



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Mtro. Héctor Enrique Arreola Ibarra

Rector

Mayo 2016

Número de Registro: MP-11080401052016



ACTA DE AUTORIZACIÓN

En cumplimiento con la Secretaría de Finanzas y Administración a Través de la Subsecretaría de Administración en la Dirección General de Desarrollo Administrativa y Mejora Regulatoria se presenta el siguiente:

Manual de Procedimientos de la Universidad Politécnica de Amozoc

Autorizó

Mtro. Héctor Enrique Arreola Ibarra
Rector

Revisó

Lic. Fernando Marco Dávila Galeazzi
Secretario Administrativo

Elaboró

CP. Faustino Notario González
Subdirector de Planeación y
Evaluación

MAYO 2016



ÍNDICE

ÍNDICE

Capítulos	Tema	Pág.
I	Introducción	15
	a) Historiales	
	b) Motivos y Propósitos del documento	
	c) Breve explicación de su contenido	
II	Objetivo del Manual	19
	Objetivo	
	Alcance	
	Interrelación de procesos	
III	Marco Jurídico-Administrativo	21
IV	Relación de Procedimientos	24
	<i>Control de Documentos (P-SGC-UPAM-01)</i>	26
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Diseño de Documentos(P-SGC-UPAM-02)</i>	34
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	

	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Control de Registros de Calidad(P-SGC-UPAM-03)</i>	45
	1. Objetivo del Procedimiento	
	2. Normas y Políticas de Operación	
	3. Descripción de Procedimiento	
	4. Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5. Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Responsabilidad de la Dirección(P-SGC-UPAM-04)</i>	51
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Revisión por la Dirección(P-SGC-UPAM-05)</i>	57
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	

	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Atención a Quejas y/o Sugerencias(P-SGC-UPAM-13)</i>	62
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Reclutamiento y Selección de Personal(P-SAD-UPAM-03)</i>	69
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Formación de personal(P-SAD-UPAM-04)</i>	79
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	

	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Mantenimiento de Bienes Inmuebles(P-SAD-UPAM-07)</i>	86
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Ambiente Laboral(P-SAD-UPAM-08)</i>	90
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Adquisiciones(P-SAD-UPAM-09)</i>	97
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	

	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Planeación de la Asignatura(P-SAC-UPAM-12)</i>	104
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Gestión de la Asignatura(P-SAC-UPAM-12)</i>	114
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Sistema Integral de Tutorías(P-SAC-UPAM-07)</i>	124
	1.- Objetivo del Procedimiento	

	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Asesorías Académica(P-SAC-UPAM-09)</i>	134
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
5	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Inscripción y Reinscripción(P-SAC-UPAM-08)</i>	140
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Revalidación(P-SAC-UPAM-13)</i>	152

	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Titulación(P-SAC-UPAM-16)</i>	159
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Consulta de Acervo Bibliográfico(P-SAC-UPAM-13)</i>	164
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	

	<i>Apoyo Psicopedagógico y Consejería(P-SAC-UPAM-18)</i>	170
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Estancias /Estadías Prácticas Clínicas/Servicio Social (P-SAC-UPAM-04)</i>	175
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
4	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
5	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Gestión de Convenios(P-SAC-UPAM-17)</i>	187
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	

	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Visitas Escolares(P-SAC-UPAM-10)</i>	192
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Deporte y Cultura(P-SAC-UPAM-02)</i>	198
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Promoción y Difusión(P-SAC-UPAM-12)</i>	204
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	

	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Auditorías Internas(P-SGC-UPAM-19)</i>	211
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Producto no Conforme(P-SGC-UPAM-06)</i>	221
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Acciones Correctivas y/o Preventivas (P-SGC-UPAM-07)</i>	225
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	

	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	
	<i>Auditoria al Servicio(P-SGC-UPAM-08)</i>	231
	1.- Objetivo del Procedimiento	
	2.- Normas y Políticas de Operación	
	3.- Descripción de Procedimiento	
	4.- Diagrama de Flujo del Procedimiento	
	5.-Formatos e Instructivos	
	5.1 Documentos de Referencia	
	5.2 Formatos	
	5.3 Glosario	
	5.4 Control de Cambios	



I

INTRODUCCIÓN

D) INTRODUCCIÓN

Con el Decreto del C. Lic. Mario P. Marín Torres Gobernador del Estado de Puebla para el periodo 2005 - 2011, publicado en el Periódico Oficial del Estado de fecha 28 de agosto de 2009, se emitió el Decreto del Honorable Congreso del Estado el cual crea el Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, denominado “Universidad Politécnica de Amozoc”, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado a la Secretaría de Educación Pública, cuya sede se encuentra en el Municipio de Amozoc, Puebla; el 20 de octubre de 2015 se publicó en el Periódico Oficial del Estado la reforma a este documento, en donde se Reforman las fracciones III, IV, V y VI; y se Adiciona la fracción VII del artículo 4.

Por lo que concierne al Reglamento Interior de la Universidad Politécnica de Amozoc, fue publicado el día 13 de abril de 2011, mismo que fue actualizado y publicado en el Periódico Oficial del Estado en su última versión el día 29 de enero de 2016.

La Estructura Orgánica se ha venido modificando, según el incremento de la matrícula, metas y actividades; la última Estructura Orgánica fue aprobada en la Tercera Sesión Ordinaria de 2015 y autorizada por la Secretaría de Finanzas y Administración con registro No. GEP1117/11/0030E/09/15.

La Universidad Politécnica de Amozoc (UPAM) es un Organismo Público Descentralizado dependiente de la Secretaría de Educación Pública; inició operaciones el 1º de octubre del año de 2008 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, abriendo las siguientes carreras: Ingeniería en Software, Ingeniería en Energía e Ingeniería en Tecnologías de Manufactura; en el año 2012 se ofertó la carrera de Licenciatura en Terapia Física con la finalidad de ampliar la cobertura educativa en el Estado de

Puebla y ofrecer una carrera pertinente a las necesidades de la Entidad, con lo que se logró que la nueva carrera contribuyera con el 60% de la matrícula total de nuevo ingreso; en el mismo año, la Universidad adaptó su infraestructura para beneficio de grupos vulnerables y personas con discapacidad, implementando estrategias de equidad, con lo cual se contribuyó a reducir las brechas de acceso a la educación a través de una amplia perspectiva de inclusión de personas en situación vulnerable; recientemente en septiembre de 2015 se abrió la carrera de Ingeniería Automotriz, esto en atención a que la zona de Puebla se ha convertido en un cluster importante del sector de automotriz.

Mediante esfuerzos conjuntos, se ha incrementado la matrícula de la Universidad, con lo cual se ha ampliado la cobertura educativa en el Estado de Puebla, logrando el aumento en un 28.5 por ciento en promedio entre cada ciclo escolar.

A fin de lograr el reconocimiento de los programas de estudio y que nuestros estudiantes cuenten con una Institución de Educación Superior de calidad que responda a las necesidades del presente, se ha planteado un reto importante en donde se buscará la evaluación del 100 por ciento de los programas de estudio evaluables en el presente ejercicio 2016.

La misión de la UPAM es formar profesionistas, líderes, críticos, emprendedores y comprometidos a ofrecer soluciones científicas y tecnológicas para el desarrollo del Estado de Puebla mediante un modelo consolidado de educación basada en competencias, personal altamente calificado, instalaciones y tecnología de punta, así como mecanismos de autoevaluación institucional que fomenten la mejora continua; nuestra visión es ser una institución de educación superior reconocida a nivel nacional por la formación integral de sus egresados, así como por la calidad y pertinencia de la oferta educativa que satisface las necesidades de los sectores social y productivo; promoviendo actividades de investigación y desarrollo

tecnológico, de difusión de la cultura y valores de responsabilidad social, por medio de la consolidación de un equipo de trabajo con una cultura de mejora continua.

BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO

El presente Manual de Procedimiento tiene la finalidad de establecer las bases fundamentados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el cual es el medio para visualizar de manera estratégica los lineamientos y control de los servicios que ofrece la Universidad Politécnica de Amozoc, impactando directamente al alumnado. A través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se pretende demostrar la capacidad para proporcionar un Servicio Educativo que satisfaga sus requerimientos.

La Universidad Politécnica de Amozoc (UPAM) mantiene documentado en este Manual, los lineamientos internos bajo los cuáles es controlada la prestación de servicios y demostrar la manera en que se da cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.



II

OBJETIVO DEL MANUAL

OBJETIVO

El objetivo del presente manual de procedimientos es establecer un instrumento para la institución donde se incorporan las operaciones para la realización de las funciones de cada una de las áreas que comprende esta universidad.

El presente Manual tiene como objetivos particulares:

- Describir los lineamientos y reglamentos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional **ISO 9001:2008** y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- Determinar los lineamientos específicos para cumplir con los requisitos de nuestros Alumnos y/o Alumnas
- Crear la ruta adecuada para el cumplimiento de los Objetivos de Calidad, así también como la Política de Calidad de la Universidad.
- Instruir al personal sobre los requerimientos, políticas y actividades futuras que realizará dentro de la institución, mediante el procedimiento correspondiente de su área de trabajo

ALCANCE

El Alcance de nuestro Manual de Procedimientos son los procesos que participan en la conducción estratégica de la UPAM y comprende:

- Promoción (Captación de alumnos y/o alumnas) y Vinculación
- Control Escolar (Atención a la demanda) excluyendo titulación
- Enseñanza- Aprendizaje(Formación Académica)

INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El proceso de enseñanza-aprendizaje está constituido por cuatro procesos estratégicos:

- Académico
- Vinculación
- Administración
- Planeación/Calidad



III

MARCO JURÍDICO- ADMINISTRATIVO

MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada el 6 de febrero de 1917, vigente.
- Ley General de Educación, publicada el 13 de julio de 1993, vigente.
- Ley para la Coordinación de Educación Superior, publicada el 29 de diciembre de 1978, vigente.
- Ley Federal del Trabajo, publicada el 1 de abril de 1970, vigente.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal vigente
- Presupuesto de Egresos de la Federación vigente.
- Ley de Coordinación Fiscal publicada el 27 de diciembre de 1978, vigente
- Ley Reglamento del artículo 5 constitucional relativo al ejercicio de las profesiones, publicado el 26 de mayo de 1945, vigente.
- Plan Nacional de Desarrollo Vigente
- Plan Estatal de Desarrollo Vigente.
- Programa Nacional de Educación Vigente.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, publicado el 2 de octubre de 1917, vigente.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, publicada el 4 de junio de 1996, vigente.
- Ley de Educación del Estado de Puebla, publicado el 31 de marzo de 2000
- Ley de Egresos del Estado vigente
- Ley de Entidades Paraestatales, publicada el 19 de diciembre de 2003, vigente.
- Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública del Estado, publicada el 16 de agosto de 2004, vigente.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado, publicada el 29 de junio de 1984, vigente.
- Código Civil del Estado, publicado el 30 de abril de 1985, vigente.
- Convenio de Coordinación para la Creación, Operación y Apoyo Financiero para la Universidad Politécnica de Amozoc, vigente.
- Decreto de Creación de la Universidad Politécnica de Amozoc vigente.
- Reglamento Interno de la Universidad Politécnica de Amozoc vigente.
- Reglamento de estudios vigente
- Reglamento de servicio social vigente.
- Reglamento de alumnos(as) vigente.
- Reglamento de Junta Directiva vigente.
- Reglamento para el otorgamiento de becas, vigente.



IV

RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

G). RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

No.	Código del Documento	Nombre del Procedimiento
1	P-SGC-UPAM-01	Procedimiento Control de Documentos
2	P-SGC-UPAM-2	Procedimiento Diseño de Documentos
3	P-SGC-UPAM-03	Procedimiento Control de Registros de Calidad
4	P-SGC-UPAM-04	Procedimiento Responsabilidad de la Dirección
5	P-SGC-UPAM-05	Procedimiento Revisión por la Dirección
6	P-SGC-UPAM-13	Procedimiento Atención a Quejas y/o Sugerencias
7	P-SAD-UPAM-09	Procedimiento Adquisiciones
8	P-SAD-UPAM-07	Procedimiento Mantenimiento de Bienes Muebles
9	P-SAD-UPAM-04	Procedimiento Formación de Personal
10	P-SAD-UPAM-03	Procedimiento Reclutamiento
11	P-SAC-UPAM-07	Procedimiento Ambiente Laboral
12	P-SAC-UPAM-15	Procedimiento de Planeación de la Asignatura
13	P-SAC-UPAM-01	Procedimiento de Gestión de la Asignatura
14	P-SAC-UPAM-07	Procedimiento Sistema Integral de Tutorías
15	P-SAC-UPAM-09	Procedimiento Asesorías
16	P-SAC-UPAM-08	Procedimiento Inscripción y Reinscripción
17	P-SAC-UPAM-13	Procedimiento Revalidación
18	P-SAC-UPAM-07	Procedimiento Titulación
19	P-SAC-UPAM-14	Procedimiento Consulta de Acervo Bibliográfico
20	P-SAC-UPAM-18	Procedimiento Apoyo Psicopedagógico y Consejería
21	P-SAC-UPAM-04	Procedimiento Estancias /Estadías Prácticas Clínicas/Servicio Social
22	P-SAC-UPAM-17	Procedimiento Gestión de Convenios
23	P-SAC-UPAM-10	Procedimiento Visitas Escolares
24	P-SAC-UPAM-02	Procedimiento Deporte y Cultura
25	P-SAC-UPAM-12	Procedimiento Promoción y Difusión
26	P-SGC-UPAM-19	Procedimiento Auditorías Internas
27	P-SGC-UPAM-06	Procedimiento Producto no Conforme
28	P-SGC-UPAM-07	Procedimiento Acciones Correctivas y/o Preventivas
29	P-SGC-UPAM-08	Procedimiento de Auditoria al Servicio



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-01

“CONTROL DE DOCUMENTOS”

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DOCUMENTOS P-SGC-UPAM-01

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer y mantener un adecuado control es el objetivo de este procedimiento, para la aprobación, actualización y difusión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

ALCANCE

Aplica para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

POLÍTICAS

Documentación

Los documentos internos son identificados por su código, nombre y versión. Se controlan a través de la Lista Maestra de Documentos (F-SGC-UPAM-01-09) y Lista de Registros de Calidad (F-SGC-UPAM-03-01).

Los documentos de origen externo son identificados por su nombre y se controlan a través de una lista de documentos Relacionados o de origen externo (F-SGC-UPAM-01-07).

Los documentos pueden encontrarse en cualquier tipo de medio: papel, disco o electrónico, siempre con la leyenda de COPIA CONTROLADA (a excepción del Manual de Calidad).

Responsabilidad y Control

Todo responsable de documentos (Procedimientos, Formatos, Instrucciones de Trabajo, Documentos de referencia) deberá elaborar, actualizar o modificar el contenido, siendo su responsabilidad mantenerlos vigentes e informar al controlador(a) de documentos.

El (La) controlador(a) de documentos hará entrega al responsable del proceso, la última versión de los documentos del SGC de manera electrónica en formato PDF. Es no es un documento controlado.

Actualización

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).

En los casos de altas y bajas de documentos controlados internos o externos, el responsable del documento deberá notificar al responsable del control de documentos la alta o baja por medio del formato (F-SGC-UPAM-01-08)

En caso de baja de documentos controlados internos, no podrá utilizarse su código para otro documento nuevo.

Se realizará una revisión anual de la documentación del SGC con el propósito de ratificar y validar lo(s) procedimiento(s) y registros de lo(a)s responsables a través del formato Revisión Anual de Documentos (F-SGC-UPAM-01-06).

Vigencia

Se consideran documentos vigentes y controlados los que se encuentran en la lista maestra de documentos (F-SGC-UPAM-01-09), en la lista de registros de calidad (F-SGC-UPAM-03-01), en el Manual de Calidad (ubicado en la Jefatura de Oficina de calidad) y los que se encuentren en el portal del SGC (para asegurar la disponibilidad de uso).

