<p>Establece las acciones correctivas necesarias.</p> <p>Conecta con el MP-MAM-02 de acciones correctivas.</p>
10	DIPPE	<p>Viene de actividad 8 y 9.</p> <p>Elabora el cuadro de acuerdos, según la toma de decisiones y acciones durante el desarrollo de la reunión.</p>

12	DIPPE	<p>Realiza el cierre de la revisión por la dirección y solicita la firma de los asistentes.</p> <p>Nota: Para el cierre de la revisión se da lectura al cuadro de acuerdos adquiridos en esta reunión.</p>
13	DIPPE	<p>Elabora los acuerdos de revisión por la dirección.</p> <p>Nota: La revisión por la Dirección debe indicar la evidencia y el cuadro de acuerdos y su entrega debe ser realizada a más tardar cinco días hábiles después de la reunión y debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos (Sistema de Gestión de la Calidad) ▪ El compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental (Sistema de Gestión Ambiental)
14	DIPPE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario (Sistema de Gestión de la Calidad) ▪ Las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la Política ambiental, objetivos, metas y otros elementos del Sistema de Gestión ambiental (Sistema de Gestión Ambiental). ▪ Las necesidades de recursos (Sistema de Gestión de la Calidad)
12	DIPPE	<p>Integra carpeta de la revisión por la Dirección.</p> <p>Nota: La carpeta original debe ser resguardada en el DIPPE.</p> <p>La carpeta debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Programa Anual de revisión por la Dirección b) Invitación a la revisión por la Dirección c) Orden del día d) Lista de asistencia e) Cuadro de acuerdos f) Revisión por la Dirección
		Fin de procedimiento



➤ DIAGRAMACIÓN




 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: 10 de 12

➤ **MEDICIÓN**

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

➤ **FORMATOS**

FO-MAM-16 Programa Anual de Revisión por la Dirección

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: 11 de 12

➤ **FORMATOS E INSTRUCTIVOS PARA LLENAR EL FORMATO**



PROGRAMA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CÓDIGO:	FO-MAM-16
	FECHA:	20/10/2021
	EDICIÓN:	04

FECHA DE EMISIÓN (1)


(2) No	(3) Área	(4) Plan/Real	(5) Año													
			ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic		
		P														
		R														
		P														
		R														
		P														
		R														
		P														
		R														
		P														
		R														
		P														
		R														
		P														
		R														

ELABORÓ

APROBÓ







(6)


(7)

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: 12 de 12

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FO-MAM-16 PROGRAMA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
Objetivo: Establecer la programación para la realización de la revisión por la dirección.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de emisión	Colocar la fecha de elaboración del formato
2	No.	Número consecutivo de la actividad
3	Área	Nombre del área que se va a revisar
4	Plan / Real	Marcar las actividades planeadas y lo real
5	Mes	Colocar actividad en el mes correspondiente
6	Elaboró	Colocar nombre y cargo de quién elaboró
7	Aprobó	Colocar nombre y cargo de quién aprobó


VI. SIMBOLOGÍA

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

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: VII

VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Edición	Fecha de la edición	Motivo de la edición
Primera	Noviembre de 2011	Emisión inicial del documento.
Segunda	Octubre de 2014	Modificación conforme al procedimiento de control de documentos y anexión de la evaluación del SGA a la revisión por la dirección.
Tercera	Octubre de 2017	Modificaciones por la migración de la nueva versión 2015 en ISO de Calidad y Ambiental
Cuarta	Octubre de 2018	Actualización de hoja de presentación, diagrama, hoja de validación.
Quinta	Noviembre de 2018	Se cambian todos los conceptos de Rector por Alta Dirección, se integra el Representante del DIPPE, Se hacen ajustes en los diferentes pasos del desarrollo del procedimiento, se ajustó el punto de diagramación.
Sexta	Octubre 2020	Se actualizaron las referencias, se sustituyó el diagrama de identificación e interacción de procesos por la referencia: DIIP-SIG-01y se hace referencia del diagrama de interacción de elementos del SGA DR-SIG-01
Séptima	Octubre 2021	Se llevó a cabo una revisión y se actualiza el apartado IV Relación de Procesos y Procedimientos. Colocando la siguiente leyenda ver DIIP-SIG-01 y DR-SIG-01. Se actualizó formato FO-MAM-16, en el cual se integrar quien se elaboró y quien aprobó.
Octava	Enero 2022	Se modifica el procedimiento para integrar una presentación con las entradas de la Revisión por la Alta Dirección y un cuadro de acuerdos para las salidas de la Revisión.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Edición: Octava
		Fecha: Enero de 2022
		Código: MP-MAM-06
		Página: VIII

VIII.- DISTRIBUCIÓN

Original:

Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación

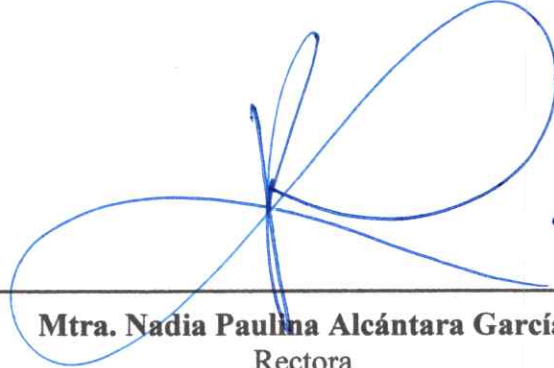
Electrónico:

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

- Administrador
- Usuario UPT

IX. VALIDACIÓN

Aprobó:



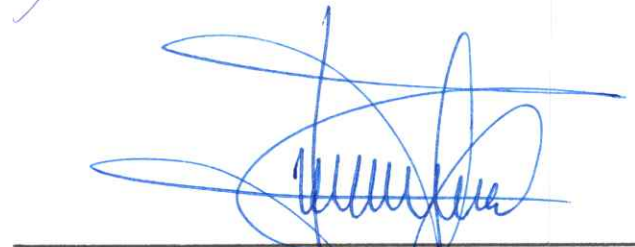
Mtra. Nadia Paulina Alcántara García
Rectora

Revisó:



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

Elaboró:



Tec. María Guadalupe Hernández Avalos
Jefa del Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Representante de la Dirección