**MANUAL DE CALIDAD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró**  **Jefatura de Oficina de Gestión de la Calidad** | **Revisó**  **Subdirección de Planeación y Evaluación** | **Autorización**  **Rectoría** |
| **Fecha de Elaboración**  14/12/2012 | **Fecha de Autorización**  24/03/2017 | |

**INDICE**

**1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

**2. ANTECEDENTES ORGANIZACIÓN**

**3. PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

**4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

**5. LIDERAZGO**

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

5.2 POLÍTICA

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

**6. PLANIFICACIÓN**

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

**7. APOYO**

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

7.1.2 PERSONAS

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

7.2 COMPETENCIA

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.4 COMUNICACIÓN

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

**8. OPERACIÓN**

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.4 CAMBIOS EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE...

8.4.1 GENERALIDADES

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DE CONTROL

8.4.3 INFORMACION PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO

8.5.2 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

8.5.4 PRESERVACION

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

9.1.1 GENERALIDADES

9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

9.1.3 ANALISIS Y EVALUACION

9.2 AUDITORIA INTERNA

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 GENERALIDADES

9.3.2 ENTRADASDE LA REVISION POR LA DIRECCION

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

**10. MEJORA**

10.1 GENERALIDADES

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.3 MEJORA CONTINUA

**11. ANEXOS**

**1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:**

La Universidad Politécnica de Amozoc (UPAM) es un organismo público descentralizado dependiente de la Secretaría de Educación Pública, regulada por la Coordinación de Universidades Politécnicas, la cual emite los lineamientos que deben ser considerados para la operación académica.

La UPAM busca 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 inglés.

La oferta educativa de esta Universidad pretende favorecer el aprendizaje a través de situaciones reales, que se reflejen en los contenidos de los programas y en su desarrollo pedagógico. El Marco para la Creación y Operación de las Universidades Politécnicas establece que en el Subsistema se enfatizará la búsqueda permanente de nuevas formas de enseñanza-aprendizaje, diseñadas con enfoques educativos flexibles y centrados en el aprendizaje, que desarrollen en el alumnado habilidades para aprender a lo largo de la vida. Así, se contará con programas educativos de buena calidad, diseñados con base en competencias.

El Subsistema, será reconocido por la sólida formación, técnica y en valores, de sus egresados; altas tasas de graduación y titulación; profesores organizados en cuerpos académicos, competentes en generar y aplicar el conocimiento, y en facilitar el aprendizaje del alumnado; carreras pertinentes; procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación; servicios oportunos para la atención individual y en grupo; mecanismos estandarizados de egreso; infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico; sistemas eficientes de gestión basados en procesos; y un servicio social articulado con los objetivos del programa educativo.

**GIRO O ACTIVIDAD:**

La Universidad Politécnica de Amozoc (UPAM) es una institución dedicada a impartir educación de nivel superior basada en competencias.

**2. ANTECEDENTES ORGANIZACIÓN, UPAM**

Abriendo sus puertas en el año 2008 con las carreras en Ingeniería en Energía, Ingeniería en Procesos de Manufactura e Ingeniería en Software, en el año 2012 se abre la carrera de Licenciatura en Terapia Física e Ingeniería Automotriz en 2015, todas éstas con el objetivo de impulsar el desarrollo de la región, responder a las necesidades sociales de formar profesionistas de manera integral, dotando de las competencias necesarias para integrarse al ambiente laboral y basándose en la aplicación del Modelo de Educación Basado en Competencias.

La UPAM fue creada como parte de la necesidad de acercar la educación superior a toda aquella persona con deseos de contar con la competencia suficiente para desarrollarse en los sectores de la sociedad.

**3. PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

La Universidad Politécnica de Amozoc con el fin de programar las actividades para el funcionamiento de nuestro sistema de gestión de la calidad se elabora un Programa anual de Calidad. El Programa debe considerar los periodos y actividades planificadas de la UPAM, los cambios y mejoras necesarios para el buen desarrollo del sistema de gestión de la calidad y las necesidades de recursos para llevar a cabo todas estas actividades.

**MISIÓN:**

Es misión de la Universidad Politécnica de Amozoc formar profesionistas y líderes comprometidos a brindar soluciones a las demandas de este país, a través de un modelo de formación basado en competencias y en un programa educativo enfocado en promover la competitividad, el desarrollo económico y el uso sostenible de los recursos naturales.

**VISIÓN:**

Ser una institución educativa reconocida en el Estado de Puebla por la calidad de sus programas académicos, así como por el profesionalismo de sus egresados, en los ámbitos educativos, sociales y productivos, que contribuya a la innovación y desarrollo en favor de las comunidades con las que interactuamos.

**4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Universidad Politécnica de Amozoc, es una institución comprometida con la educación de calidad basada en competencias, la cual determina las situaciones internas como externas, que son pertinentes para su propósito y planeación estratégica, revisa de manera periódica los factores tanto positivos como negativos que tienen relación con las partes interesadas del contexto interno y externo de la organización; esto se desarrolla mediante la herramienta llamada **Matriz Análisis de Riesgos (Anexo 1).**

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

En la **Matriz de Análisis de Riesgos (Anexo 1)**, se describe cuáles son las necesidades de las partes interesadas que son pertinentes para nuestra organización y a las cuales se les da seguimiento por medio de la Gestión del Cambio dentro de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

El seguimiento y revisión de estas necesidades se llevará a cabo dentro de la **Revisión por la Dirección de manera semestral**, en donde se tendrá un apartado específico.