Obsolescencia

Los responsables de documentos para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, resguardarán un año su documentación y agregarán la leyenda de DOCUMENTO OBSOLETO.

La Jefatura de Calidad tendrá una carpeta de la documentación obsoleta y hará respaldo electrónicamente de la documentación que se convierta en obsoleta (se le agregará la leyenda DOCUMENTO OBSOLETO) para que se prevenga el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Difusión

Todos los documentos elaborados deben ser difundidos a las personas que participan en su ejecución (disponibles en el portal del SGC).

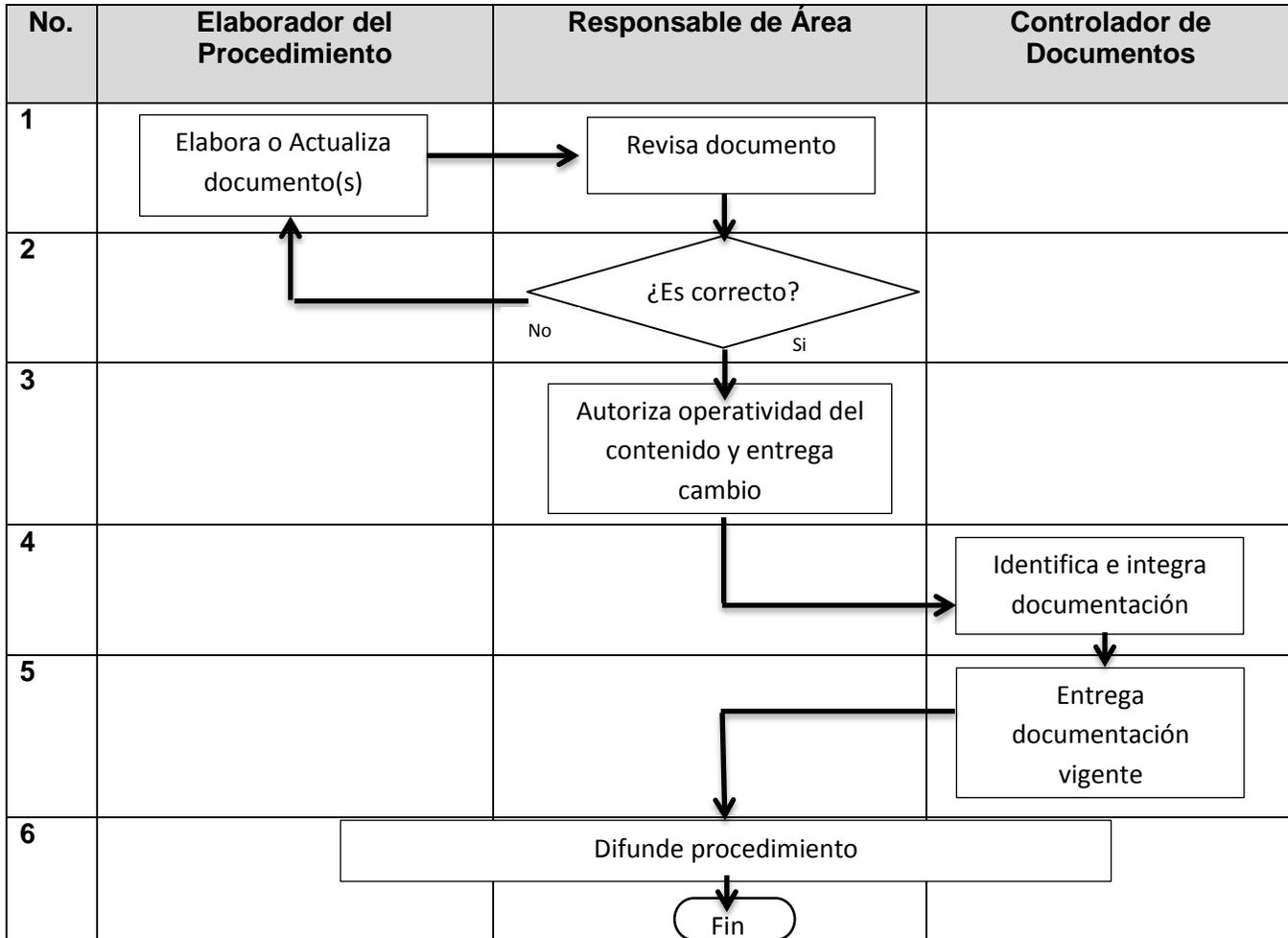
Es responsabilidad de (el/la) controlador(a) de documentos difundir los procedimientos por correo electrónico para informar de los cambios efectuados.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	Formatos y/o documentos
1	Elaborador de Documento	<p>Elabora o Actualiza documento(s).</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de detectar la necesidad de emitir un nuevo documento deberá revisar el instructivo de Diseño de Documentos (I-SGC-UPAM-02-01). • En caso de modificar algún documento ya existente, deberá utilizar el formato Solicitud de Cambio a Documento (F-SGC-UPAM-01-04) para entregarlo al controlador de documentos (firmando por el Representante de la Dirección y el responsable del área). • En caso de dar de alta/baja a algún documento se solicita el Registro de Alta o Baja de documento (F-SGC-UPAM-01-08) • En caso de dar de alta un documento de referencia o externo utilizando el formato (F-SGC-UPAM-01-08) y el controlador de documentos lo dará de alta en la Lista de documentos Relacionados o de origen externo (F-SGC-UPAM-01-07) 	<p>Periodos Anuales</p> <p>En revisiones al sistema</p>	<p>(I-SGC-UPAM-02-01).</p> <p>F-SGC-UPAM-01-04</p> <p>(F-SGC-UPAM-01-08)</p> <p>(F-SGC-UPAM-01-08)</p> <p>(F-SGC-UPAM-01-07)</p>
	Responsable de Área	<p>Revisa Documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa y autoriza la operatividad del documento (Procedimientos, Formatos, Instrucciones de trabajo, etc.) como tal ya que este afecta de manera directa el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad). 	Cuando sea necesario.	
2	Responsable de Área	<p>¿Es correcto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO Regresa a la etapa 1. • SI Pasa etapa 3. 	Al revisar el documento	

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	Formatos y/o documentos
3	Responsable de Área	Autoriza operatividad del documento • Firma documento en el campo correspondiente de revisado.(F-SGC-UPAM-01-08)	Al revisar el documento.	(F-SGC-UPAM-01-08)
4	Controlador de documentos	Identifica e integra documentación • Da de alta en la carpeta del SGC los documentos actualizados una vez autorizados y los registra en la lista Maestra de Documentos (F-SGC-UPAM-01-09) y/o en la lista de registros de calidad (F-SGC-UPAM-03-01) para el control de los registros. En caso de baja o alta de documento o registro se actualiza la Bitácora de Documentos y Registros (F-SGC-UPAM-01-10) para control de los documentos obsoletos o vigentes. • Integra en la carpeta del SGC y actualiza el portal del SGC. • Una vez autorizado el documento por el responsable de área, el controlador de documentos lo envía a Servicios informáticos. Y donde a partir de ese momento el documento está vigente y los usuarios pueden utilizarlos sin restricción alguna.	Cuando el responsable solicita la actualización, alta o baja de documento(s)	(F-SGC-UPAM-01-09) (F-SGC-UPAM-03-01) (F-SGC-UPAM-01-10)
5	Controlador de Documentos	Entrega documentación vigente • Entrega los documentos vigentes en el Formato Constancia de distribución (F-SGC-UPAM-01-01) al elaborador de documentos.	Un día posterior a la solicitud de actualización	F-SGC-UPAM-01-01
6	Elaborador de documentos Responsable de área Controlador de documentos	Difunde • El elaborador de documentos y/o el responsable de área difunde los nuevos documentos de su(s) proceso(s) o modificaciones a los existentes. El controlador de documentos difunde las modificaciones en el portal del SGC.	Después de cada revisión del sistema	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008
MC-SGC-UPAM	Manual de Calidad
F-SGC-UPAM-03-01/Versión.01	Lista de Registros de Calidad

