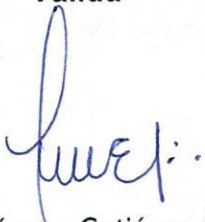


MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Norma **ISO 9001:2015**
NMX-CC-9001-IMNC-2015



Elabora	Valida	Autoriza
 Jannette Blanco Hernández JBH (SPyE) Septiembre de 2022	 Lilia Enríquez Gutiérrez LEG (AG) Septiembre de 2022	 Sagrario Juárez Pérez SJP (EDR) Septiembre de 2022

Contenido	Página
1. Introducción	3
2. Filosofía Institucional	4
3. Modelo Educativo	7
4 Contexto de la UPMP	12
4.1 Comprender la UPMP y su contexto	12
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	12
4.3 Determinación del alcance del SGC	13
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	14
5 Liderazgo	18
5.1 Liderazgo y compromiso	18
5.2 Política de calidad	18
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UPMP	19
6 Planificación	19
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	19
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	20
6.3 Planificación de los cambios	20
7 Soporte	21
7.1 Recursos	21
7.2 Competencia	23
7.3 Toma de conciencia	23
7.4 Comunicación	24
7.5 Información documentada	24
8 Operación	27
8.1 Planificación y control operacional	27
8.2 Requisitos para los productos y servicios	27
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (No aplica)	29
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	29
8.5 Producción y prestación del servicio	29
8.6 Liberación de los productos y servicios	32
8.7 Control de las salidas no conformes	32
9 Evaluación del desempeño	33
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	33
9.2 Auditoría Interna	34
9.3 Revisión por la Rectoría	34
10 Mejora	36
10.1 Generalidades	36
10.2 No conformidad y acción correctiva	36
10.3 Mejora continua	36
Control de cambios	37

Importante: El presente manual se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como “el” significa “él o ella”. Por lo tanto; el lenguaje empleado en este documento no pretende generar alguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

1. Introducción

El presente manual describe la metodología con la cual la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla satisface las necesidades de nuestros clientes (aspirantes, alumnos/as, egresados/as y empresas) a la cual llamamos sistema de gestión de la calidad (SGC).

La Universidad mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo descrito en el presente Manual.

El Manual establece la calidad en los lineamientos internos y en algunos casos externos, bajo las cuales se controla la prestación de nuestros servicios y así damos cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015.

1.1 Objeto

El presente Manual tiene como propósito establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad con sustento en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos para proporcionar los servicios de la Universidad en cumplimiento con los requisitos y las necesidades de nuestros/as Clientes y con los Objetivos de la Calidad establecidos por la UPMP.

1.2 Aplicación

Dadas las características del Modelo Educativo que rige a la Universidad para el SGC el (la) cliente es el (la) alumno/a y se define como producto al servicio educativo, el cual consiste en: formación profesional (cumplimiento de planes y programas de estudio), práctica docente (relación alumno/a – personal docente dentro de las instalaciones de la UPMP), servicios en ventanilla (control escolar y recursos financieros), servicios estudiantiles (asesorías y tutorías, actividades culturales y deportivas, gestión de estancias y estadía), servicios de apoyo (laboratorios), todo aquello que coadyuva al desarrollo del conocimiento para lograr una formación integral en nuestros/as clientes.

2. Filosofía Institucional

MISIÓN 2017 - 2027

Somos una institución educativa bilingüe que forma integralmente al aprendiente, para responder eficientemente a las necesidades del mercado laboral y la sociedad global.

VISIÓN

Ser una institución educativa líder; bilingüe, internacional y sustentable. Formando profesionistas globales quienes en cada una de sus acciones logren una sociedad justa, incluyente y sostenible.

VALORES

- **RESPETO:** Actuar con equidad y empatía en nuestras relaciones interpersonales, para el desempeño armonioso de nuestras funciones, en apego a las políticas y los lineamientos de operación de la institución.
- **RESPONSABILIDAD:** Demostrar compromiso y disponibilidad en el cumplimiento de las actividades que nos son asignadas, en apego a los procedimientos establecidos que emitan las áreas departamentales de la Institución.
- **TRABAJO COLABORATIVO:** Generar actitudes positivas de interacción personal y de participación plena, para el logro fructífero de las metas y objetivos institucionales.
- **BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA:** Promover un servicio educativo de calidad, que a través de la mejora continua nos lleve al encuentro de la excelencia.



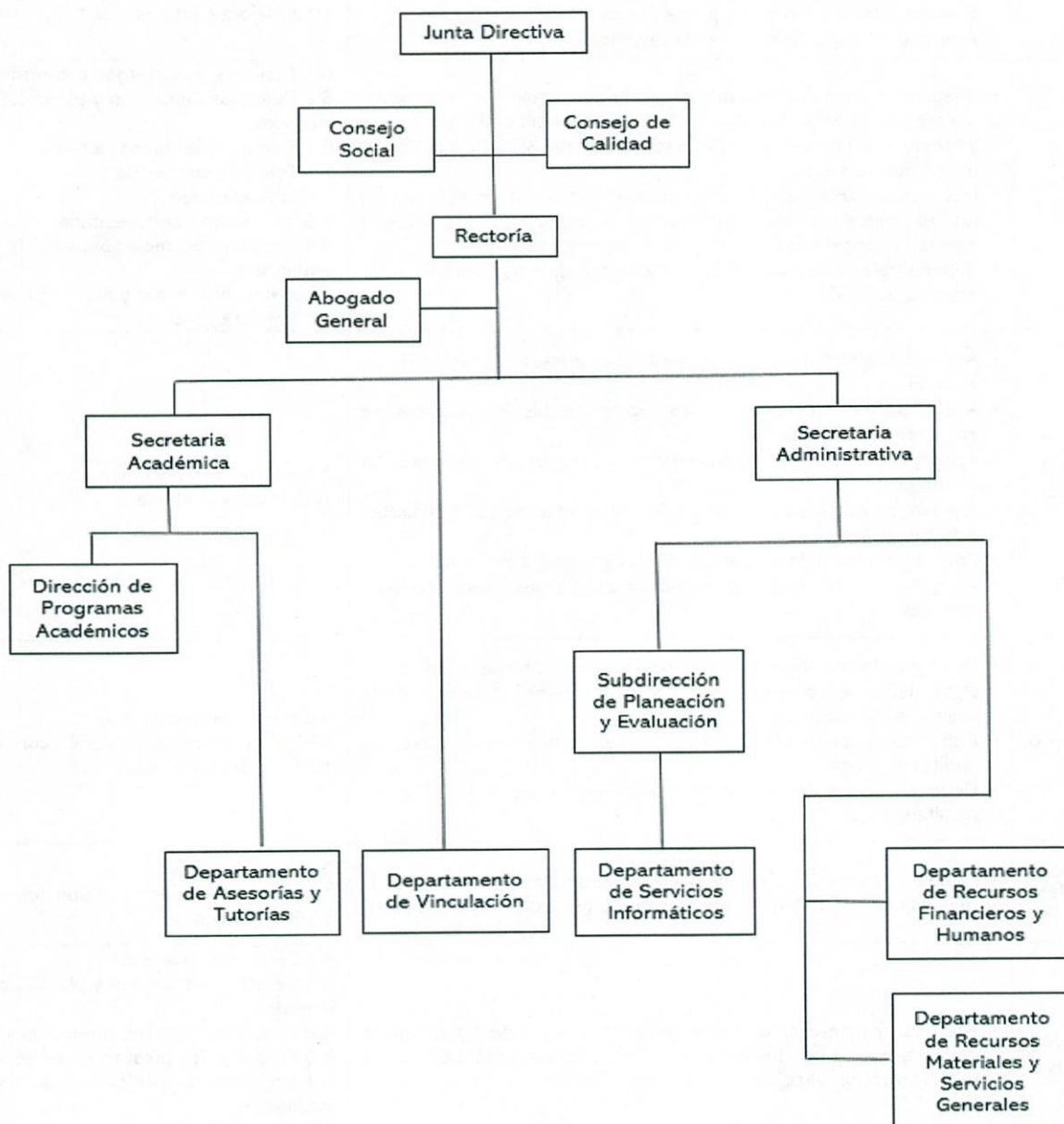
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