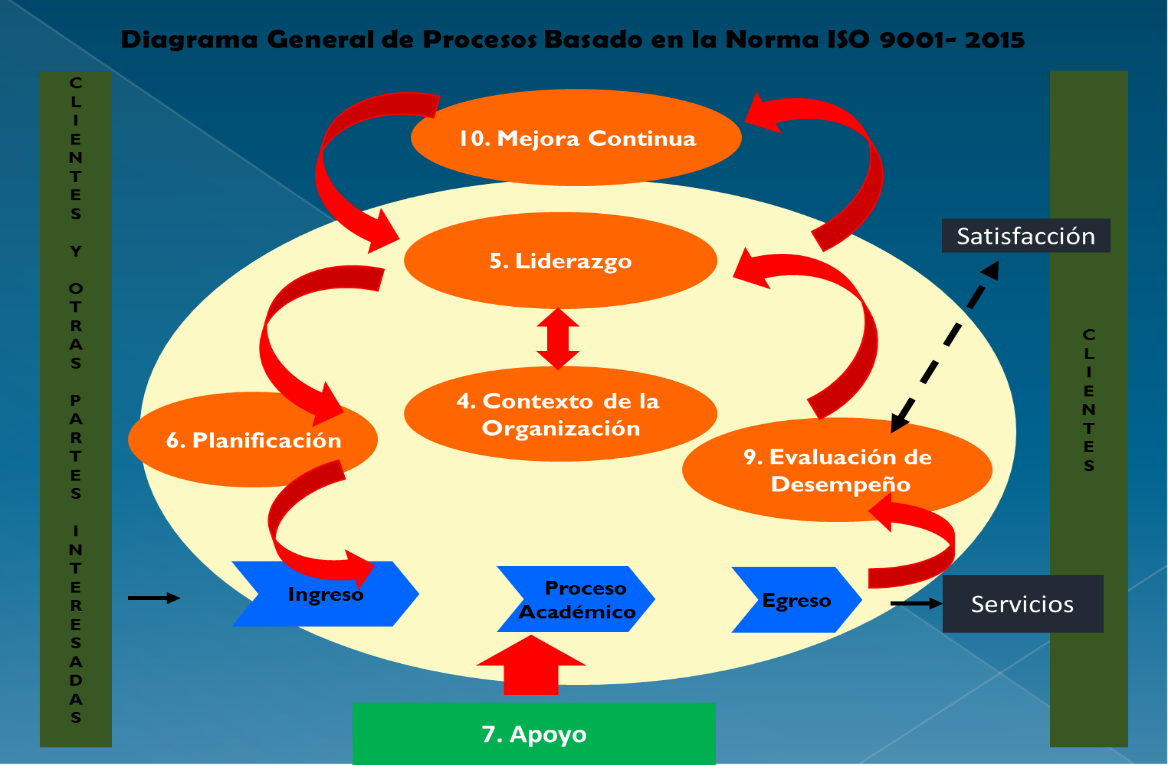
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Amozoc es aplicable en los siguientes procesos:

* Proceso de Ingreso (promoción, inscripción, reinscripción o revalidación).
* Proceso Educativos (enseñanza/aprendizaje, planeación de la asignatura, gestión de la asignatura, tutorías).
* Proceso de Egreso (gestión de convenios, servicio social, estancias/estadías, titulación).

**PROCESOS DE APOYO:**

* Proceso de Control de Documentos
* Diseño de documentos
* Control de registro de calidad
* Reclutamiento
* Test Laboral
* Ambiente Laboral
* Formación del personal



**Figura 1.-** Diagrama General de procesos

**4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS**

En la UPAM se ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, con el fin de contar con un sistema que permita satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y alcanzar el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad.

En el Sistema de Gestión de la Calidad, se han identificado los procesos y la interacción entre ellos, estableciendo los mecanismos de control necesarios para asegurar su correcta operación y control.

**La UPAM debe:**

a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase diagrama de interacción de procesos, página 9)

b) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos. Esto se describe dentro de los **Diagramas de Tortuga** que están integrados a los procesos en los **Procedimientos de Trabajo** de cada uno.

c) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (véase diagrama de interacción de procesos, página 9)

d) Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de sus procesos sean eficaces (véase **en el Diagrama de Tortuga** de los procesos)

e) Determinar los recursos y la información necesaria para estos procesos y asegurar su disponibilidad para apoyar la operación y el seguimiento de los mismos. (Véase punto 7.1 Recursos, de este manual de calidad)

f) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos, esto esta descrito dentro del **Organigrama** y las **Descripciones de Puestos**

g) Abordar los riesgos y oportunidades de acuerdo a los requisitos para la comprensión del contexto externo e interno de la organización; así como la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esto lo realizamos por medio de **Matriz de Análisis de Riesgos.**

h) Evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos. Esto esta descrito en el **Plan de Calidad** de cada uno de los procesos.

i) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad de la UPAM.

En los casos en que la UPAM opte por contratar externamente servicios (*outsourcing*) éstos se realizarán de acuerdo a procedimientos establecidos con el fin de controlar de manera eficiente la calidad e integridad de los productos o servicios contratados.

**5. LIDERAZGO**

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

La Universidad Politécnica de Amozoc, tomando como base la **Planeación Estratégica** **Anual** promueve la implantación y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad como el medio adecuado para atender los compromisos de servicio a nuestros clientes.

La Alta Dirección tomando como marco de referencia la **Planeación Estratégica** **Anual**, ha establecido la Política y los Objetivos de Calidad que son compatibles con el contexto de la organización, comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz, asegurando que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos, comprometiéndose a gestionar y proporcionar los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para su implantación, mantenimiento y promoviendo la mejora mediante el **Programa Anual de Calidad (F-SGC-UPAM-04-01)**

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

LA UPAM, ha diseñado e implementado los procesos necesarios para conocer de primera mano las necesidades actuales y futuras de sus clientes.

El área Servicios Escolares y Promoción y Difusión son los encargados de conocer y comunicar cuáles son los requisitos del cliente, los cuales son plasmados a través de las redes sociales institucionales, en el portal web, en la folletería oficial. Los requisitos legales y reglamentarios son cumplidos; el área encargada de dar seguimiento es el área de Jurídico. Todo esto es un componente importante dentro del proceso de **Planeación Estratégica Anual**.

Estos procesos han dado como resultado la creación de lazos firmes con nuestros clientes, lo que nos permite verificar cuatrimestre a cuatrimestre por medio del envió de la encuesta **SESAE**, aquellos factores críticos de éxito y tomar Acciones Correctivas inmediatas que se requieran para cumplir con los requisitos de nuestros clientes y aumentar su satisfacción.

Todo lo anterior para cumplir con los puntos 8.2 Requisitos para los productos y servicios y 9.1.2 Satisfacción del cliente.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La AltaDirección ha definido y documentado la **Política de Calidad**; así como, su compromiso con la misma. Esta política es congruente con los Objetivos de Calidad y apropiada al contexto de la organización enfocada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

La **Política de Calidad** es revisada una vez al año por la Alta Dirección durante el seguimiento de la **Planeación Estratégica Anual**, con el objetivo de garantizar que esté alineada a los objetivos y necesidades de la organización.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Alta Dirección se asegura que la **Política de Calidad** sea entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización, a través de:

* La Jefatura de Calidad lleva a cabo reuniones con cada departamento, para actualizarlos en términos de los lineamientos de calidad, en estas reuniones comparte las políticas de calidad y difunde las ventajas e importancia de seguirlas.
* La difusión de la política de calidad se divulga a través de: Placas colocados en áreas comunes, fondos de pantallas, tarjetas, comunicados a través de correo electrónico.