5.2 FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-01-01	Constancia de Distribución	3 años	Archivo muerto	Calidad	Carpeta del SGC
F-SGC-UPAM-01-04	Solicitud de Cambio a Documento	3 años	Archivo muerto	Calidad	Carpeta del SGC
F-SGC-UPAM-01-06	Revisión Anual	3 años	Archivo muerto	Calidad	Carpeta del SGC
F-SGC-UPAM-01-07	Lista de documentos Relacionados o de origen externo	3 años	Archivo muerto	Calidad	Carpeta del SGC
F-SGC-UPAM-01-08	Registro de Alta o Baja de documento	3 años	Archivo muerto	Calidad	Carpeta del SGC
F-SGC-UPAM-01-09	Lista Maestra de Documentos	3 años	Archivo muerto	Calidad	Carpeta del SGC
F-SGC-UPAM-01-10	Bitácora de Documentos y Registros obsoletos	3 años	Archivo muerto	Calidad	Carpeta del SGC

5.3 GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

Disposición de los registros: Acción tomada sobre los Registros de Calidad una vez concluido el tiempo de retención definido (Ej. destrucción, archivo histórico, depuración de archivos).

Registros de calidad: Documento que se genera a partir de requisitar un formato del SGC, con el cual se conserva la evidencia de que los procesos del mismo se realizan de manera estándar conforme a lo establecido en los procedimientos.

Controlador(a) de documentos: Persona responsable de la Jefatura de Oficina de Calidad.

Tiempo de retención: Periodo que se debe guardar el registro, antes de su disposición.

Al terminar cada cuatrimestre: Cada cuatro meses.

5.4 CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: <ol style="list-style-type: none"> 1. Del propósito se cambia a: Controlar, aprobar, revisar y actualizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. 2. Del Alcance: Aplica para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. 3. Se modifican las políticas anteriores 4. Del diagrama del proceso y de la descripción del procedimiento se simplifican los procesos de 12 a 6. 5. Se elimina el registro F-SGC-UPAM-01-03/REV.00 6. Se elimina el registro F-SGC-UPAM-01-05/REV.00 7. Se actualizan los registros a versión 01 F-SGC-UPAM-01-01/REV.00, F-SGC-UPAM-01-02/REV.00, F-SGC-UPAM-01-04/REV.00, F-SGC-UPAM-01-06/REV.00, F-SGC-UPAM-01-08/REV.00. Se agrega encabezado e instructivo de llenado.
01	27/4/2015	Se da de baja el registro Lista Maestra de Registros (F-SGC-UPAM-01-02) por duplicidad con el Registro Lista de Registros de Calidad.(F-SGC-UPAM-03-01)
02	Mayo 2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica Revisión por Versión al procedimiento y a los registros, considerando que las versiones solo son anuales, la recomendación del Auditor externo de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, en el punto de la norma 4.2.3 inciso b) y c) 2. Se modifica política 3.1 3. Se agrega política 3.4 En donde especifica que el responsable de calidad es el controlador de documentos. 4. Se modifica política 3.6 5. En la descripción del procedimiento se verifica que los formatos estén en la descripción. 6. Se da de alta el registro Lista Maestra de Documentos (F-SGC-UPAM-09/Versión.00)
03	30/Mayo/2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el objetivo del procedimiento 2. Se actualizan y se desagregan las políticas: documentación, responsabilidad y control, vigencia, obsolescencia, difusión. 3. Se modifica el diagrama de flujo de acuerdo a como se está llevando la actividad. 4. Se agrega el registro Bitácora de documentos y registros obsoletos(F-SGC-UPAM-01-10) 5. Se cambia la versión de 01 a 02.
04	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-01

DISEÑO DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO DISEÑO DE DOCUMENTOS P-SGC-UPAM-01

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Coadyuvar en la elaboración y codificación de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplicable a todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

La documentación que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad puede ser elaborada por personal o el responsable del proceso del SGC, siendo revisada por el responsable del proceso y autorizada por rectoría. En ausencia del responsable de Rectoría, estos documentos sólo pueden ser aprobados por el Representante de la Dirección.

Es responsabilidad del Representante de la Dirección mantener y asegurar que los documentos que sean parte del Sistema de Calidad se elaboren, codifiquen y diseñen de acuerdo a esta instrucción de trabajo, así como aprobar los documentos elaborados o modificados generados en la Universidad Politécnica de Amozoc.

Es responsabilidad de la Secretaría Académica y Administrativa realizar las revisiones anuales de cada documento de las áreas a su cargo.

Es responsabilidad de la Secretaría Académica y Administrativa, así como responsables de departamento coordinar y apoyar a su personal para la generación de los documentos necesarios para la realización de su trabajo.

Los documentos pueden encontrarse en cualquier tipo de medio, papel, disco o electrónico. En caso de que sea electrónico se omitirá la firma de las autoridades

del cuadro de autorizaciones y siempre con la leyenda de **documento no controlado**.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

3.1 Niveles de Documentación.

Con el fin de dar orden a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se han establecido 4 niveles distintos para clasificar los documentos; estos son:

◆ Nivel 1

MC (Manual de Calidad): El Manual de la Calidad es un documento que muestra la descripción de la organización y su compromiso por medio de una filosofía, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad referidos en la norma ISO 9001:2008, estableciendo de manera general como se realiza el servicio y la forma que se controla la calidad del mismo.

◆ Nivel 2

P (Procedimientos): El procedimiento es el documento que describe el conjunto de actividades que interactúan para el desarrollo de un servicio, esta descripción de actividades nos muestra de manera general como se desarrollan las actividades para la generación de un servicio en la UPAM.

◆ Nivel 3

I (Instructivos o Instrucciones de Trabajo): Es el documento que describe claramente la forma en que se desarrollan las actividades y/o una actividad específica de los procedimientos.

◆ Nivel 4

F (Formatos o Registros): Los formatos registros son los documentos que proporcionan evidencia de calidad y de los resultados de nuestros procedimientos o instrucciones de trabajo, para el diseño de estos documentos.

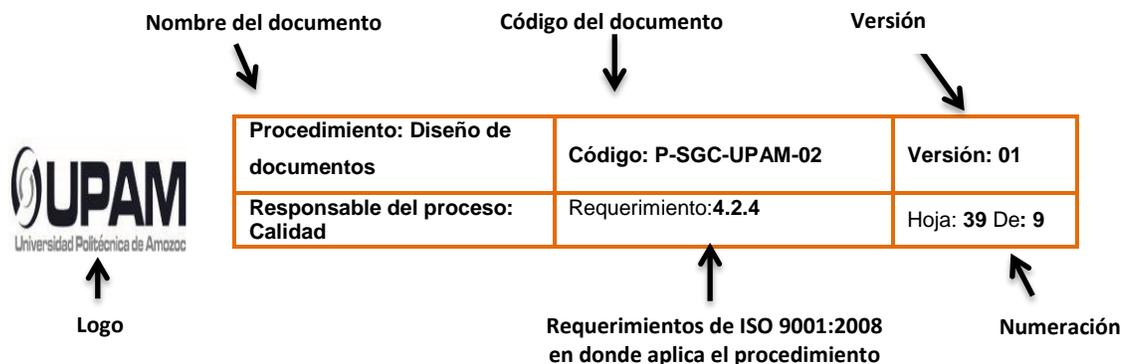
3.2 Especificaciones de diseño para los niveles de la documentación.