CLAVE: UPMP-MC-01
Elaboración: Septiembre 2022
Actualización: Septiembre 2022
Número de revisión: 0001 UPMP

ORGANIGRAMA

Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

CLAVE: UPMP-MC-01
Elaboración: Septiembre 2022
Actualización: Septiembre 2022
Número de revisión: 0001 UPMP

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Responsable	Funciones	Referencia ISO 9001:2015
Rectoría	• Proporcionar evidencias del compromiso con el desarrollo e implementación del SGC. • Comunicar a la Universidad la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes (alumnos/as, aspirantes y egresados/as) como legales y reglamentos internos y externos. • Llevar a cabo las revisiones por la Rectoría. • Asegurar la disponibilidad de los recursos	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política de calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades 9.3 Revisión por la Rectoría 10.3 Mejora continua
Responsable del SGC	• Asegurarse de que se establecen, se implementan y se mantienen los procesos necesarios para el SGC de la Universidad. • Informar a la Rectoría sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora. • Debe asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de las (los) clientes, alumnas/os, aspirantes y egresadas/os en todos los niveles de la organización. • Generar relaciones con organismos externos relacionados a los asuntos del SGC.	6.1 Acciones para riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua
Controlador de Documentos	• Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. • Asegurar que las versiones aplicables de los documentos se encuentren disponibles. • Asegurar que los documentos permanezcan legibles e identificables. • Asegurarse que los documentos de origen externo se identifiquen y se controlen. • Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos. • Asegurar que los registros permanezcan legibles, identificables y vigentes.	7.5 Información documentada 10.3 Mejora continua
Auditor Interno	• Debe planificar a través de un programa de auditorías internas. • Debe definir los criterios de la auditoría interna, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. • Debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría interna. • Debe conservar los registros de las auditorías internas y los resultados	9.2 Auditoría Interna 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua
Auditor Líder	• Planear, realizar y documentar las auditorías internas de la Universidad de acuerdo al procedimiento de auditorías internas.	9.2 Auditoría Interna 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua
Responsable de Proceso	• Asegurar y mantener la implementación y logro de los objetivos del proceso que tiene a su cargo para contribuir a la implementación y mejora continua del SGC.	4.4 SGC y sus procesos 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y prestación del servicio 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

3. Modelo Educativo de Universidades Politécnicas

Las universidades politécnicas buscan responder a las necesidades sociales de formar profesionistas de manera integral, dotándolos de las competencias necesarias para integrarse a cualquier ambiente de trabajo. En particular, se busca que el alumnado adquiera capacidades generales para aprender y actualizarse; para identificar, plantear y resolver problemas; para formular y gestionar proyectos; y para comunicarse efectivamente en español y en otro idioma. La oferta educativa de estas universidades pretende favorecer el aprendizaje a través de situaciones reales, que se reflejen en los contenidos de los programas y en su desarrollo pedagógico.

Para las licenciaturas, las universidades politécnicas otorgarán constancias institucionales de las funciones adquiridas en cada uno de los tres ciclos de formación que integran el programa educativo, con el objeto de que el alumnado pueda utilizarlas en el ámbito laboral, aun antes de su egreso, si así lo requirieran.

En el modelo educativo de las universidades politécnicas se plantea la formación profesional basada en competencias, la cual presenta características diferentes a la formación tradicional, que se manifiestan en el diseño curricular, en la forma de conducir el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante el uso de estrategias y técnicas didácticas diversas, y en la evaluación de los aprendizajes.

Rasgos del Modelo Educativo

- A. Programas educativos pertinentes
- B. Diseño curricular basado en competencias
 - B.1 Estructura curricular
- C. Proceso de enseñanza-aprendizaje significativo
- D. Diversidad de estrategias de enseñanza y de aprendizaje
- E. Materiales didácticos orientadores de alumnos y profesores
- F. Mecanismos efectivos de evaluación de los aprendizajes
- G. Profesores competentes en generar y aplicar el conocimiento, y en facilitar el aprendizaje de los alumnos
- H. Sistemas de asesoría y tutoría
- I. Gestión institucional para la mejora continua.

Marco Académico de Universidades Politécnicas

- 1. Características académicas de las Universidades Politécnicas
 - 1.1 Docencia
 - 1.2 Investigación y desarrollo tecnológico, y posgrado
 - 1.3 Preservación y difusión de la cultura
 - 1.4 Colaboración interinstitucional
- 2. Organización
 - 2.1 Gobierno
 - 2.2 Dirección académica
 - 2.3 Gestión institucional y calidad
- 3. Personal Académico

REFERENCIAS NORMATIVAS

LEGISLACIÓN FEDERAL

- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley Reglamentaria del Artículo 5to constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones.
- Ley General de Educación.
- Ley para la Coordinación de la Educación Superior.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (Federal).
- Guía Técnica para la elaboración del Manual de Asignatura GT-CA-CUP-02/Rev.01.
- Guía Técnica para la elaboración del Programa de Estudios GT-CA-CUP-04/Rev 00.

LEGISLACIÓN ESTATAL

- Ley de Educación del Estado de Puebla.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla.
- Ley General de Bienes del Estado.
- Ley de Egresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal vigente.
- Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal vigente.
- Ley de Egresos del Estado Puebla vigente.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- Ley Estatal de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.
- Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

CLAVE: UPMP-MC-01
Elaboración: Septiembre 2022
Actualización: Septiembre 2022
Número de revisión: 0001 UPMP

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Puebla.
- Ley de Turismo del Estado de Puebla.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Egresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Anexo de Información Adicional del Presupuesto de Egresos del Estado vigente.
- Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Código de Ética de los Servidores Públicos.
- Código Fiscal del Estado de Puebla.
- Clasificador por Objeto del Gasto vigente.

NORMATIVA INTERNA

- Decreto de Creación de la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla.
- Reglamento Interior de la UPMP.
- Manual de Organización de la UPMP.
- Manual de Procedimientos de la UPMP.
- Manual de Servicios de la UPMP.
- Reglamento de Becas de la UPMP.
- Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico de la UPMP.
- Reglamento de Estudios de Profesional Asociado y Licenciatura de la UPMP.
- Cuotas de Recuperación de la UPMP.

Términos y definiciones

- **Alta Dirección:** Rector/a.
- **Auditoría de Calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Baja definitiva:** Terminación de las actividades académicas de un/a alumno/a de forma definitiva.
- **Baja temporal:** Suspensión de las actividades académicas de un/a alumno/a por un lapso de tiempo breve y determinado.
- **Capacitación:** Aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea. Suele evaluarse mediante test, exámenes o bien mediante la ejecución en una situación concreta. (Diccionario Ciencias de la Educación).
- **CIEES:** Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.
- **Cliente:** Aspirante, alumno/a y egresado/a de la Universidad, empresa y/o dependencia que recibe un producto o servicio de la UPMP.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Competencia:** Capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades, pensamiento, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.
- **COPAES:** Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.
- **DGUTyP:** Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas de un producto (o servicio), proceso o sistema. Los términos diseño y desarrollo generalmente se utilizan como sinónimos.
- **Estadía:** Proceso formativo no escolarizado para movilizar competencias o las competencias adquiridas al término de los tres ciclos de formación, con duración 600 hrs y se lleva a cabo en el décimo cuatrimestre.
- **Estancia:** Proceso formativo no escolarizado para movilizar competencias o las competencias adquiridas en cada uno de los ciclos de formación, con duración 100 a 120 horas dependiendo de cada programa académico, se llevan a cabo en el cuarto y séptimo cuatrimestre.
- **Evidencia:** Es el resultado tangible de una actividad de aprendizaje llevada a cabo por el (la) alumno/a para adquirir las capacidades establecidas en los programas de estudio.
- **Formación integral:** Incorporación de conocimientos y desarrollo del ser humano.
- **Mapa curricular:** consiste en una descripción sintética y gráfica para apreciar el orden vertical y horizontal de las distintas asignaturas que han de integrar el plan de estudios.