**Nuestra Política de Calidad**

En la Universidad Politécnica de Amozoc nos comprometemos a proporcionar servicios educativos de calidad, generando una experiencia educativa por encima de las expectativas de las partes interesadas pertinentes, a través de la mejora continua de nuestros procesos.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades correspondientes de cada área se asignan y están descritas en el **Manual de Organización** y se conocen como **Descriptivos de Puesto** los cuales se entregan al personal y se encuentran en su expediente; así como en el **Organigrama** de la organización, el cual se muestra en el portal de gestión de calidad.

Además, la Alta Dirección se asegura que: define

1. El Sistema de Gestión de Calidad es conforme a los requisitos de la Norma ISO9001-2015; por medio del seguimiento del Coordinador de Calidad y Capacitación en conjunto con los Directores de Área.
2. Los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, por medio de **los Indicadores y Control de Salidas No Conformes (Incidencias**) que de manera mensual presentan los dueños de los procesos. La jefatura de calidad colecta, analiza y emite las incidencias y genera con ellas un reporte mensual. A quien le entregan un reporte de incidencias o actividades de los procesos (planeación)
3. La Subdirección de Planeación y Evaluación es la responsable de informar a la Alta Dirección sobre las oportunidades de mejora del sistema de gestión de calidad.
4. Se promueve el enfoque al cliente en toda la organización, a través de la presentación de resultados de la **Encuesta de Satisfacción al cliente** que se realiza al inicio de cada semestre. El encargado de realizar la presentación es la Subdirección de Planeación, con el apoyo de la coordinación de Tutorías y la secretaría académica.
5. Coordinador de Calidad y Capacitación en conjunto con los Directores de Área se aseguran de la integridad del Sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

**6. PLANIFICACIÓN**

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la organización considera las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de Calidad y 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.

Para poder desarrollar estas actividades la organización lleva a cabo el análisis de Riesgos y oportunidades llenando la **Matriz de Análisis de Riesgos** en reunión semestral con los Directores de Área de la organización en donde se definen las Partes pertinentes y los Requisitos pertinentes de dichas partes para poder llevar a cabo los cambios necesarios dentro del Sistema de Gestión de Calidad y el seguimiento a los mismos.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos de calidad están alineados a los resultados de la **Planeación Estratégica Anual:**

1. Crecimiento de la organización.
2. Mejorar el proceso académico.
3. Mejorar el servicio a la comunidad educativa.
4. Incrementar el índice de titulación.

Los Objetivos de Calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad. Para lo cual se realizan revisiones cuatrimestrales del **Planeación Estratégica Anual** con el secretario académico, el secretario administrativo y sus jefes de departamento, para revisar el estatus y así mismo generar planes de mejora en caso de ser necesario.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada considerando lo siguiente:

a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; (¿por qué del cambio?)

b) La integridad del sistema de gestión de la calidad; (¿Afecta el SGC?)

c) La disponibilidad de recursos; (¿Con que recursos materiales, humanos y financieros contamos para este cambio?

d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. (¿Quiénes intervienen en el cambio, que van a realizar, que responsabilidades y autoridad van a contar?)

Estos conceptos se plantean derivados de las acciones de la **Matriz de Análisis de Riesgos** y son planteadas dentro de la **Revisión por la Dirección**.

**7. APOYO**

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

La UPAM determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad. Esto lo realiza por medio del área de Recursos Humanos, quienes consideran:

1. Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. En que documento se encuentra especificado?
2. Que se necesita obtener de proveedores externos. Esto es llevado por la Jefatura de Oficina de Compras e Inventarios y se cuenta con un procedimiento llamado Adquisiciones **(P-SAD-UPAM-09).**

7.1.2 PERSONAS

Se cuenta con el personal necesario para la operación de los servicios que se ofrecen a nuestros clientes y control de sus procesos, por medio del área de Recursos Humanos, a través del personal autorizado y de acuerdo al **Manual de Organización**  donde está descrito el organigrama y la descripción de puestos.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Se cuenta con la infraestructura necesaria para poder operar los servicios ofrecidos a los clientes. Esta infraestructura está compuesta principalmente por cuatro edificios en donde se distribuyen las diferentes áreas de la Universidad.

Para mantener nuestra infraestructura funcionando adecuadamente, contamos con lo siguiente:

1. Mantenimiento Instalaciones

Para el mantenimiento de las instalaciones de la UPAM, la Jefatura de Recursos Materiales y Servicios Generales es la responsable de la planeación, seguimiento y ejecución de los programas de mantenimiento de las instalaciones, esto se realiza por medio del **Plan Anual de Mantenimiento (P-SAD-UPAM-07)** así como los **recorridos de revisión exhaustiva cuatrimestralmente en las instalaciones** para revisar que todo esté en buen estado y funcionando correctamente y en caso de no ser así, es la responsable de coordinar las actividades necesarias de reparación correspondientes, quien valida y autoriza esta planeación y seguimiento es el Secretario Administrativo.

1. Mantenimiento Infraestructura Informática

Debido a la relevancia de los sistemas informáticos utilizados en los procesos de la Universidad, para el mantenimiento de la Infraestructura informática de la UPAM la Jefatura de Servicios Informáticos es responsable de dar mantenimiento a la infraestructura informática de acuerdo al **Plan Anual de Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo** en donde por lo menos vez al año se realiza el mantenimiento de los equipos por medio del **Formato Revisión de Equipos de Cómputo (este formato debe estar en la Intranet?)**, la Jefatura de Servicios Informáticos es responsable del inventario y asignación de los mismos.