- ◆ **Generalidades.** Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deberán ser impresos en hojas de papel bond de color blanco tamaño carta, la tinta de impresión deberá ser negra salvo el caso del Manual de la Calidad, el cual podrá imprimirse en varios colores.
- ◆ **Márgenes:** Inferior: 1.50cm Derecho e Izquierdo: 2.00 cm Encabezado: 4.50 cm
- ◆ **Tipo y tamaño de letra:** Arial. Tamaño 11 para texto, 11 y en casos 14 para títulos. (Para el caso de tablas, figuras, diagramas de flujo y esquemas se puede utilizar cualquier **tamaño** de letra.)
- ◆ **Formato de secciones:** Mayúsculas, negrita, cursiva y/o subrayada.
- ◆ **Subsecciones:** Minúsculas, letra regular o negrita según se considere necesario. Se pueden utilizar subniveles numéricos (1., 1.2, etc.) o alfabéticos (a, b, c, etc.) o viñetas, las subsecciones se presentarán en forma escalonada.

3.3 Encabezado de documentos y cuadro de autorizaciones

El encabezado y contenido de los documentos para todos los niveles deberá contener:

1. **Cuadro de Control de Documento:** Describe el código del documento, Requerimiento de la Norma ISO 9001:2008 donde aplica el procedimiento, Responsable del Proceso, Revisión o Versión (Serie consecutiva que indica el documento vigente y se incrementará cada vez que se haga algún cambio en el documento) y numeración de hojas del documento (Se deberá indicar el número de la páginas con respecto al número total de hojas que integran el documento).



- **Nombre del documento:** Nombre del procedimiento
- **Código del documento:** La codificación para el control de los documentos generados contendrá el formato A-BBB-CCCC-DD en donde:
 - ◆ **A.-** Según el nivel de documentos descrito en el punto 5.2.
 - ◆ **BBB.-** Se incluye la abreviatura del área responsable del documento, de acuerdo al Elemento de Aplicación que aplica el documento generado de acuerdo a las áreas dentro de la Universidad Politécnica de Amozoc. Anotar el nombre que corresponda según la tabla, ejemplo:
 - Sistema de **G**estión de la **C**alidad = SGC
 - Secretaría **AC**adémica= SAC
 - ◆ **CCCC.-** Abreviatura de Universidad Politécnica de Amozoc: **UPAM**
 - ◆ **DD.-** Numero consecutivo del documento, en los casos de los registros o formatos se agregara numero consecutivo del formato perteneciente al documento así como su versión como se muestra a continuación:
- **Versión:** Actualización del documento
- **Responsable del proceso:** Cargo del responsable del proceso.
- **Requerimiento:** De acuerdo a la norma ISO 9001:2008

- **Numeración:** Número de páginas del documento

2. **Logo de la Organización:** UPAM

*Quedan exentos de este punto los documentos que por sistema no sea posible incluir el encabezado descrito en este procedimiento.

3.4 Cuadro de Autorizaciones.

El siguiente cuadro debe contener las autorizaciones que se mencionan para su emisión y deberá presentarse sólo en la primer página del Manual (Nivel 1) y de los procedimientos (Nivel 2). El cuadro del documento original deberá contener el nombre y firma autógrafa de las autoridades que se anotan en el cuadro para poder darse por autorizado y poderlo integrar al Sistema de Gestión de la Calidad.

Nombre y puesto de quién elabora el procedimiento ↓	Nombre y puesto del responsable del procedimiento ↓	Nombre y puesto de Rectoría ↓
Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha de Elaboración dd/mm/aa	Fecha de Revisión dd/mm/aa	Fecha de Vigencia dd/mm/aa
↖ Indica la fecha origen, la cual se elaboró el documento para el sistema de gestión de la calidad	↑ Indica la fecha de modificación o actualización en el sistema de gestión de la calidad	↗ Indica el tiempo de vigencia del procedimiento

3.5 Contenido de documento.

3.5.1 Contenido del Manual de la Calidad.

El Manual de la Calidad debe contener al menos:

- Una descripción de Nuestra Organización (Antecedentes).
- La Filosofía de la Organización (Misión, Visión, Política de Calidad Vigente)
- El alcance y objeto de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad
- Interrelación de los procesos

- Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

‘-3.5.2 Contenido de los Procedimientos y/o Instrucciones de Trabajo.

Los documentos de los niveles 2 y 3 deberán contener los siguientes apartados:

- 1. PROPOSITO.** Define claramente el objetivo para el cual fue creado el documento.
- 2. ALCANCE.** Determina las áreas, recursos, productos y servicios en los que es aplicable el documento.
- 3. POLITICAS.** Define las responsabilidades de áreas y puestos de las personas que ejecutan el procedimiento:

En caso de que.....

Cuando....

Este procedimiento incluye...

Todo el personal deberá.....

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

N/A

4.1. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO. Para los casos en que aplique se desarrolla de la siguiente manera:

	FUNCIÓN A	FUNCIÓN B	FUNCIÓN C	FUNCIÓN D	FUNCIÓN E
1	Elabora.....				<p>Cada una de las actividades a seguir (bloques), debe estar expresada con un verbo en indicativo y debe estar identificada con un número.</p> <p>Se recomienda que el diagrama de proceso no contenga más de 10 pasos. Si surgen más pasos, sintetizar al nivel de diagrama y explicar con más detalle en el apartado de responsabilidades.</p> <p>Hacer uso de la siguiente simbología:</p>
2		Revisa.....			
3		Procesa.....			
4		Procesa.....			
5	Distribuye.....				 Actividad de paso (en toda actividad debe haber un verbo)
6	→	Fin de procedimiento			 Decisión (sí/no)
7					 Información

4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Después de la diagramación del procedimiento, se procede a la descripción del mismo, esta descripción tendrá también su encabezado de acuerdo a lo establecido en esta instrucción de trabajo, la descripción del mismo se realiza de acuerdo al siguiente esquema.

Secuencia	Responsable	Actividades (qué, cómo, dónde)	CUÁNDO
<p>➔¹</p> <p>De acuerdo con el diagrama de flujo</p>	FUNCIÓN A	<p>Describe detalladamente en la sección de RESPONSABILIDADES cada una de las actividades necesarias para conseguir el objetivo del procedimiento. Para realizar de manera correcta este paso hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tome de base el diagrama (Sección 4), ya que las responsabilidades son una explicación más detallada del diagrama de proceso. • Verifica que cada uno de los pasos del procedimiento contenga QUIÉN (HACE) o RESPONSABLE, QUÉ (HACE) y cuando aplique CÓMO o CUÁNDO. • Redacta cada uno de la actividades como instrucciones de acción y no como deseos o expectativas <p>ejemplo: ACCIÓN: "Coordinación de Calidad debe terminar todos los proyectos programados del 24 al 29 de Septiembre y reportar a la Dirección los resultados el 30 de Septiembre." DESEO: "Coordinación de Calidad tratará de terminar los proyectos programados del 24 al 29 de Septiembre y dentro de sus posibilidades reportará a Dirección los resultados el 30 de Septiembre."</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redacta los procedimientos en un lenguaje sencillo de forma clara y precisa. • Si la actividad requiere de algún formato de registro o tabla, mencionar en el texto su nombre y código de referencia, y anexarlos al procedimiento cuando esto se considere pertinente. (Sección VI y VII). 	

4.3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Documentos relacionados con éste procedimiento y que sirven de apoyo para su realización.

- **4.4 REGISTROS:** Formatos requisitados generados como parte del procedimiento.

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacenamiento

4.5. GLOSARIO: Palabras o acciones específicas de un procedimiento, para las cuales se necesita

4.6. CONTROL DE CAMBIOS: Las modificaciones que se realicen al procedimiento, bajas o altas de registros del Sistema de Gestión de Calidad UPAM, deben ser registrados para su control.

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio

5. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008

5.1 FORMATO

Código	Registro	Tiempo de conservación	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacenamiento
I-SGC-UPAM-02-01	Instructivo para elaborar documentos	3 años	Responsable de la Dirección	Calidad

5.2. GLOSARIO

Instructivo: Es el documento que describe claramente la forma en que se desarrollan las actividades y/o una actividad específica de los procedimientos.

Descripción del procedimiento: Se detallan las actividades del diagrama de flujo, así como el uso de los formatos aplicables al procedimiento.