- **Modelo educativo basado en competencias (MEBC):** Documento normativo de la UPMP donde se establece las normas y lineamientos de operación académica.
- **No Conformidad:** Es el incumplimiento a un requisito.
- **Objetivo de Calidad:** Elemento del SGC, el cual es medible y coherente con la Política de Calidad de la UPMP.
- **Plan de estudios:** es el esquema estructurado por las áreas de conocimiento de columna vertebral y específica para cada uno de los programas educativos.
- **Política de Calidad:** Intención y orientación de la UPMP relativa a la calidad, expresada formalmente por la Rectoría.
- **PP:** Programa Presupuestal. **PRODUCTO NO CONFORME:** Incumplimiento de una especificación de los servicios de la Universidad. **PTC:** Profesor/a de Tiempo Completo. **PA:** Profesor/a de Asignatura. **SEP:** Secretaría de Educación Pública.
- **Preservación:** Poner a cubierto de algún daño, peligro o deterioro el producto, el servicio o la información.
- **Procedimiento:** Forma especificada (documentada o no) para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas.
- **Proceso:** Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida.
- **Producto:** Resultado de un proceso, que puede ser un servicio, información, bienes o materiales procesados ofrecidos de la Universidad.
- **PTC:** Profesor de tiempo completo.
- **Registro:** Documento que declara los resultados logrados y proporciona la evidencia de las actividades realizadas.
- **Revisión del Sistema de gestión de la calidad:** Análisis sistemático del grado de efectividad y cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad de la UPMP.
- **Seguimiento y medición:** Conjunto de elementos interrelacionados para lograr el control continuo de los procesos de medición.
- **SGC:** Sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión de la calidad para dirigir y controlar a la UPMP con respecto a la calidad.
- **SIIUN:** Sistema integral de información universitaria.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio, o alguno de sus componentes.
- **Usuario:** El receptor de un producto o servicio suministrado por la UPMP.

4. Contexto de la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla

4.1 Comprensión de la UPMP y de su contexto

La UPMP determina las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito y su Programa de Desarrollo Institucional PDI para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La UPMP realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en la tabla *Comprensión de la UPMP y de su Contexto*.

Propósito y dirección estratégica

Contexto		Cuestión				
		Local	Regional	Nacional	Internacional	
Externo	Entorno legal	Factores positivos	Se cuenta y cumple con el marco normativo local.	Se cuenta y cumple con el marco normativo Regional.	Enfoque de responsabilidad social en las nuevas universidades.	Incorporación del modelo BIS.
		Factores Negativos	Por el momento no se tienen identificados factores negativos locales.	Por el momento no se tienen identificados factores negativos Regionales.	Establecimiento de 100 nuevas universidades en México.	Por el momento no se tienen identificados factores legales negativos internacionales.
	Entorno tecnológico	Factores positivos	Se cuenta con equipamiento tecnológico competitivo a nivel local.	Se cuenta con equipamiento tecnológico adecuado.	Se cuenta con los requerimientos necesarios que solicita la DGUTyP.	Tecnología competitiva a nivel internacional.
		Factores Negativos	No se cuenta con recurso local.	Recurso estatal limitado.	Recurso federal limitado.	Continúa actualización tecnológica.
	Entorno competitivo y de mercado	Factores positivos	Desarrollo industrial altamente competitivo.	Ubicación geográfica con acceso a mercados internacionales.	La UPMP pertenece al sistema de UTyP, uno de los más consolidados a nivel nacional.	La UPMP tiene capacidad de realizar movilidad internacional.
		Factores Negativos	Entidad federativa con un alto número de IES.	Falta de posicionamiento de imagen de la UPMP por ser una nueva IES.	Índices de deserción y rezago escolar.	Instituciones con enfoque internacional.
	Entorno cultural, social y económico	Factores positivos	Fuerte promoción cultural en la formación de estudiantes.	Fuerte promoción cultural en la formación de estudiantes.	Fomento de la cultural y valores nacionales.	Se cuenta con presencia internacional en las tradiciones locales.
		Factores Negativos	Hasta el momento no se presentan factores locales negativos.	Hasta el momento no se presentan factores regionales negativos.	Hasta el momento no se presentan factores nacionales negativos.	No se presentan factores internacionales negativos.

Contexto		Factores positivos	Factores negativos
Interno	Valores	Enfoque a nuestra comunidad universitaria.	Existe inseguridad en la zona de influencia de la UPMP
	Cultura	Vinculación comunitaria de la UPMP.	Egresados de bachillerato con amplias opciones educativas.
	Conocimientos	Personal capacitado en Educación Basada en Competencias.	Alta competencia en los perfiles de egreso en Puebla.
	Desempeño institucional	Estrategias definidas en el Plan Institucional de Desarrollo vigente	Aptitud para enfrentar los nuevos retos institucionales.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla está comprometida a proporcionar servicios educativos de calidad, que permita la formación integral de profesionistas con alta competitividad y responsabilidad; comprometidos con el desarrollo de su entorno productivo y social.

La UPMP proporciona servicios que satisfacen los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, determinando:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) Los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La UPMP realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes conforme se muestra en la siguiente tabla:

Tabla. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas pertinentes al SGC	NECESIDADES Requisitos de las partes interesadas (Focus Group)	EXPECTATIVAS Requisitos institucionales pertinentes de las partes interesadas para el SGC
Aspirantes	• Información oportuna y clara sobre el proceso de inscripción. • Aclaración de dudas durante el proceso de inscripción.	• Información de sustentantes por aula • Concentrado de aspirantes admitidos • Revisión de documentos oficiales • Solicitud oportuna de pre registro
Alumnos	• Contar con aulas en buenas condiciones. • Contar con equipos de cómputo en buenas condiciones. • Mantener apoyo personalizado para la atención de sus dudas académicas.	• Kardex actualizado • Atención de tramitología • Control de la información personal y documentos originales • Programas actualizados • Programas de becas
Egresados	• Información sobre nuevos servicios de la UPMP • Bolsa de trabajo. • Educación continua.	• Título profesional • Cédula profesional • Adecuado seguimiento de egresados • Continuidad de estudios
Docentes	• Condiciones adecuadas de trabajo. • Capacitación continua. • Funciones definidas. • Reconocimiento de la labor docente.	• Desarrollo profesional • Programas actualizados • Ingreso, permanencia y promoción • Tecnologías de la información
Sectores sociales y económicos	• Egresados competentes. • Suscripción de convenios de mutuo beneficio.	• Egresados competentes • Prestadores de servicio social • Prestadores de estancias y estadía
Proveedores	• Cumplimiento de los términos del contrato. • Relaciones solidas de negocio.	• Especificaciones claras del producto o servicio • Relaciones de mutuo beneficio
Junta Directiva Consejo Social Consejo de Calidad Autoridades educativas	• Buenos resultados de operación • Rendición de cuentas	• Actas de acuerdos de la H. Junta Directiva • Actas de Consejo de Calidad y Consejo Social • Información confiable para la toma de decisiones • Apego a la normatividad local, estatal y federal
Autoridades estatales y federales	• Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.	• Apego absoluto al marco normativo institucional, estatal y federal.

4.3 Alcance del Sistema de Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es el proceso educativo, el cual comprende desde la Promoción para la Admisión hasta el Seguimiento a Egresados/as, considerando los siguientes procesos:

- Proceso de gestión de mejora continua del SGC - transversal
- Proceso académico – de realización
- Proceso de vinculación – de apoyo
- Proceso administrativo – de apoyo

Exclusiones

Se declara no aplicable los siguientes requisitos:

8.3 Diseño y desarrollo

Se excluye el diseño y desarrollo curricular debido a que la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas" (DGUTyP) es responsable de esta actividad de manera centralizada y colegiada considerando la participación de expertos académicos de distintas universidades politécnicas; por lo anterior la UPMP asegura que tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios educativos que cumplan con los requisitos propios de la institución, de los estudiantes y usuarios, así como de los legales y reglamentarios.

8.5.1 f. Validación del proceso

Se excluye debido a que el Servicio Educativo y los productos de la Universidad sí se pueden verificar mediante acciones de seguimiento o medición posteriores. Los procesos son susceptibles de seguimiento y medición posterior a través de los productos diversos que se generan en cada uno de ellos

8.5.4 Preservación

Se excluye de forma parcial debido a las características del servicio educativo, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección. Sin embargo, en lo referente a la preservación de las partes que incluyen el Servicio Educativo, como son la documentación y la infraestructura, en lo que se refiere al certificado de terminación de estudios, certificados parciales, boletas y boletas de calificaciones y toda la documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio, se controla aplicando 7.5. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas y laboratorios se atiende como se indica en 7.1.3.