Los respaldos de la información es responsabilidad de la Jefatura de Servicios Informáticos con la autorización y seguimiento del Director de Sistemas, este respaldo se lleva a cabo de manera cuatrimestral.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

1. Ambiente Social

El Área de Recursos Humanos determina y gestiona en conjunto con las Secretarías, y la Subdirección de Planeación, las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para la operación de los procesos para lograr la conformidad con los requisitos del servicio solicitado, considerando lo siguiente:

Evaluaciones cuatrimestrales de Clima Laboral, siendo responsable de la aplicación, análisis y presentación de Resultados a las áreas, es la Jefatura de Recursos Humanos.

El área de Recursos Humanos ha determinado utilizar un **Encuesta de Clima Laboral** como la mejor forma de evaluar este tema en la organización, se aplica 3 veces al año y participa todo el personal.

La encuesta consiste en la medición de nueve conceptos: **Institucionalidad, Trabajo en Equipo, Actitud ante el cambio, Liderazgo, Motivación y ambiente de trabajo, Capacitación y desarrollo, Productividad, Comunicación, Evaluación y retroalimentación.**

Una vez realizada la encuesta se analizan los resultados y se presentan a las Secretarías, y la Subdirección de Planeación, en esta presentación en conjunto se identifica oportunidades de mejora y se determinan los planes de acción que se envían a Rectoría.

Así mismo; El área de Recursos Humanos realiza actividades con la participación de todo el personal, con la finalidad de incrementar la integración y la convivencia entre todas las áreas que forman parte de LA UPAM., se tienen actividades programadas de acuerdo a las principales fechas conmemorativas y a la vida interna en la organización.

Los eventos organizadas en fechas conmemorativas son: Día de la Comunidad UPAM (tercer Viernes de Febrero y Octubre), Cumpleaños de personal, Día Internacional de la mujer, Día Internacional del hombre, Convivio de fin de año.

1. Ambiente psicológico

El área de atención psicológica ha comenzado a realizar trabajos de diagnóstico del síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y sus implicaciones como parte de una atención emocional que se otorga a los empleados de la universidad.

1. Ambiente físico

La UPAM, cuenta con las instalaciones idóneas para la realización de los servicios que se ofrecen al cliente?, Recursos Materiales y Servicios Informáticos son las áreas responsables de asegurarse que cada colaborador cuente con su propio equipo y material de trabajo y tenga asignado un lugar para la realización de sus actividades.

Cada área donde labora el personal, cuenta con iluminación, la limpieza de las instalaciones se realiza dos veces por día y la limpieza de oficinas se realiza una vez por día, el ruido se controla mediante la indicación de escuchar música en niveles bajos de volumen o por medio de audífonos.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

* Este punto de la Norma está excluido en las actividades que realiza la Universidad Politécnica de Amozoc, debido a que los planes y programas de estudio responden a lineamientos emitidos por la CUP, Coordinación de Universidades Politécnicas y nos quita responsabilidad de excluirlo.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

En la UPAM, se cuenta con Política de Manejo de Información, la cual trata los siguientes puntos:

1.- Conocimientos Adquiridos dentro de la Organización:

1.1 Cuando un colaborador cambia de puesto o se retira de la UPAM, debe de capacitar (conservación y trasmitir conocimientos) y entregar a la persona que se quedara en su lugar todo lo relacionado con su puesto, esto se valida mediante el formato **RARH8-CARTA DE NO ADEUDOS Y ENTREGA DE PUESTO** en la cual el Director de Área valida que se haya entregado toda la información que estaba bajo su responsabilidad, posteriormente este formato se entrega al Gerente de Recursos Humanos para que realice el cambio correspondiente. Preguntar a la abogada

1.2 **Respaldos de información**, actualmente los respaldos se hacen de la siguiente manera:

1. De equipo de cómputo a disco duro externo
2. En los servidores principales de la Universidad se resguardan las bases de datos y aplicaciones utilizadas en el área contable como:

* En el servidor 5 el On the minute, INDETEC SAACG, SCG II.
* En el servidor 6 CONTPAQ 2004.

**Nota:** Actualmente toda la información relacionada con el sistema CONTPAQ I (Nóminas) se encuentra almacenado en un equipo de tipo personal por lo cual no existe un respaldo para dicha información en los servidores principales de la Universidad.

1. En los servidores principales de la Universidad se resguarda también información como:

* En el servidor 1: Los servicios de DNS y Active Directory.
* En el servidor 3: Toda la información relacionada al Sistema de Gestión de Calidad, todo el software necesario para acondicionar los laboratorios de cómputo y la base de datos del sistema MOODLE.
* En el servidor 7: Se encuentra respaldado: Las licencias de la Suite Siemens PLM.
* En el servidor 8: se encuentra respaldada la base de datos del sistema de encuestas de la Universidad.

1.3 Para los **proyectos realizados dentro de la UPAM** se cuenta con un convenio de confidencialidad en donde se indica que el resultado que se genere de dichos proyectos es propiedad intelectual de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC y se obliga al colaborador a no difundir externamente esa información. Preguntar con la abogada si es que hay y si no lo quitamos.

1.4 Cuando la ORGANIZACIÓN otorga **capacitación externa al personal**; el colaborador que acude al término de su capacitación debe de entregar el material que se le proporciono en el curso y una copia de su constancia a la área de Recursos Humanos; además de replicar por medio de un reporte y/o una exposición a las áreas interesadas en la información aprendida; esto con la finalidad de transmitir lo que vio y aprendió en el curso al que acudió. Checar con RH y preguntar si es que hay evidencia.

7.2 COMPETENCIA

En la UPAM:

1. La determinación de las competencias que debe de contar el personal para cada puesto, están descritas y calificadas de acuerdo al nivel requerido en cada una de ellas y se encuentran en las **Descripciones de Puestos**. Checar con RH.
2. Recursos Humanos asegura que el personal que ingresa a la organización sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia adquirida por el colaborador, todo esto lo valida el Coordinador de Reclutamiento y Selección a través de las entrevistas, el estudio socioeconómico y la documentación que se solicita al colaborador para su ingreso, con lo cual se integra el expediente del personal.
3. En caso de que el colaborador no cuente con alguna de las competencias necesarias, esto se revisa con el jefe inmediato para generar en conjunto acciones que le permitan al colaborador adquirir la competencia necesaria, esto se evalúa posteriormente en la Evaluación de Desempeño de los primeros 3 meses, en donde en base a su desempeño se decide si continua en la organización. Ver como lo llevan a cabo???
4. El Coordinador de Reclutamiento y Selección, aproximadamente un mes después de que ingreso el colaborador, valida con el jefe inmediato que el colaborador cumple con los requisitos solicitados por el área para el desempeño de sus funciones, esto se realiza mediante el formato RARH12-VALIDACION DE CONTRATACION
5. El resguardo de los expedientes del personal se encuentra en el área de Recursos Humanos bajo la responsabilidad del Coordinador de Reclutamiento y Selección.