5.3 CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General 1. Modificación al propósito del procedimiento. 2. Modificación a la descripción del procedimiento 3. El registro de diseño se cambia a instructivo de diseño
02	Mayo 2015	1. En el cuadro de autorizaciones se cambia primero el título de elaboró, revisó y autorizó,

		<p>posteriormente se agrega el nombre de la persona y su firma.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. No se tenía en el procedimiento a partir del punto No. 6 que son los registros, por lo que se anexo a partir de este punto. 3. Se modifica el instructivo de diseño de documentos.
03	14/12/2015	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica la política 3.4, diciendo: En caso de que sea electrónico se omitirá la firma de las autoridades del cuadro de autorizaciones. Siempre con la leyenda de <u>documento no controlado</u>. • Se actualiza el punto 5.3 y 5.4 Encabezado de documentos y cuadro de autorizaciones debido a la actualización anual 2015. • Se corrige el punto 5.7.2 Contenido de los Procedimientos y/o Instrucciones de Trabajo, el cual se agrega el apartado no.6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA que no existían. • Se actualiza el instructivo de diseño y se cambia la versión a 02. • Se actualiza el diseño del documento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-03

**“CONTROL DE
REGISTROS DE CALIDAD”**

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD P-SGC-UPAM-03

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los controles necesarios para identificar, recopilar, archivar y mantener en el tiempo estipulado, en forma legible y recuperable todos los registros de calidad establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la UPAM.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a toda la documentación electrónica y física del Sistema de Gestión de Calidad UPAM.

POLÍTICAS

El control para identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros, es responsabilidad del usuario de acuerdo a lo establecido en la lista de registros de calidad (F-SGC-UPAM-03-01).

Para la generación de registros de calidad se verificará el procedimiento de Diseño de documentos (P-SGC-UPAM-02) y/o el Instructivo de Diseño (I-SGC-UPAM-02-01), así también, para el alta o baja de documentos (F-SGC-UPAM-01-08), ya sea procedimiento(s) o registro(s) se utilizarán los formatos vigentes de control de registros.

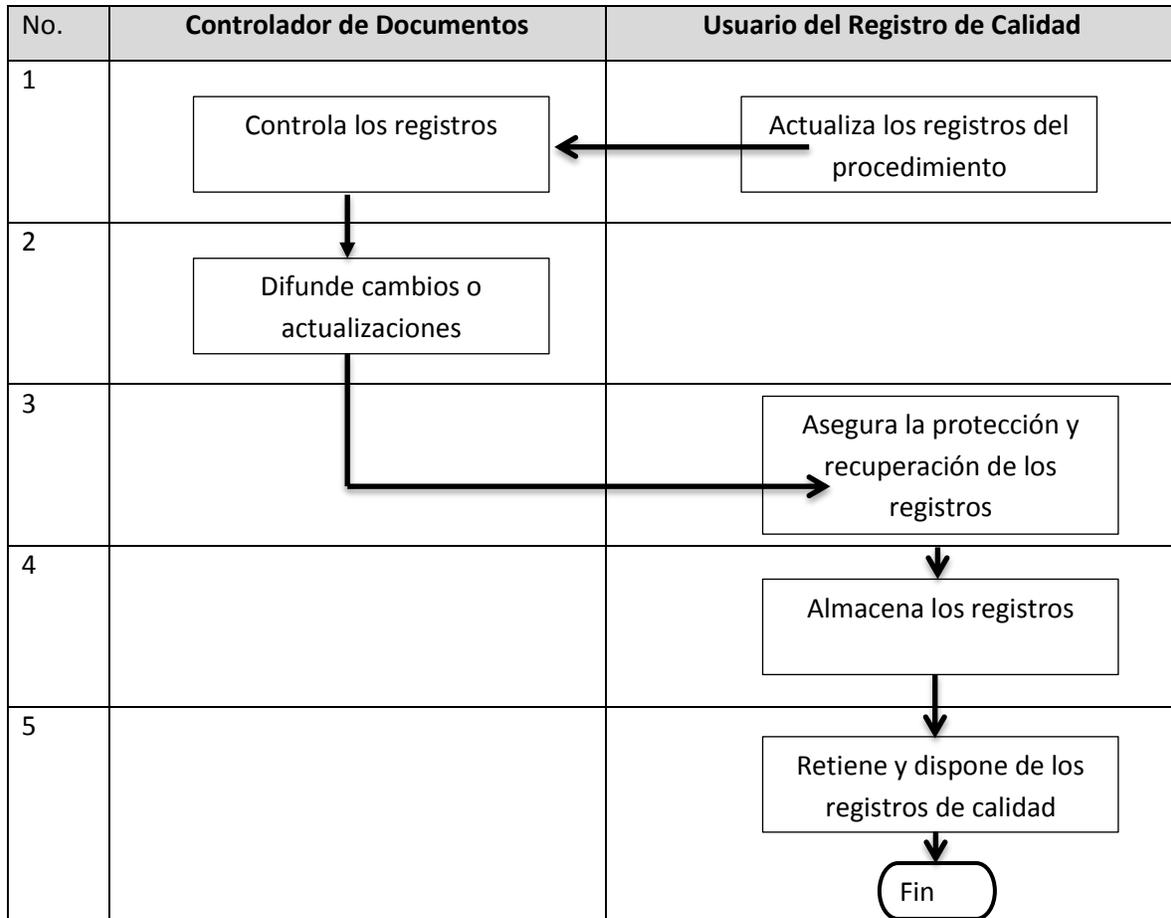
Los espacios en los formatos para los registros de calidad, deberán ser requisitados o bien se deberá escribir N/A o cancelarlo con una línea.

Los registros pueden mantenerse de manera impresa o electrónica, para el caso de registros electrónicos será responsabilidad de los usuarios respaldar la información mensualmente.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Usuario del Registro de Calidad	<p>1. Autoriza los registros del procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe propuestas de formatos para registros de calidad con la justificación para generar un nuevo registro o darlo de alta en el SGC: En caso de que sea una baja o alta de registros o procedimiento se utiliza el formato (F-SGC-UPAM-01-08) • En caso de hacer un cambio o al documento se utiliza el formato (F-SGC-UPAM-01-04) • Revisa que los formatos o documentos para registros propuestos sean convenientes al SGC. 	Requiera el usuario	<p>F-SGC-UPAM-01-08 F-SGC-UPAM-01-04</p>
	Controlador de Documentos	<p>1.2 Actualiza los registros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da de alta en el formato para registros llamado lista de registros de calidad (F-SGC-UPAM-03-01) o Lista de documentos relacionados o de origen externo. • Cada área verifica los cambios publicados en dicha lista. • Difunde en las áreas la existencia de nueva documentación e informa sobre los cambios correspondientes en los formatos o registros de calidad para su aplicación en el SGC. 	Quando estén autorizados	F-SGC-UPAM-03-01
2	Controlador de Documentos y Usuario del registro de calidad	<p>2. Distribuye formatos en medios electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye los formatos para registros de calidad a los usuarios con base en lo establecido en el procedimiento del SGC para el control de los documentos (ver procedimiento P-SGC-UPAM-01). • Deberá informar al usuario de los formatos sobre las condiciones de control que deberá aplicar a sus registros de calidad generados durante la operación de su procedimiento. • Informa a los usuarios que los registros de calidad no deben presentar tachaduras o enmendaduras, por lo que si la información que se registra es incorrecta deberá cancelarse dicho registro cruzándolo con la palabra CANCELADO en particular si se maneja por folio. • Informa al Controlador de Documentos sobre la utilización de Formatos en Electrónico. 	A partir de la implantación	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5- FORMATOS E INSTRUCCIONES.

Código	Proceso o documento
F-SGC-UPAM-01-04	Solicitud de Cambio a documento
F-SGC-UPAM-01-08	Registro de Alta o Baja de documento
NMX-CC-9001-IMNC-2008	NORMA ISO 9001:2008
F-SGC-UPAM-01-07	Lista de documentos relacionados o de origen externo

5.1.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de conservarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-03-01	Lista de Registros de Calidad	3 años	Envío al archivo muerto	Representante de la Dirección	Carpetas del SGC

5.2.- GLOSARIO

SGC. Sistema de Gestión de la Calidad

Documento. Cualquier escrito que ilustra e informa acerca de un hecho o sirve para probar algo acerca del Sistema de Gestión de la Calidad de la UPAM, pudiendo ser éste un impreso en papel o en medios electrónicos.