7.1.5 Recursos de seguimiento y de medición.

Se excluye parcialmente en cuanto al control de los dispositivos de medición, debido a que en la verificación del Servicio Educativo o Control del Proceso no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados. Los dispositivos de seguimiento que utilizan son principalmente documentos, los cuales son controlados con la operación de los procedimientos del SGC.

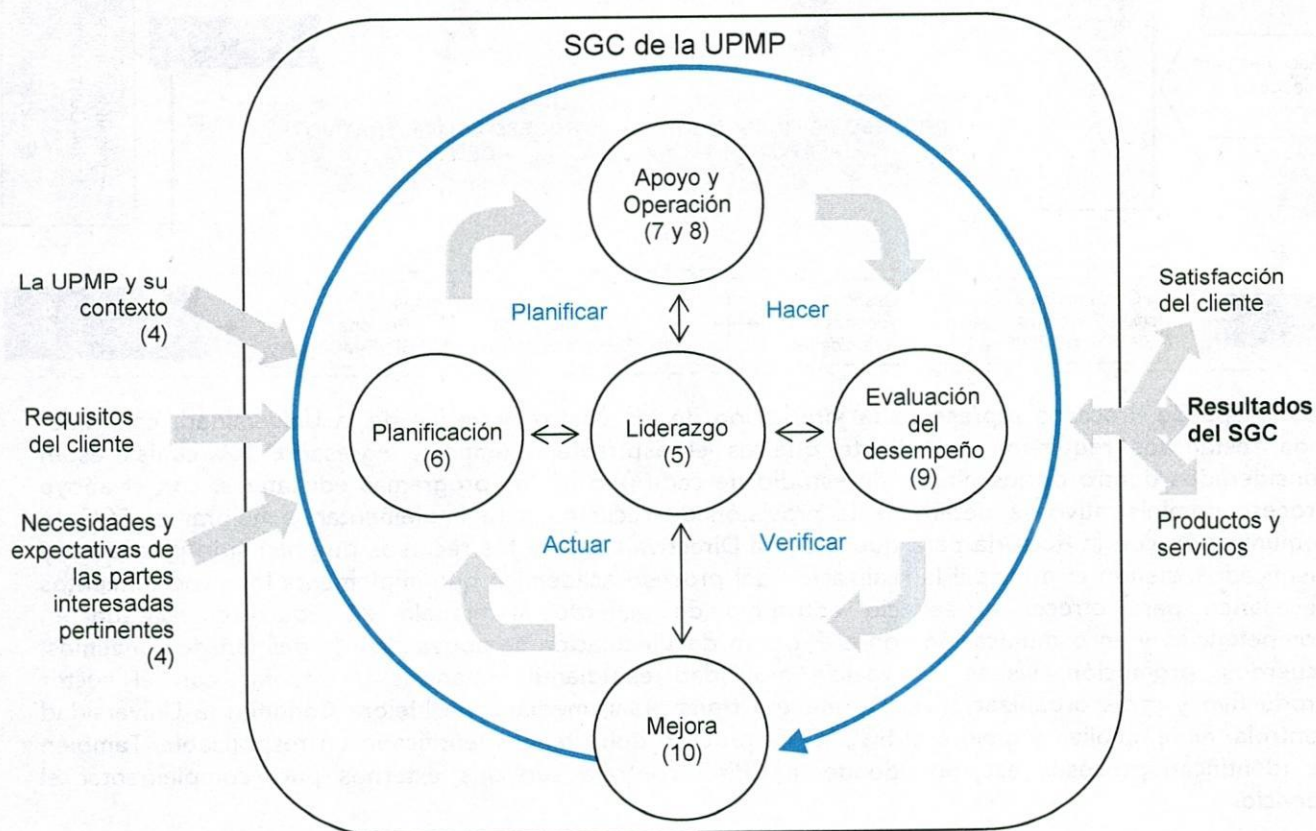
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad

- En la UPMP establecemos, documentamos, implantamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad como se representa en el Mapeo de Procesos.
- La secuencia e interacción de estos procesos se encuentran evidenciados en el diagrama de proceso del SGC.
- En la UPMP se tienen implantados procedimientos documentados, en los cuales se encuentran determinadas políticas y dentro de éstas los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- La identificación de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos se realiza a través de la solicitud directa por parte del personal de la UPMP con sus respectivos responsables de área la gestión del recurso humano, mobiliario, estructura, servicios o productos.
- En la UPMP se tienen métodos para el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos mediante el *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01*.

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

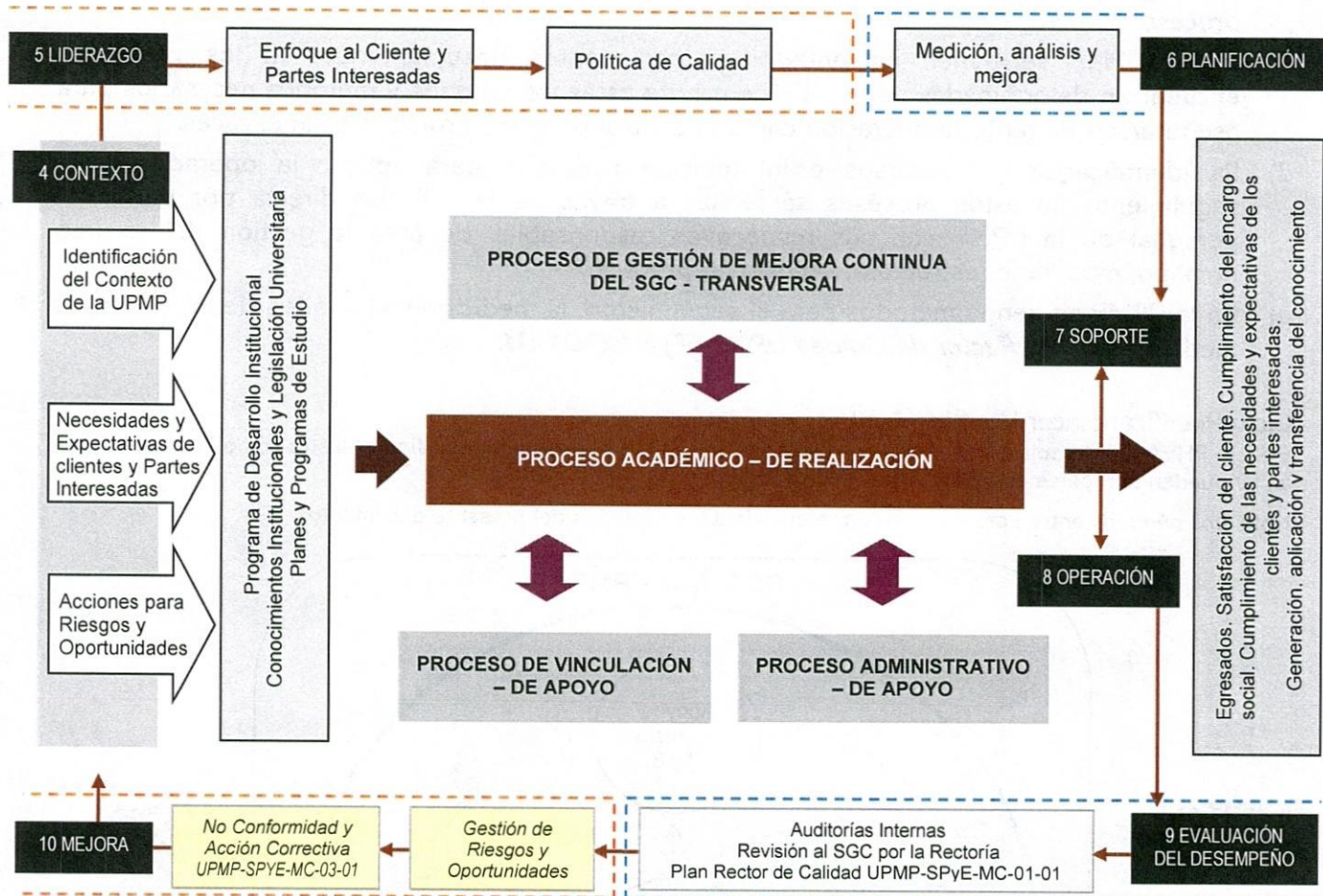
El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al SGC en su conjunto. La figura ilustra cómo los Capítulos 4 al 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos del presente documento.