Todos estos puntos checar con RH.

**7.2b CAPACITACION NUEVO INGRESO**

El proceso de Capacitación del personal de nuevo ingreso es establecido por cada área en conjunto con el área de Recursos Humanos.

El proceso de capacitación para todos los empleados de nuevo ingreso se inicia con la Inducción a la ORGANIZACIÓN por parte del área de Recursos Humanos, seguida de la capacitación operativa de cada puesto, en los tiempos señalados, al finalizar la capacitación operativa se realiza una entrevista con el Gerente o Coordinador de área para validar que se haya cubierto todo el temario, el colaborador realiza un examen para validar los conocimientos adquirido y el Gerente de Recursos Humanos o Coordinador de Calidad y Capacitación aplica el **Formato Lista de Verificación inducción al puesto** para validar que su capacitación haya sido la adecuada, en caso de que no ser así se habla con el jefe inmediato para ampliar unos días más su capacitación.

Todos estos puntos checar con RH. Incluir en el reglamento de RH, que los jefes de departamento les den una inducción.

**7.2c CAPACITACION AL PERSONAL**

En la Universidad Politécnica de Amozoc se trata de mantener a la totalidad del personal debidamente capacitado y actualizado en los temas correspondientes a su área, esto lo realiza el área de Recursos Humanos bajo la responsabilidad del Coordinador de Calidad y Capacitación por medio de:

1. **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Individual**

En los meses de Enero y Febrero el encargado de la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales aplica un cuestionario al personal para detectar las necesidades de capacitación, mediante el formato **Diagnostico de necesidades de capacitación individual** el cual se entrega a cada persona.

Al final se debe de hacer un concentrado el cual se revisa con el jefe inmediato de cada área para validar que cursos se pueden otorgar y el beneficio que tendrá para la ORGANIZACIÓN. Describir cómo se va hacer. Y nombrar el procedimiento.

1. **Plan Anual de Capacitación**

El Subdirector de Planeación y Evaluación, en conjunto con la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales revisa con Alta Dirección los cursos que se otorgaran en el año, los cuales se plasman en el **Plan Anual de Capacitación,** el seguimiento y actualización de este plan es responsabilidad de la Subdirección de Planeación y Evaluación.

Cuando la Secretaría Administrativa requiera un curso o taller especifico y que no se contempló en el Plan Anual de Capacitación deberá de realizar su solicitud a la Subdirección de Planeación y Evaluación mediante el formato **Solicitud de capacitación** el cual debe de venir con la firma de autorización correspondiente.

1. **Listas de Asistencia**

Cada de que se realice un curso o taller, al inicio de la sesión se deberá de pasar el formato **Lista de asistencia (F-SAD-UPAM-04-06)** en donde deben de anotarse los participantes, si el curso es más de un día cada día se debe de pasar una lista de asistencia.

1. **Evaluación de Satisfacción del Curso**

Al finalizar el curso o taller se debe de aplicar a todos los participantes una evaluación para conocer su opinión del curso, así como aquellos puntos que se pueden mejorar, esto se aplica mediante el formato **Evaluación de la Capacitación Adquirida (F-SAD-UPAM-04-04) checar con RH SI SE LLEVA ACABO.**

1. **Evaluación de la Capacitación DEFINIR COMO SE VA A LLEVAR ACABO.**

Para verificar que la capacitación ha sido apropiada, suficiente, eficiente y/o eficaz, a los 3 meses de haber sido tomado el curso se aplica al jefe inmediato el formato **Evaluación y Seguimiento de Capacitación,** en el cual se evalúa si el colaborador:

1. Aplica herramientas, técnicas y métodos desarrollados en el curso
2. Ejecuta eficientemente las tareas asignadas en su área de trabajo
3. Muestra aspectos de mejora en el desarrollo de sus labores
4. Se cumplió el objetivo planteado de la capacitación

La Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos es quien revisa los Indicadores de Capacitación de manera mensual, en caso de no estar logrando lo previsto se revisa con la Jefatura de Oficina de Gestión de la Calidad.

La Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos mantendrá la evidencia apropiada de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal otorgada al personal, a través de los formatos anteriormente mencionados y en caso de cursos tomados de manera externa por medio de las Constancias o Certificados entregados a los participantes. RH.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Todo el personal de la Universidad Politécnica de Amozoc conoce y sabe de la importancia de realizar satisfactoriamente sus actividades con el fin de poder lograr el cumplimiento de los Objetivos de Calidad.

Para esto, la Jefatura de Oficina de Gestión de Calidad con la Secretaría Administrativa y Académica, realiza reuniones de trabajo en donde se hacen dinámicas de manera semestral con la finalidad de sensibilizar sobre este tema (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad) a todos los colaboradores que integra el Sistema de Gestión de Calidad. En estas dinámicas participan los colaboradores y también tienen la oportunidad de opinar y proponer mejoras al Sistema de Gestión de Calidad, a través de una metodología estructurada. COMO SE VA ADIFUNDIR LA MISIÓN, VISIÓN POLÍTICA Y LOS OBETIVOS.

7.4 COMUNICACIÓN

La Jefatura de Oficina de Gestión de Calidad es la encargada de la difusión a todos los niveles de la organización de los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad (la política, objetivos de calidad, requisitos del cliente, etc.) percatándose que los comunicados incluyan:

1. Qué comunicar
2. Cuando comunicar
3. A quién comunicar
4. Cómo comunicar
5. Quién comunica

NOTA: HACER UN FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN POR MEDIO DE LOS CORREOS. – MARU.

La difusión del Sistema de Gestión de Calidad se difunde a través del Portal Sistema de Gestión de la Calidad (INTRANET). El uso del correo electrónico es también utilizado para comunicar cualquier actualización que se tenga en el Sistema de Gestión de Calidad.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

En la UPAM se ha estructurado y documentado el Sistema de Gestión de calidad en forma piramidal, con los siguientes niveles:



**Política de Calidad:**

La Política indica el compromiso que la Universidad Politécnica de Amozoc mantiene hacia los clientes y la forma como cumple con los requisitos pertinentes de las partes interesadas internas y externas de la ORGANIZACIÓN.