Documentos Relacionados. Son aquellos documentos no originados por la UPAM que sirven de apoyo para realizar algunas actividades.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

UPAM. Universidad politécnica de Amozoc

5.3. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: <ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación al propósito en establecer los lineamientos a establecer los controles. 2. Modificación de redacción al alcance. 3. Se revisaron las políticas y se modificaron. 4. Se agregó diagrama de proceso y descripción. 5. Revisión de los registros: Lista de Registros de Calidad (F-SGC-UPAM-03-01) y Lista de documentos relacionados o de origen externo (F-SGC-UPAM-01-07), los cuáles se agregó encabezado e instructivo de llenado.
02	Mayo	1. Revisión de políticas

		2. Se agregan en el apartado 5 y en los documentos de referencia, los formatos del procedimiento de control de documentos Solicitud de Cambio a documento(F-SGC-UPAM-01-04) y Registro de Alta o Baja de documento (F-SGC-UPAM-01-08)
03	30/Octubre/2015	1. Revisión y actualización de diagrama y descripción del procedimiento. 2. Se actualiza la versión de 01 a Version.02
04	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento y formato.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-04

“RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN”

PROCEDIMIENTO RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN P-SGC-UPAM-04

1. -OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Verificar el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en su (s) proceso (s) y la mejora continua de su eficacia a través del seguimiento del Programa Anual de Calidad y los mecanismos que brinden evidencia sobre el cumplimiento de esta Responsabilidad.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Este documento incluye todas las actividades que realiza la alta dirección en la Universidad Politécnica de Amozoc que incluye el compromiso de la dirección, enfoque al cliente, política de la calidad, planificación del SGC, Responsabilidad, autoridad y Comunicación y Revisión por la Dirección.

.-POLÍTICAS

La Subdirección de Planeación Y Evaluación en su carácter de Representante de la Dirección, así como el área de calidad deben planear y programar las actividades que permitan seguir, mantener, controlar, evaluar y mejorar el SGC de Calidad de la UPAM.

La Subdirección de Planeación y Evaluación en su carácter de Representante de la Dirección debe coordinar lo necesario para la realización de las actividades de la alta dirección establecidas.

La Subdirección de Planeación y Evaluación comunicará al inicio de cada año las actividades planeadas y programadas del Programa Anual de Calidad vigente a través de memorándums, oficios, correos electrónicos.

La Subdirección de Planeación y Evaluación y calidad realizarán las actividades del Programa Anual de Calidad, evaluará y dará seguimiento para solventar las no conformidades y solicitar las acciones correctivas y/o preventivas.

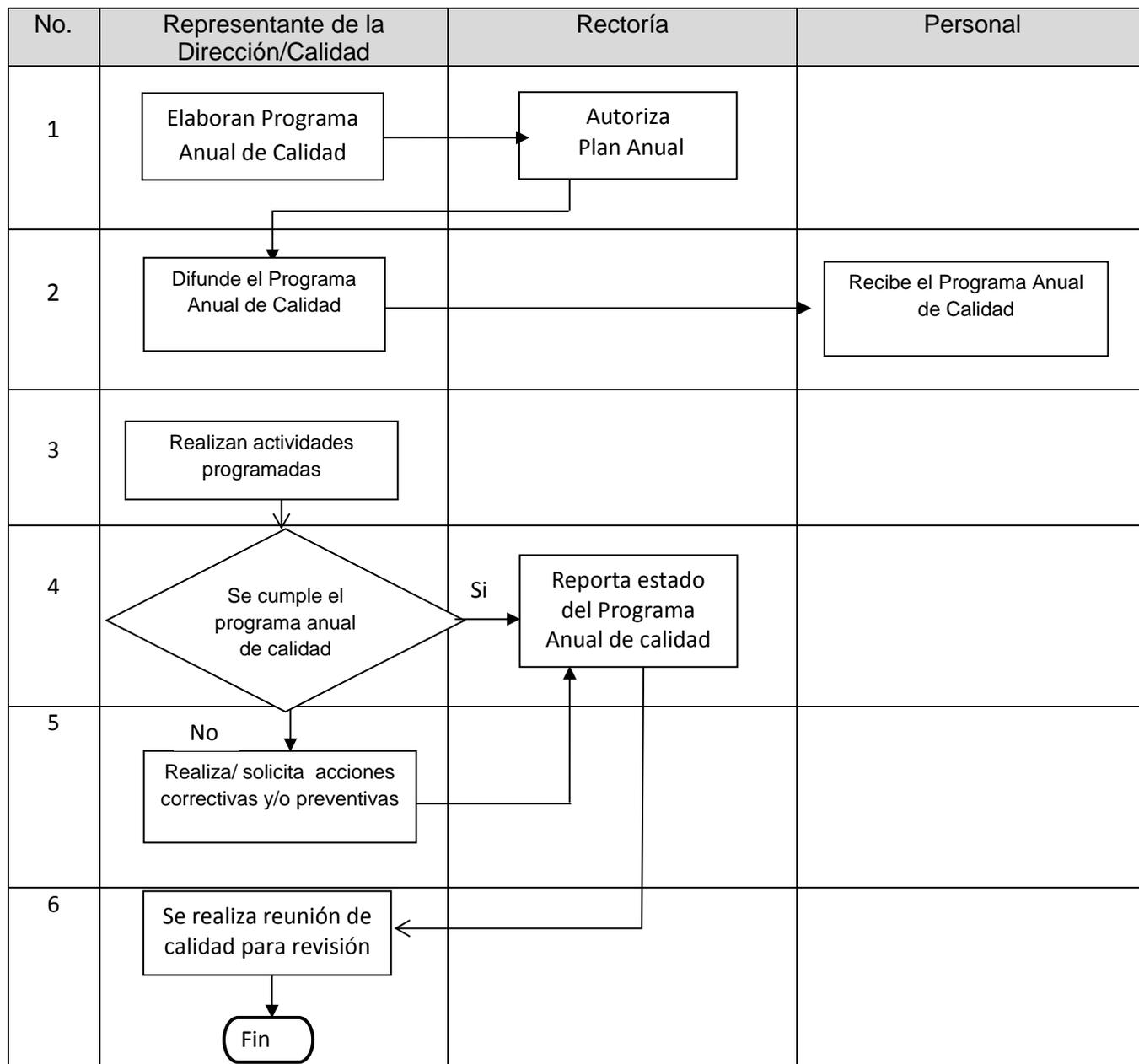
La Subdirección de Planeación y Evaluación y/o el área de calidad informarán las fechas de Revisiones por la Dirección. La Subdirección de Planeación y Evaluación y/o calidad realizarán revisiones periódicas al Programa Anual de Calidad para su seguimiento y control y establecerá acciones para el cumplimiento de éste.