La UPMP mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Interacción de los procesos de la UPMP



Este Mapa de Procesos representa la interacción de los cuatro procesos de la Universidad, en primer lugar están los requisitos del cliente que es el aspirante, alumno y egresado, los cuales están considerados dentro de los planes de estudio de cada uno de los programas educativos, con el apoyo proceso administrativo se determina la provisión de recursos para implementar y mejorar el SGC en comunicación con la Rectoría para que la Junta Directiva autorice los recursos que han sido planeados y justificados, siendo el principal la realización del proceso académico que implementa los procedimientos necesarios para ofrecer el servicio educativo de acuerdo al modelo de Educación Basada en Competencias y en comunicación con el Proceso de Vinculación se apoya para la gestión de convenios, acuerdos, promoción, visitas, se realiza movilidad estudiantil, estancias y estadias con el sector productivo y otras organizaciones. De manera transversal, mediante la Mejora Continua la Universidad controla, mide, analiza y mejora el SGC. Cada proceso debe tener identificado un responsable. También se identifican procesos externos donde la UPMP contrata servicios externos para complementar el servicio.

Procesos	Procedimientos documentados	Seguimiento, medición de proceso
PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DEL SGC - TRANSVERSAL	UPMP-SPyE-MC-01 Información Documentada	Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE- MC-01-01
	UPMP-SPyE-MC-02 Auditorías Internas	
	UPMP-SPyE-MC-03 No Conformidades y Acciones Correctivas	
PROCESO ACADÉMICO – DE REALIZACIÓN	UPMP-DPA-MP-03 Gestión de Asignatura	Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE- MC-01-01
	UPMP-DPA-MP-04 Seguimiento de Desempeño de los aprendientes	
	UPMP-DPA-MP-05 Evaluación de PTC	
	UPMP-DPA-MP-08 Préstamo de Materiales, Equipo y Reactivos de Laboratorios de la Ingeniería en Biotecnología	
	UPMP-DPA-MP-09 Solicitud de Uso de los Laboratorios de Biotecnología	
	UPMP-DPA-MP-10 Gestión de Proyectos de Investigación y/o Desarrollo Tecnológico	
	UPMP-DAyT-MP-11 Asesorías	
	UPMP-DAyT-MP-12 Tutorías	
	UPMP-OCE-MP-14, 15, 18 al 20 Admisión, Inscripción, Reinscripción, Baja Temporal y Definitiva, Titulación.	
PROCESO DE VINCULACIÓN – DE APOYO	UPMP-VI-MP-22 Convenios y Acuerdos de Colaboración	Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE- MC-01-01
	UPMP-VI-MP-23 Promoción y Difusión	
	UPMP-VI-MP-24 Visitas Industriales	
	UPMP-VI-MP-25 Movilidad Estudiantil	
	UPMP-VI-MP-26 Estancias y Estadías	
	UPMP-VI-MP-27 Comunicación Institucional	
	UPMP-VI-MP-29 Actividades Extraescolares	
PROCESO ADMINISTRATIVO – DE APOYO	UPMP-VI-MP-30 Préstamo de Libro a Domicilio	Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE- MC-01-01
	UPMP-DSI-MP-32 Mantenimiento de Equipo de Cómputo	
	UPMP-DSI-MP-33 Préstamo de Materiales, Equipo de Cómputo, Accesorios y Equipo Electrónico	
	UPMP-DSI-MP-34 Uso de Laboratorios de Cómputo	
	UPMP-DRFyH-MP-35 Selección y Contratación de Profesor de Tiempo Completo	
	UPMP-DRFyH-MP-36 Selección y Contratación de Profesor de Asignatura	
	UPMP-DRFyH-MP-37 Selección y Contratación de Personal Administrativo	
	UPMP-DRFyH-MP-40 Capacitación del Personal	
	UPMP-DRFyH-MP-41 Clima Laboral	
	UPMP-DRFySG-MP-42 Adquisiciones	



5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La Rectoría proporciona evidencia dentro del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el Procedimiento para la Revisión de la Dirección (Ver 9.3) llevando a cabo juntas periódicas del Comité de Calidad, donde se revisan y evalúan los avances de la implementación y desarrollo del mismo.

Comunica a todo el personal de la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla la importancia de satisfacer las necesidades de los Clientes y partes interesadas, estableciendo la Política de la Calidad, asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad, llevando a cabo las Reuniones de Revisión del Sistema de Gestión.

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos de los/as clientes/as se determinen y se cumplan:

- Por parte de la federación se realiza el Diseño de los Planes y Programas de Estudio con base en los estudios de pertinencia de cada programa educativo, así como las disposiciones de la SEP en el Programa Sectorial correspondiente.
- Para el cumplimiento de estos requisitos, el gobierno federal provee de los recursos necesarios a la Universidad, así como también el gobierno estatal a través de la Secretaría de Finanzas y Administración.
- En la Universidad se cumplen los requisitos establecidos a través de la aplicación de los Planes y Programas de Estudio, mediante un contrato establecido con el (la) Alumno/a

5.2 Política de Calidad

Desarrollar y comunicar la política de la calidad

La Rectoría y el Comité de Calidad, han definido su "Política de Calidad".

La Rectoría se asegura de que la Política de Calidad:

- a) Es adecuada con el propósito de la Universidad ya que cumple con el servicio al cliente, partes interesadas y la mejora continua.
- b) Incluye un compromiso con los requerimientos y de mejorar el Sistema de la Calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales, así como de pláticas de sensibilización a todo el personal.
- e) En el caso de ser necesario se revisa para su segura comprensión (ver apartado 9.3).

Política de Calidad

La Universidad tiene el compromiso de ofrecer servicios académicos y de investigación de clase mundial, bajo procesos medidos y constantemente mejorados y simplificados, con el objetivo de lograr la satisfacción de nuestra comunidad universitaria y partes interesadas, con base en su sistema de gestión de la calidad.

5.3 Roles, responsabilidad y autoridades

La Rectoría se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas a través de los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad y son representadas mediante el Organigrama de la Institución.

La Rectoría de la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla solicita a cada responsable de área su responsabilidad y autoridad para:

- a) Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión teniendo como evidencia los procedimientos documentados, la difusión de la Política de Calidad, Misión, Visión y Objetivos de Calidad.
- b) Mantener informada en cualquier momento a la Rectoría sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Mantener la concientización hacia todos los niveles de la UPMP de los requisitos de los clientes y partes interesadas por medio de pláticas de inducción que se imparten al personal de la Universidad y los resultados de las auditorías y satisfacción del cliente.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 La UPMP considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora

6.1.2 La UPMP planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas acciones.



Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios de la UPMP y los determina mediante el registro denominado *Acciones para abordar riesgos y oportunidades UPMP-CA-R-01*.

6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

La Rectoría se asegura que los Objetivos de la Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la UPMP.

Objetivos de Calidad

Académico	1. Proporcionar educación superior aplicando el Modelo Educativo Basado en Competencias y promover el deporte y la cultura.
Vinculación	2. Impulsar la formación integral de los alumnos/as por medio de la integración con los diferentes sectores de la región, a través de convenios y proyectos y la investigación y desarrollo tecnológico.
Administrativo	3. Determinar, gestionar y proporcionar los recursos necesarios para la operación de la Universidad.
Gestión de la Mejora Continua del SGC	4. Promover la cultura de la Calidad y asegurar la satisfacción de los Alumnos/as

Ver el registro denominado *Objetivos de calidad y planificación para lograrlos UPMP-CA-R-02*.

6.3 Planificación de los cambios

La Rectoría se asegura de que:

- La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los Objetivos de la Calidad mediante la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (Ver 9.3) y mediante la documentación mencionada en el punto 4.1.
- Se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.