**Manual de Calidad:**

El manual de calidad describe cómo nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Politécnica de Amozoc cubre cada uno de los elementos que conforman la Norma ISO 9001:2015

**Procedimientos**:

Los Procedimientos mencionan de manera específica como realizar una actividad e indican cómo implementar el sistema, los controles y procesos de calidad.

**Instructivos de Trabajo:**

Proveen información detallada para la realización de una actividad, indican con que áreas se interrelaciona, quienes participan en la realización, quienes dan soporte, cuales son los indicadores de evaluación, etc.

**Registros de Calidad:**

Son todos aquellos registros donde se documenta la evidencia de actividades previamente desarrolladas.

La Universidad Politécnica de Amozoc cuenta con el **Control de Documentos (P-SGC-UPAM-01)** en donde se da a conocer los lineamientos para la elaboración, control y resguardo de manuales, procedimientos e instructi0vos de trabajo, así como la adecuada gestión de los registros del sistema de gestión de la calidad con el fin de identificarlos, almacenarlos, protegerlos, consultarlos, así como determinar el tiempo de retención y disposición, esto descrito en el procedimiento **Control de Registro de Calidad (P-SGC-UPAM-03)**. Este procedimiento está bajo la responsabilidad de la Jefatura de Oficina de Calidad.

7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION

Para la creación y actualización de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad se siguen los lineamientos del **Procedimiento Diseño de Documentos (P-SGC-UPAM-02)** en donde se asegura que la información documentada cuente con:

1. La identificación y descripción del documento, por medio de un encabezado el cual a continuación se muestra:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Procedimiento: Manual de Calidad** | **Código: MC-SGC-UPAM-03** | **Versión: 05** |
| **Responsable del proceso: Calidad** | Requerimiento: **8.2.2** | Hoja: **11** de**: 28** |

1. El Formato y Medios de Soporte (Electrónico y/o Impreso)
2. La revisión y aprobación es realizada por el jefe inmediato de cada área, es responsabilidad de (el/la) controlador(a) de documentos difundir los procedimientos por correo electrónico para informar de los cambios efectuados.

Cuando un documento o registro ya está dado de alta en el Sistema, pero se requiere modificar, se cuenta con el formato **Solicitud de Cambio a Documento** **(F-SGC-UPAM-01-04)** y para la solicitud de alta o baja se cuenta con el formato **Registro de Alta, Baja de documentos (F-SGC-UPAM-01-08).**

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad es controlada por Jefatura de Oficina de Calidad la cual se asegura de que:

a) Este disponible y se adecuada para su uso, donde y cuando se necesite, esto se realiza por medio Portal Sistema de Gestión de la Calidad de la UPAM

b) Está protegida adecuadamente.

c) Distribución, acceso, recuperación y uso

d) Almacenamiento y preservación.

e) Control de cambios y versión.

f) Conservación y disposición

Todo esto mediante el procedimiento **Control de Documentos (P-SGC-UPAM-01)**, y **Control de Registros de Calidad** **(P-SGC-UPAM-03)** cada uno de estos procedimientos genera una Lista Maestra las cual muestra toda la información documentada vigente y autorizada que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad:

**F-SGC-UPAM-01-07.** Lista de documentos relacionados o  de origen externo

**F-SGC-UPAM-01-09.** Lista Maestra de Documentos

**8. OPERACIÓN**

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La Alta Dirección en conjunto con la Secretaría Académica y la Secretaría Administrativa revisa el **Diagrama de Procesos** que describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado, en el que se observan e identifican los requisitos, la realización de los servicios y la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes.

En el caso de presentarse alguna modificación en estos procesos es responsabilidad de Secretaría Académica y Subdirección de Planeación y Evaluación en conjunto con la Jefatura de Calidad hacer los cambios y difusión necesarios para mantener la integridad del sistema, mediante:

1. La determinación de los requisitos para los servicios que ofrecemos que se describen en cada Procedimientos.
2. El establecimiento de criterios para:
3. Los procesos
4. La aceptación de los productos y servicios
5. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios.
6. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios (Indicadores)
7. La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
8. Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado
9. Demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos

Todo lo anterior se describe en cada uno de los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad que aplique.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para la comunicación con los clientes de la Universidad Politécnica de Amozoc se cuenta con las siguientes actividades:

1. **Comunicación Digital:** Por medio del cual se proporciona información relativa a los servicios que ofrecemos por medio de redes sociales y comunicación visual (pantallas dentro de la institución).
2. **Departamento de Promoción y Difusión y/o Línea de atención al cliente 1688358 o por medio del chat en redes sociales:** En donde se recibe y dan solución a las dudas, incidencias e inquietudes de los clientes en cuanto a los servicios recibidos, así como la retroalimentación del mismo.
3. **Retroalimentación con el área correspondiente** de acuerdo a la solicitud del cliente.
4. **Comunicado al alumnado** mediante pantallas colocadas en los distintos edificios, y comunicados por medio de los tutores de grupo y en redes sociales de acuerdo al mensaje que se quiera transmitir.

8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la determinación de los requisitos para los servicios que ofrecemos a los clientes nos aseguramos de que:

1. Los requisitos para los servicios se definen incluyendo:
2. Requisitos legales y reglamentarios: Decreto de Creación, ley estatal de ingresos vigente, autorización de los planes de estudio de la parte educativa, departamento de finanzas, la Secretaría Académica y el Jurídico son las áreas encargadas en la ORGANIZACIÓN de que se dé cumplimiento a estos requisitos.
3. Aquellos considerados por la organización como necesarios para otorgar el servicio, por ejemplo, cumplir con la documentación completa para poder inscribirse a la Universidad, que el alumnado cumpla con la acreditación de todas sus materias para poder realizar su servicio social, estancia o estadía y una vez cubierto estos requisitos llevar a cabo el proceso de titulación una vez cubierto el pago correspondiente.
4. La UPAM cumple con las declaraciones acerca de los servicios que ofrecemos, esto se realiza con la promoción y difusión de la oferta educativa en los bachilleratos y eventos correspondientes a ese proceso.