7 Soporte

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La UPMP determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

Las características del personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los servicios, se controlan y da seguimiento, mediante los procedimientos *Selección y Contratación de Profesor de Tiempo Completo UPMP-DRFyH-MP-35*, *Selección y Contratación de Profesor de Asignatura UPMP-DRFyH-MP-36* y *Selección y Contratación de Personal Administrativo UPMP-DRFyH-MP-37*.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y del proceso de Enseñanza-Aprendizaje, contando con aulas, laboratorios, talleres y equipo que permiten el cumplimiento de los programas y planes de estudio que se imparten proporcionando mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de laboratorio, talleres, así como a instalaciones, inmuebles y mobiliario mediante el procedimiento *Mantenimiento de Equipo de Cómputo UPMP-DSI-MP-32*.

En la Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla se identifican y se provee la infraestructura necesaria para el desempeño de las actividades y seguridad de los trabajadores, así como la construcción de instalaciones nuevas para la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.

7.1.4 Ambiente de Trabajo

La Universidad determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo (ver procedimiento *Clima laboral UPMP-DRFyH-MP-41*), proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento y adecuación de las condiciones físicas para el trabajo, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos, considerando los resultados de la aplicación de Encuestas.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Exclusión parcial, ver el apartado dos del presente Manual. Los dispositivos de seguimiento que utilizan son principalmente documentos, los cuales son controlados con la operación de los procedimientos del SGC, mediante el procedimiento para Información Documentada *UPMP-CA-PG-01*.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

CLAVE: UPMP-MC-01
Elaboración: Septiembre 2022
Actualización: Septiembre 2022
Número de revisión: 0001 UPMP

7.1.6 Conocimientos de la UPMP

La Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla determina en cada uno de sus procedimientos los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios.

Al determinar estos conocimientos, la UPMP los mantiene y los pone a disposición de todas las áreas.

La UPMP considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas ante las necesidades y tendencias cambiantes.

Matriz de conocimientos

Fuentes Internas	Recursos
1. Propiedad intelectual	Modelo educativo. Misión, Visión y Valores Institucionales. Reglamento General de Estudios de Licenciatura de la UPMP. RIPPPA. Planes y programas de estudios. Manuales de asignatura.
2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	Informes Trimestrales (Junta de gobierno) Informe Anual de Rectoría
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	Informes Junta directiva de la UPMP. Seguimiento de egresados. Opinión de empleadores. Informes Consejo de Calidad de la UPMP
4. Conocimientos y experiencia no documentados	Comentarios hechos por el personal de la institución. Comentarios hechos por los estudiantes de la institución.
5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.	Estadística institucional Resultados de Auditoría Internas

Fuentes Externas	Recursos
6. Normas	Leyes, Reglamentos, Códigos
7. Mundo académico	Convenios de vinculación con instituciones nacionales y extranjeras. Convenios de vinculación con sectores sociales y económicos. Retroalimentación de la DGUTyP.
8. Conferencias	Encuentros académicos en los que participa la UPMP. Movilidad académica al extranjero
9. Recopilación de conocimientos provenientes de los clientes	Resultados de encuestas del cliente. Evaluación de los Servicios Institucionales. Encuesta de Seguimiento a Egresados. Estadística sobre seguimiento de egresados.
10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos	Cambios en el contexto de la región. Plan Estatal de Desarrollo. Zona de Influencia de la UPMP. Información General del Sector en México. El Sector en Puebla.

7.2 Competencia

La Universidad Politécnica Metropolitana de Puebla:

- Determina la competencia del personal docente y administrativo mediante la cédula de evaluación del desempeño que se aplica anualmente.

- b) Proporciona capacitación mediante el *Procedimiento del SGC para Capacitación del Personal UPMP-DRFYH-MP-40*.
- c) Evalúa la eficacia de la capacitación dependiendo de la naturaleza de ésta.
- d) Se asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades mediante la capacitación que se ofrece al personal de nuevo ingreso.
- e) Mantiene registros de la capacitación y desempeño del personal.
- f) Implementa los procedimientos *Selección y Contratación de Profesor de Tiempo Completo UPMP-DRFYH-MP-35*, *Selección y Contratación de Profesor de Asignatura UPMP-DRFYH-MP-36* y *Selección y Contratación de Personal Administrativo UPMP-DRFYH-MP-37*.

Para la Capacitación se considera:

- Los resultados de la Evaluación de PTC.
- Los resultados de Evaluación Administrativa.
- Otras derivadas de: Las Auditorías de Calidad, Auditorías de Servicio y Encuesta de Ambiente Laboral.

La UPMP evalúa la eficacia de las acciones de capacitación mediante la aplicación de procedimiento *Evaluaciones de PTC UPMP-DPA-MP-05* y evaluación del Personal Administrativo por medio de las **Encuestas de Servicio** y se verifica la información con los (las) jefes/as de departamento, para confirmar que los conocimientos adquiridos en dicha capacitación hayan sido eficaces.

Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad con base en la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Organización, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los Objetivos de la Calidad, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC.

Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes individuales en el área de Recursos humanos

7.3 Toma de conciencia

La UPMP asegura que su personal académico y administrativo toma conciencia de:

- a) La política de la calidad;
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) Su contribución a la eficacia del SGC, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC.

7.4 Comunicación

La Rectoría se asegura de establecer los canales de comunicación apropiados a través de cada uno de sus procedimientos documentados para mantener la efectividad del Sistema de Gestión



de la Calidad y la mejora continua; además se cuenta con el procedimiento *Comunicación Institucional UPMP-VI-MP-27*.

7.5 Información Documentada

El sistema de gestión de la calidad de la UPMP incluye la información documentada del SGC, así como la información documentada que la UPMP determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante el procedimiento *Información Documentada UPMP-SPyE-MC-01*.

El Responsable del SGC, mediante este manual establece el procedimiento para la elaboración y control de la información documentada y la metodología para el control, distribución, actualización y aprobación de los documentos del Sistema de gestión de la calidad.

Los documentos del Sistema de gestión de la calidad son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; considerando:

- La edición, revisión y aprobación de los documentos institucionales, incluyendo su identificación y su estado de revisión.
- El control de la distribución de los documentos.
- Asegurar que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas.
- El control y la identificación de los cambios en los documentos.
- El control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

El Responsable del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de gestión de la calidad y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos; asegurando:

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

Los documentos internos y de origen externo se identifican en cada procedimiento institucional documentado en la sección "6 documentos de Referencia".

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas mediante documentos electrónicos protegidos contra escritura.

Estructura documental



Relación de procedimientos

UPMP-SPyE-MC-01 Información Documentada
UPMP-SPyE-MC-02 Auditorías Internas
UPMP-SPyE-MC-03 No Conformidades y Acciones Correctivas

UPMP-DPA-MP-03 Gestión de Asignatura
UPMP-DPA-MP-04 Seguimiento de Desempeño de los aprendientes
UPMP-DPA-MP-05 Evaluación de PTC
UPMP-DPA-MP-08 Préstamo de Materiales, Equipo y Reactivos de Laboratorios de la Ingeniería en Biotecnología
UPMP-DPA-MP-09 Solicitud de Uso de los Laboratorios de Biotecnología
UPMP-DPA-MP-10 Gestión de Proyectos de Investigación y/o Desarrollo Tecnológico
UPMP-DAYT-MP-11 Asesorías
UPMP-DAYT-MP-12 Tutorías
UPMP-OCE-MP-14, 15, 18 al 20 Admisión, Inscripción, Reinscripción, Baja Temporal y Definitiva, Titulación.

UPMP-VI-MP-22 Convenios y Acuerdos de Colaboración
UPMP-VI-MP-23 Promoción y Difusión
UPMP-VI-MP-24 Visitas Industriales
UPMP-VI-MP-25 Movilidad Estudiantil
UPMP-VI-MP-26 Estancias y Estadías
UPMP-VI-MP-27 Comunicación Institucional
UPMP-VI-MP-29 Actividades Extraescolares
UPMP-VI-MP-30 Préstamo de Libro a Domicilio

UPMP-DSI-MP-32 Mantenimiento de Equipo de Cómputo
UPMP-DSI-MP-33 Préstamo de Materiales, Equipo de Cómputo, Accesorios y Equipo Electrónico
UPMP-DSI-MP-34 Uso de Laboratorios de Cómputo
UPMP-DRFyH-MP-35 Selección y Contratación de Profesor de Tiempo Completo
UPMP-DRFyH-MP-36 Selección y Contratación de Profesor de Asignatura
UPMP-DRFyH-MP-37 Selección y Contratación de Personal Administrativo
UPMP-DRFyH-MP-40 Capacitación del Personal
UPMP-DRFyH-MP-41 Clima Laboral
UPMP-DRFySG-MP-42 Adquisiciones

8 Operación

8.1 Planeación y control operacional

La UPMP planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios, lo cual es congruente con sus objetivos de la calidad, así como para los requisitos de los procesos del Sistema de gestión de la calidad; el resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la operación de los procesos de la UPMP, mediante la documentación e implementación del Plan Rector de Calidad.