8.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La UPAM identifica los requisitos del cliente por medio de:

* **Se realiza unas encuestas de satisfacción llamada SESAE**???, se realiza cada cuatrimestre a todo el alumnado con la finalidad de determinar el grado de satisfacción del servicio que se le está brindando.
* **Formato de Solicitud de Baja,** con el fin de conocer el o los motivos por lo cual el cliente se retira de la UPAM y tomar en cuenta esta información para generar acciones de mejora para nuestros clientes actuales.

Esta acción es realizada por el área de Servicios   
Escolares por lo que los registros generados en este proceso ya sean electrónicos o documentos físicos son conservados y controlados por la Jefatura de Departamento de Servicios Escolares.

Quejas y sugerencias recibidas por nuestros clientes y que se registran en el **formato Quejas y/o Sugerencia (P-SGC-UPAM-13-01),** a cargo de la Jefatura de Oficina de Calidad.

Esta acción la realiza el área de Calidad por lo que los registros generados en este proceso ya sean electrónicos o documentos físicos son conservados y controlados por Jefatura de Oficina de Calidad.

8.2.4 CAMBIOS EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización debe asegurarse de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

La Universidad se asegura que cuando se cambian los requisitos de los servicios que se le presta al alumnado es el deber de cada área de la UPAM notificar mediante redes sociales y página oficial a los clientes y a las áreas pertinentes para que sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Solo se participa en desarrollo de ideas para la conformación de los programas educativos que son gestionados por Coordinación, que es quien define las actividades y parámetros para la elaboración de dichos programas. (Idea para exponerlo al académico para que lo desarrolle)

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 GENERALIDADES

En la UPAM el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales es quien se encarga de verificar el cumplimiento de lo requisitado, los únicos servicios subcontratados son el de limpieza y vigilancia los cuales aunque no influyen directamente en le servicio educativo son controlados por el área de Recursos Materiales y Servicios Generales

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DE CONTROL

En el **Procedimiento de Adquisiciones**  **(P-SAD-UPAM-09)**, se cuenta con una lista de proveedores, en donde se definen 2 tipos de compras: Mayores y Menores, en esta misma lista se indica el canal a seguir acerca de quien solicita, quien autoriza la compra y quien autoriza la cotización.

El área solicitante debe de entrega el formato **Solicitud de Requisición de Compra (P-SAD-UPAM-09-01)** en donde especifica los requerimientos del producto o servicio que requiere, este formato se entrega a la Jefatura de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales en coordinación con la Jefatura de oficina de Compras quien, al ser autorizada la compra, busca en su lista de proveedores, el proveedor que pueda suministrar el producto o servicio solicitado, en caso de que sea un nuevo proveedor, se deben de realizar tres cotizaciones las cuales son cotejadas por Recursos Materiales, y la compra debe ser autorizadas por la Secretaría Administrativa.

La Jefatura de Recursos Materiales y Servicios Generales en coordinación con la Jefatura de Oficina de Compras, es quien recibe y por lo tanto quien valida que el producto o servicio adquirido cumple con los requerimientos solicitados por el área correspondiente. En caso de que no sea así, el área de Compras da seguimiento con el proveedor hasta que se cumplan los requerimientos solicitados.

Posteriormente el área de Compras entrega al solicitante correspondiente el producto o la recepción del servicio solicitado, con lo cual se cierra la requisición de compra.

8.4.3 INFORMACION PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

De manera semestral, la Jefatura de Oficina de Compras realiza en conjunto con la Jefatura de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales por medio del formato **Evaluación a Proveedores**, la evaluación de los proveedores con los cuales se está trabajando en donde se evalúa: calidad del producto y/o servicio, servicio y amabilidad del proveedor y entrega oportuna. Con esta evaluación se entrega un reporte al Director de Operaciones con el cual se valida el seguir trabajando con aquellos proveedores que no están cumpliendo con lo que se requiere, en caso de no continuar se avisa al proveedor y se realiza la búsqueda de uno nuevo.

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISION DEL SERVICIO

En la UPAM, llevamos a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas:

1. La disponibilidad de información se garantiza a través del  **Portal Sistema de Gestión de la Calidad** en donde se resguarda la documentación del SGC y los resultados a alcanzar están definidos en los procedimientos de los procesos dentro del diagrama de tortuga.
2. No se cuenta con equipo de medición para la realización del servicio.
3. Se cuenta con indicadores de procesos para dar seguimiento a las salidas de nuestros procesos.
4. Se cuenta con la infraestructura necesaria para la realización del servicio solicitado por el cliente y se da seguimiento por medio de la Jefatura de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales en la parte de mantenimiento a infraestructura.
5. El área de Recursos Humanos lleva a cabo el reclutamiento de personal que se requiere de acuerdo a los requerimientos solicitados por el jefe inmediato correspondiente. Rectoría puede designar algún movimiento interno para cubrir un nuevo puesto en su área.
6. La validación periódica de la capacidad de alcanzar los resultados planificados (Metas de Indicadores) de nuestros servicios se realiza conforme a las Revisión por la Dirección.
7. La implementación de **Acciones Correctivas** que ayuden a disminuir o prever errores humanos.
8. La implementación de actividades de liberación y entrega de títulos conforme a lo que marca el procedimiento de Titulación.

8.5.2 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

Con el fin de identificar el servicio que ofrece la Universidad Politécnica de Amozoc y conocer su estado durante toda su realización se ha establecido que se identifica al Servicio Educativo con la clave del Plan de Estudios, la trazabilidad a través de las evaluaciones parciales (por unidad) que el docente realiza a los Alumnos y el estado del Servicio Educativo queda registrado en el Kardex del alumnado, además se le da seguimiento a la trazabilidad por medio de la asignación del número de control que tiene cada alumno.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Con el fin de proteger y salvaguardar la información documental que nuestros clientes nos proporcionan y que constituye la Propiedad del Cliente que utilizamos para la generación de nuestro servicio, contamos para su identificación, control, verificación y archivo con Formatos y documentos de trabajo que nos permiten establecer un control escolar sobre la propiedad de documentos del aspirante y/o Alumno.

En ésta evidencia documental se controla por medio de los procesos de inscripción y reinscripción (P-SAC-UPAM-08) así como su registro y control, lo que garantiza que la información suministrada por los clientes quedará bien identificada y resguardada.