El *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01* documentado considera las siguientes actividades: nombre del proceso, objetivo del proceso, número consecutivo de cada actividad



del proceso, descripción de las actividades del proceso, actividades, documentos y registros (identificando las entradas y salidas del proceso), responsables, recursos e infraestructura y criterios de aceptación, verificación y/o control.

Adicionalmente la institución conduce sus planes y programas de estudios de manera efectiva para asegurar y mejorar su calidad de manera continua y lograr su acreditación ante los organismos correspondientes y reconocidos por COPAES.

La UPMP controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.

Los procesos contratados externamente se controlan considerando el procedimiento de *Adquisiciones UPMP-DRFySG-MP-42*.

- PDI Programa de Desarrollo Institucional 2019 – 2024.
- Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01
- POA Plan Operativo Anual

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Universidad establece e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los aspirantes, alumnos y egresados relativa a:

a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: cursos de inducción para alumnos de nuevo ingreso, asesorías para los alumnos, trípticos, folletos, posters, avisos escolares, eventos académicos, vida estudiantil, congresos y otros en lugares visibles, redes sociales y página web de la Universidad.

b) La inscripción y reinscripción atiende a las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica, el Contrato en caso que sea requerido, (ver procedimientos del SGC para la *Inscripción UPMP-OCE-MP-15* y *Reinscripción UPMP-OCE-MP-18*).

c) La retroalimentación del (de la) Cliente incluyendo sus quejas mediante la operación de los procedimientos del SGC para la *Evaluación de PTC*.

La UPMP considera los siguientes procesos de comunicación con los estudiantes, clientes y partes interesadas, relacionados a:

- Las actividades de orientación al estudiante y oferta educativa.
- Las actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales.
- Las actividades de comunicación de los servicios que ofrece la UPMP a los interesados.
- Áreas de atención personalizada a estudiantes.
- Implementación del programa de tutoría y asesoría.
- Programas de atención y seguimiento de egresados.
- Monitoreo de las actividades de estancias y estadía.

La UPMP atiende la retroalimentación de sus clientes incluyendo sus quejas mediante la implementación del buzón de quejas en la página institucional <http://upmp.edu.mx/>.

Los requisitos de los servicios educativos son determinados institucionalmente por medio de la pertinencia de los programas educativos con los sectores sociales, económicos y productivos del Estado de Puebla (sin ser limitativo), en apego a los estatutos y normatividad institucional.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La UPMP implementa políticas, estrategias y mecanismos para dar una atención adecuada a los estudiantes y el seguimiento a su desarrollo educativo por medio de procesos institucionales de tutorías y asesorías, así como con servicios de apoyo al aprendizaje (bibliotecas, laboratorios y talleres, red teleinformática), para fomentar el desarrollo de la comunidad universitaria.

La UPMP cuenta con análisis de los indicadores de deserción, reprobación y bajos rendimientos, así como de programas remediales correspondientes.

Se cuenta también con información sobre la eficiencia terminal y su trazabilidad con el fin de incrementar continuamente la calidad en los servicios educativos.

La UPMP se apega en todo momento a su marco normativo; ver Referencias normativas, pág. 7.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La Secretaría Académica de la Universidad revisa los requisitos relacionados con el Servicio Educativo al inicio de cada cuatrimestre; a nivel central la DGUTyP se encarga de revisar los contenidos de Planes y Programas de Estudio.

- a) Los requisitos del servicio educativo están integrados en los planes y programas de Estudio.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos del servicio educativo y el contrato con el Alumno, expresados previamente, están resueltas.
- c) La Universidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos solicitados.

Cuando las especificaciones o requisitos de los productos se modifiquen, la Universidad se asegura de que la documentación pertinente y la relacionada son modificadas y de que el personal que intervine es consciente de los cambios realizados.

Los criterios que forman parte del proceso de selección del aspirante se basan en el Reglamento General de Estudios de Licenciatura, así como del Reglamento de Acreditación y Promoción de la institución.

La UPMP conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

En caso de cambios y actualizaciones en las especificaciones de algún servicio, se asegura que la documentación pertinente sea actualizada y que el personal sea informado sobre las actualizaciones, con el propósito de garantizar la continuidad en los servicios evitando generar errores.



8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios

La UPMP asegura que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos del servicio educativo.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Las adquisiciones de la Universidad se ejecutan con base en el procedimiento *Adquisiciones UPMP-DRFySG-MP-42*, se transmiten a los proveedores por medio de las necesidades especificadas por cada área mediante las requisiciones, considerando:

- Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de la Universidad y de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, arrendamiento y servicio del Sector Público.
- Los requisitos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La Universidad se asegura de revisar las especificaciones de compra antes de comunicárselo a los proveedores.

La Universidad efectúa una inspección o cualquier otra actividad necesaria para asegurarse de que se cumplen con los requisitos de acuerdo a las especificaciones de calidad y leyes aplicables.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La UPMP por medio de cada una de sus áreas controla las operaciones asociadas con la prestación de sus servicios, asimismo planifican estos servicios por medio del *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01* (ver apartado 8.1) y otorga estos servicios bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio (ver apartado 8.2).

La UPMP ofrece satisfactoriamente sus servicios, mediante el uso de las herramientas, la infraestructura y el equipamiento necesario para este propósito, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 7.1.3 de este manual de calidad, denominado infraestructura y proporciona un ambiente de trabajo adecuado, considerando lo dispuesto en el apartado 7.1.4 incluido en este manual de calidad.

Los responsables de cada proceso, mediante la implantación y aplicación del *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01*; además identifican el estado que guardan los servicios con respecto a sus especificaciones, de acuerdo a su identificación y trazabilidad (ver apartado 8.5.2).

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UPMP identifica al Servicio Educativo con la clave de cada Asignatura y de cada Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del procedimiento del SGC para Gestión del Curso, a través de las evaluaciones parciales que el docente realiza a los (las) Alumnos/as y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el historial académico del (la) Alumno/a en su expediente identificado con su nombre y número de matrícula.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Universidad cuida los bienes propiedad del aspirante, alumno/a y egresado/a mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser los siguientes en original y/o copias de: Acta de Nacimiento, Certificado de Bachillerato, CURP, Boletas, Título Profesional y Cédula Profesional. Los controles para la protección y salvaguarda de dichos documentos por medio del expediente asignado al (a la) aspirante, alumno/a y egresado/a, que se encuentra en el área de Control Escolar de la Universidad.

Matriz de propiedad de los clientes

Nombre del Cliente	Tipo de propiedad	Responsable de su manejo	Control requerido	Verificación necesaria	Protección adecuada	Acciones en caso de pérdida, deterioro o inadecuación para su uso
Estudiantes	Documentos originales	Oficina de Control Escolar	Integración del expediente de control individual.	Revisión y cotejo de cada documento original.	Área de archivo con acceso restringido.	Aviso inmediato a Rectoría y levantamiento de acta de hechos.
	Información personal	Oficina de Control Escolar	Acceso a la información personal del alumno únicamente para asuntos escolares.	Revisión de la información personal que integra el expediente.	Registro y publicación del Aviso de protección de datos personales.	Aviso inmediato a Rectoría y levantamiento de acta de hechos.
Trabajadores	Documentos originales	Departamento de Recursos Financieros y Humanos	Integración del expediente de control individual.	Revisión y cotejo de cada documento original.	Área de archivo con acceso restringido.	Aviso inmediato a Rectoría y Levantamiento de acta de hechos.
	Información personal	Departamento de Recursos Financieros y Humanos	Acceso a la información del personal únicamente para asuntos laborales.	Revisión de la información personal que integra el expediente.	Registro y publicación del Aviso de protección de datos personales.	Aviso inmediato a Rectoría y Levantamiento de acta de hechos.