8.5.4 PRESERVACION

La preservación adecuada de los productos utilizados en la generación de nuestro servicio es parte del servicio que se ofrece a nuestros clientes, por tanto hemos establecido controles para la identificación y control de la información, apoyándonos en el área de servicios escolares donde se identifica, manipula, almacena y protege la documentación del cliente. La información formal que se maneja en la UPAM (Oficios, Circulares; Memorándum, entre otros) está contenida en los documentos que ingresan y egresan de las instalaciones, sean éstos de cualquier índole.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Las actividades posteriores a la entrega del servicio no están incluidas dentro del Sistema de Gestión de Calidad por lo que no es un punto aplicable.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS

Para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos necesarios para la prestación de los servicios contratados por nuestros clientes, los cambios de documentos o registros se podrán realizar en periodos anuales, en reuniones plenarias, en revisiones al sistema y los realizará quién elaboró el procedimiento y notificará al controlador de documentos a través de la solicitud de cambio, quién será responsable de asignar el número de revisión y cambios. Posterior a ello, se dará constancia a través del Registro **(F-SGC.UPAM-01-06).**

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los procesos que cuentan con una liberación son Servicio Social, Estancias o Estadías y Titulación en donde se tienen descritos la confirmada con los criterios de aceptación así como la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El mecanismo que permite controlar e identificar el servicio que no cumple con los requisitos de calidad establecidos por el sistema de gestión de la calidad en la UPAM y con los requisitos de los clientes se establece en el procedimiento de Servicio No Conforme (P-SGC-UPAM-06)

Se mantienen registros del Producto No Conforme y de las acciones tomadas posteriormente de la verificación y seguimiento.

**9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

9.1.1 GENERALIDADES

El seguimiento y la medición del Servicio, se realiza a través de evaluaciones establecidas para la acreditación de las materias del Plan de Estudios que se van registrando en el Kardex del Alumno, que se encuentra en Control Escolar, así como en las Auditorias de Servicio**(P-SGC-UPAM-19).**

9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

Con el fin de recopilar y conocer las necesidades del alumnado, así como el de monitorear el grado de satisfacción se realiza la encuesta EVAL de Servicio para conocer la satisfacción del alumnado, de los servicios que ofrece la UPAM y revisar la información en Revisiones por la Dirección.

9.1.3 ANALISIS Y EVALUACION

Con la información que arroja la actividad mencionada anteriormente, así como los indicadores de procesos y procedimientos de apoyo y soporte, esta información se recopila y analiza apoyándose cuando se requiera en herramientas estadísticas, a fin de demostrar la correcta implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los parámetros específicos se miden y monitorean, a fin de ayudar a identificar tendencias de los procesos y oportunidades de mejora.

Los resultados de este análisis se deben de utilizar para:

1. La conformidad de los procesos
2. El grado de satisfacción del cliente
3. El desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
4. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
6. El desempeño de los proveedores externos
7. La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad

9.2 AUDITORIA INTERNA

Con el fin de garantizar la conformidad y el apego a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la UPAM se aplican las auditorías internas de la siguiente manera.

La Auditoría Interna es el mecanismo que utiliza la UPAM para detectar desviaciones e incumplimientos en nuestro sistema de gestión de la calidad, verificando que es conforme con las disposiciones planificadas, que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz además de detectar oportunidades de mejora.

* Se planifica las auditorías integrándolas en el Programa anual de calidad, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.
* Se definen los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el Procedimiento Auditorías Internas de Calidad (P-SGC-UPAM-19), mismo que define la selección de los auditores conducido por el Representante de la Dirección, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.
* Así también, la Universidad puede planificar más auditorías internas con base a sus propias necesidades y/o por petición de su Rectoría.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 GENERALIDADES

El Rector de la UPAM revisa el Sistema de Gestión de la Calidad tres veces al año, una por cada cuatrimestre y en los periodos establecidos en el programa anual de calidad, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La información que se revisa de manera obligatoria es la requerida por la norma ISO 9001:2015, además se incluye información que se considere relevante para el funcionamiento y mejora continua del sistema, mismo que se detalla en el procedimiento de Revisión por la Dirección (P-SGC-UPAM-05).

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

La información de entrada para la revisión de cada área incluye:

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 sistema de gestión de la calidad;

**﻿**c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluida las tendencias relativas a:

1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;

3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;

4) Las no conformidades y acciones correctivas;

5) Los resultados de seguimiento y medición;

6) Los resultados de las auditorías;

7) El desempeño de los proveedores externos;

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

f) Las oportunidades de mejora.

La información es proporcionada por cada una de las áreas que la generan y controlan, es obligación del responsable de área la solicitud de esta información y el resguardo de la misma.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

Como resultado de la revisión realizada por los responsables de área, se obtienen los siguientes resultados:

* La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
* La mejora del servicio proporcionado a los clientes
* La determinación de las necesidades de recursos requeridos para soportar nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

**10. MEJORA**

10.1 GENERALIDADES

La UPAM determina y selecciona aquellas oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

Estas acciones deben de incluir:

1. Mejorar los servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
2. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
3. Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

**NOTA:** Ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

En el caso de que se requiera realizar una **Acción Correctiva** en los procesos, el responsable de cada área documenta y registra las Acciones Correctivas a tomar y mantiene la evidencia documental del proceso involucrado, determinando la causa raíz que originó la No Conformidad, proponiendo la Acción Correctiva a realizarse, indicando la fecha de cumplimiento y el responsable. Todo lo anterior se realiza como lo indica el procedimiento **Acciones Correctivas (P-SGC-UPAM-07).**

Los responsables de Área, darán seguimiento al cumplimiento y efectividad de las Acciones Correctivas, las cuales deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades detectadas.

En el caso de ser necesario un cambio en los procedimientos o instructivos de trabajo y registros originado por una Acción Correctiva, se solicitará de acuerdo al procedimiento **Control de Documentos (P-SGC-UPAM-01)**, que realiza el Área de Calidad.

Este punto complementa al **punto 8.7 Control de las salidas no conformes.**

10.3 MEJORA CONTINUA

La UPAM; mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.

La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua

Cuando en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, se detecta una oportunidad de mejora, se lleva a cabo un análisis por el responsable de área para determinar si es necesaria la asignación de un proyecto o no.

En el caso de que la oportunidad identificada sí requiera de un proyecto, Rectoría asigna los recursos para la implantación y seguimiento de los proyectos. Finalmente se solicita al H. Junta Directiva la aprobación en la realización de los proyectos de mejora.