Matriz de propiedad de proveedores externos

Nombre del Proveedor externo	Tipo de propiedad	Responsable de su manejo	Control requerido	Verificación necesaria	Protección adecuada	Acciones en caso de pérdida, deterioro o inadecuación para su uso
Arrendatarios de inmuebles	No aplica debido a que se cuenta con infraestructura propia.	-----	-----	-----	-----	-----



Si por alguna razón, es necesario mantener otro(s) bien(es) propiedad del (la) aspirante, alumno/a y egresado/a, éstos se identifican, protegen y salvaguardan en el expediente del Cliente en el área correspondiente. En el caso de que estos bienes propiedad del aspirante, alumno y egresado se dañen, deterioren o se consideren inadecuados se toman las acciones pertinentes y se comunican mediante oficio.

Se cuenta con Aviso de privacidad de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

8.5.4 Preservación

La UPMP establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos (Títulos profesionales, certificados, sellos oficiales, almacén de laboratorios, almacén de materiales) por medio de áreas y/o espacios restringidos, asegurando la verificación requerida, manejo, tipo de protección y salvaguarda, almacenamiento.

Es de mencionar que en la institución prevalece la cultura del respaldo de la información generada.

Se excluye parcialmente la presente para la Universidad, la preservación de los documentos se controla aplicando el requisito 7.5.

En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas como son aulas y laboratorios se atiende como se indica en 7.1.3.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La UPMP establece los requisitos para las actividades posteriores al egreso de sus estudiantes en el seguimiento a egresados/as, considerando los requisitos legales y reglamentarios, las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con el servicio educativo, los requisitos y la retroalimentación del empleador.

8.5.6 Control de los cambios

En el *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01* se revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados, conservando la información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Con base en el seguimiento y medición de los servicios, la UPMP asegura que todos los servicios que ofrece cumplen con sus especificaciones antes de ser otorgados, ya que son supervisados documentalmente por las áreas responsables de otorgarlos para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos por la institución y aceptados por el estudiante, cliente o parte interesada. Para el seguimiento y medición de los servicios educativos se cuenta, entre otros documentos, con el *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01* (ver apartado 8.1), en el cual se indican los registros generados, los responsables que autorizan cada una de las etapas de los servicios y como los criterios de aceptación antes de su liberación.

La implementación de actividades de liberación se realiza de manera parcial cada cuatrimestre con la entrega de calificaciones al Alumno (boleta) y para el registro de Título y Cédula (*procedimiento de Inscripción UPMP-OCE-MP-15*).

8.7 Control de las salidas no conformes

La UPMP en cada una de sus áreas asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos por el estudiante, cliente y partes interesadas, se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. Cuando el servicio no cumple con lo previamente establecido por la institución, con el estudiante, cliente y/o parte interesada, el jefe inmediato del responsable de dicho incumplimiento aplica la corrección que considere necesaria y verifica su efectividad.

Cada área revisa todos y cada uno de los servicios generados antes de que sean otorgados al estudiante o cliente, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización del *Registro de no conformidad y acción correctiva UPMP-SPYE-MC-03-01*.

Cuando se corrige un servicio no conforme debe verificarse nuevamente para demostrar la conformidad correspondiente; considerando como base lo descrito en el apartado 10.2 del presente manual.

8.7.2 La UPMP debe mantener la información documentada que:

La UPMP mantiene la información documentada en cada *Registro de no conformidad y acción correctiva UPMP-SPYE-MC-03-01*, que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Universidad planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del Procesos Educativo a través del cumplimiento de los indicadores establecidos en el *Plan Rector de Calidad UPMP-SPYE-MC-01-01*.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma a través de la aplicación del procedimiento del SGC para *Auditorías Internas UPMP-SPYE-MC-02* y mediante la *Revisión por la Rectoría (9.3)*.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC, a partir de la atención y solución de las No Conformidades detectadas tomando acciones preventivas y correctivas y de los resultados obtenidos en la Revisión por la Rectoría.

La Universidad selecciona las técnicas estadísticas que se requieren para el análisis de datos en casos como: Auditorías de Servicio, Encuestas de Ambiente Laboral, Evaluación de PTC, Resultados de Indicadores y en todos aquéllos que se requiera la aplicación de un método estadístico y herramientas de la calidad.



9.1.2 Satisfacción del cliente

La Universidad realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del (de la) aspirante, alumno/a y egresado/a con respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos de *Evaluación de PTC UPMP-DPA-MP-05 (numeral 4, evaluación docente (digital))*.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Universidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.

Lo anterior se lleva a cabo con la revisión de los indicadores de los procesos durante las revisiones por la Rectoría.

Se incluye la información sobre:

- a) La satisfacción del cliente, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de Encuestas de Servicio.
- b) La conformidad con los requisitos de los Servicios ofrecidos por la Universidad.
- c) Las características y tendencias de los procesos, incluyendo oportunidades para acciones preventivas, en el *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01* y en la *Revisión por la Rectoría*.
- d) El servicio de los proveedores de la Universidad.

9.2 Auditoría interna

La Universidad 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 en el presente Manual, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos para el SGC por la Universidad.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La Universidad planifica las auditorías internas del SGC, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología, estipulado en el *procedimiento Auditorías internas UPMP-SPyE-MC-03* para Auditorías Internas, mismo que define la selección de los (las) auditores/as, considerando la imparcialidad y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

El Responsable del SGC junto con el Auditor/a líder se asegura que se toman las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como la verificación de las acciones tomadas.

9.3 Revisión por la dirección

La UPMP establece la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de gestión de la calidad por parte de la Rectoría.

La revisión del Sistema de gestión de la calidad se lleva a cabo mediante una reunión programada, en la cual se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, la pertinencia de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos; la reunión se lleva a cabo mediante los siguientes lineamientos:

1. El Responsable del SGC convocan oportunamente a las autoridades y al personal de las áreas para que participen en la reunión de revisión al Sistema de gestión de la calidad.
2. El día de la reunión, se registra la asistencia de los participantes y se anexa al ***Informe de revisión por la Rectoría***.

Durante la reunión y con la participación del Rector, se revisa y evalúa la información relacionada con los siguientes puntos:

- El estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad
 - Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
 - No conformidades y acciones correctivas
 - Resultados de seguimiento y medición, ***Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01***
 - Resultados de las auditorías
 - El desempeño de los proveedores externos
- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora.

4. Al término de la reunión y en un plazo no mayor a cinco días hábiles el Responsable del SGC documenta y entrega a Rectoría el ***Informe de revisión por la Rectoría***, el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.

5. Los resultados de la revisión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de gestión de la calidad de la UPMP y sus procesos.
- La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y clientes.
- La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.



6. Se efectuarán al menos dos eventos de revisión al año (junio y diciembre), manteniendo las evidencias respectivas de esta revisión.

10 Mejora

10.1 Generalidades

La UPMP; en sus Informes Trimestrales, así como en el *Informe de revisión por la Rectoría* determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir sus requisitos, considerando mejoras en sus servicios y procesos, expectativas futuras, corrección o reducción de efectos indeseados.

10.2 No conformidad y acción correctiva

La UPMP establece en el procedimiento *No Conformidades y Acciones Correctivas UPMP-SPYE-MC-03* los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La documentación de las acciones se establece en el *Registro de no conformidad y acción correctiva UPMP-SPYE-MC-03-01*; el cual considera:

- La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- La evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- La determinación e implementación de las acciones necesarias.
- El registro de los resultados de las acciones tomadas.
- La revisión de las acciones preventivas tomadas.

10.2.2 La UPMP conserva la información documentada como evidencia de:

La UPMP conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como de los resultados de cualquier acción correctiva en el *Registro de no conformidad y acción correctiva UPMP-SPYE-MC-03-01*.

10.3 Mejora continua

La Universidad mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficiencia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política de Calidad, Los Objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, las Acciones Correctivas o Acciones Preventivas y la Revisión por la Rectoría, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en el *Plan Rector de Calidad UPMP-SPyE-MC-01-01* y la incorporación de Proyectos de Mejora.

Control de cambios

Número de Revisión	Fecha de Autorización	Cambios	Responsable de la Actualización
Revisión 01	Septiembre 2022	-----	Responsable del SGC
02			
03			
04			
05			