La información generada del Programa Anual de Calidad será revisada en la Revisión por la Dirección para su evaluación.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	
1	Representante de la Dirección	1.1 Elabora Programa Anual de Calidad (F-SGC-UPAM-04-01)	Primeras semanas de enero	F-SGC-UPAM-04-01
	Rectoría	1.2 Autoriza el Programa Anual de Calidad (F-SGC-UPAM-04-01)	Primeras semanas de enero	
2	Representante de la Dirección	Difunde el Programa Anual de Calidad (F-SGC-UPAM-04-01) a través de correos, memorándums u otro medio que permita su difusión.	El primer mes del año	F-SGC-UPAM-04-01
	Personal	Recibe el Programa Anual de Calidad (F-SGC-UPAM-04-01) para el conocimiento de las actividades a realizar.	El primer mes del año	
3	Calidad Subdirección de Planeación	Realiza actividades programadas en el Programa Anual de Calidad (F-SGC-UPAM-04-01) vigente.	Durante el año	F-SGC-UPAM-04-01
4	Representante de la Dirección	Revisa y evalúa las actividades programadas de acuerdo al Programa Anual de Calidad (F-SGC-UPAM-04-01)	Antes de la Revisión por la Dirección	F-SGC-UPAM-04-01
	Representante de la Dirección	Si: Reporta avances del Programa Anual de Calidad vigente. (F-SGC-UPAM-04-03)	Cada fin de cuatrimestre	F-SGC-UPAM-04-03
5	Representante de la Dirección	No: Realiza/ solicita acciones correctivas y/o preventivas (F-SGC-UPAM-07-01) Acciones correctivas a los procesos y regresa a secuencia y reporta estado.	Antes de la Revisión por la Dirección	F-SGC-UPAM-07-01
6	Rector	Se realiza Reunión de calidad para revisión por la dirección y se levanta Minuta para Reuniones (F-SGC-UPAM-04-02) Fin del Procedimiento	De acuerdo al Programa Anual de Calidad	F-SGC-UPAM-04-02
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.- FORMATOS E INSTRUCCIONES

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
F-SGC-UPAM-07-01	Acciones correctivas y/o preventivas o de mejora
S/C	NORMA ISO 9001:2008

5.2 FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-04-01	Programa Anual de Calidad	2 años	Envío al archivo muerto	Representante de la dirección	Carpetas
F-SGC-UPAM-04-02	Minuta para Reuniones	2 años	Envío al archivo muerto	Representante de la dirección	Carpetas
F-SGC-UPAM-04-03	Avance del Programa Anual de Calidad	2 años	Envío al archivo muerto	Representante de la dirección	Carpetas

5.3 GLOSARIO

Representante de la Dirección.- Es la persona que tiene la autoridad y la responsabilidad de asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC. En este caso el designado para este nombramiento es La Subdirección de Planeación y Evaluación.

SGC. Sistema de Gestión de la Calidad

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-05

“REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”

PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION P-SGC-UPAM-05

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

A todo el personal y áreas involucrados en el Sistema de Gestión de calidad.

POLÍTICAS

Todo el personal debe participar en la recopilación, análisis y presentación de los resultados de sus áreas.

Los resultados serán responsabilidad del área que los emite y serán entregados al Responsable de la Dirección para su recopilación, su análisis y su validación.

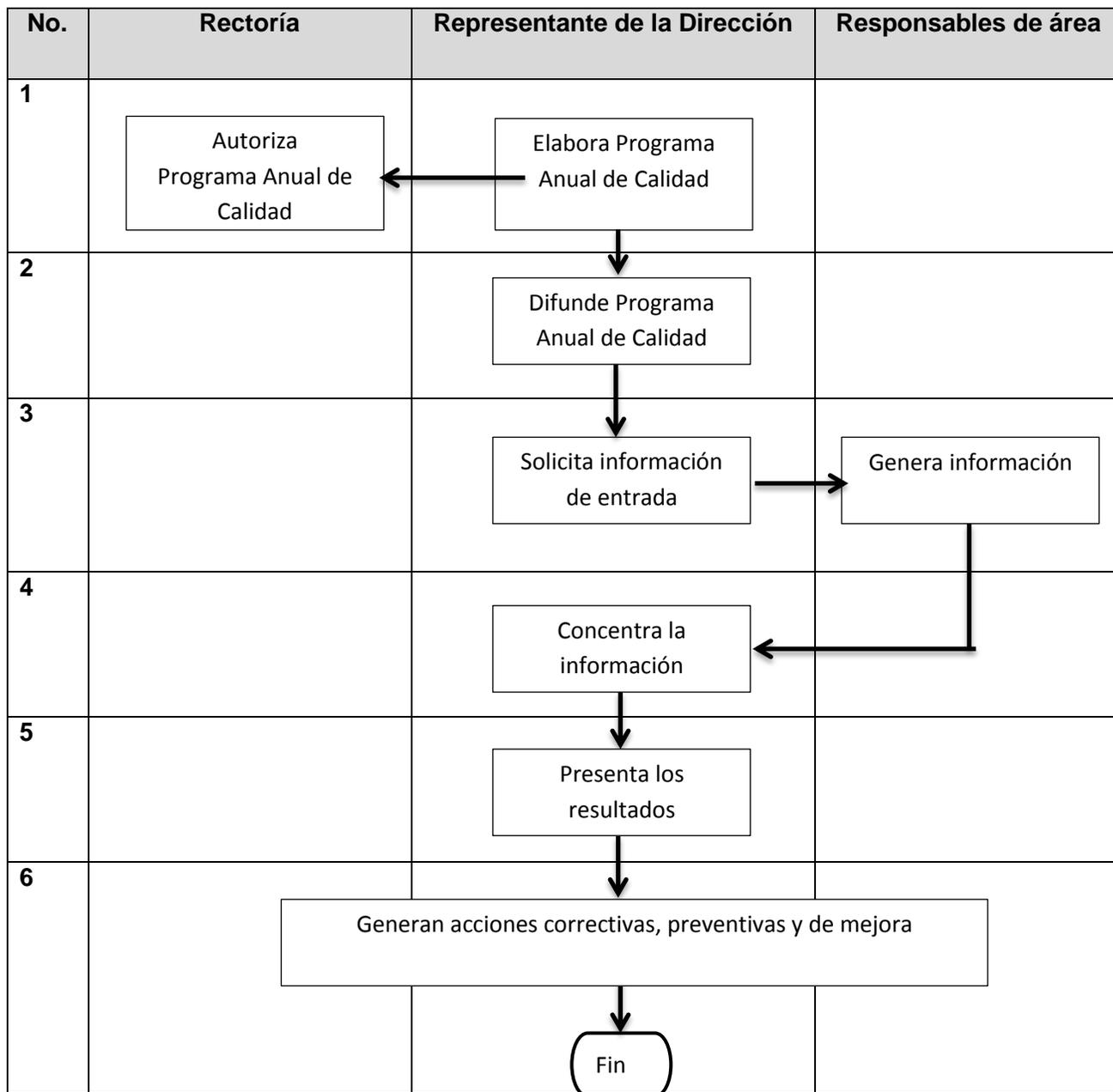
Para la Revisión por la dirección se considera: la Auditoria de Servicios, Estatus del buzón de quejas y sugerencias, las acciones correctivas y preventivas generadas por la medición de los procesos, auditorías internas y externas, así como la revisión de los acuerdos establecidos en las Revisiones anteriores.

Las Revisiones de Dirección se realizarán de acuerdo al Programa Anual de Calidad.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	Formatos y/o documentos
1	Representante de la Dirección	1.1 Elabora Programa Anual de Calidad	Primera semana de enero	
	Rectoría	1.2 Autoriza el Programa Anual de Calidad	Primera semana de enero	
2	Representante de la Dirección	Difunde Programa Anual de Calidad	Primera semana de enero	
3	Representante de la Dirección	Solicita información de entrada (F-SGC-UPAM-05-01)	Tercera semana de Abril	F-SGC-UPAM-05-01
	Responsables de área	Generan la información derivada de: los resultados de auditorías internas, quejas y sugerencias, acciones correctivas y preventivas, Auditoria de Servicio y Revisión de acuerdos generados en las Revisiones anteriores	Cuarta semana de Abril	
4	Representante de la Dirección	Concentra la información	Primera semana de Mayo	
5	Representante de la Dirección	Presenta los resultados a Rectoría, Secretario Académico, Administrativo y Jefes(as) de Departamento.	Primera semana de Mayo	
6	Representante de la Dirección Secretario Académico, Administrativo y Jefes(as) de Departamento.	Generan acciones correctivas, preventivas y de mejora en base a los resultados obtenidos de la información derivada de la Revisión.	Reunión de la Revisión por la Dirección	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.- FORMATOS E INSTRUCCIONES

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008
s/c	Informe de Encuesta de Auditoria de Servicios
s/c	Informe de estado de acciones correctivas, preventivas
s/c	Informe de clima laboral
s/c	Informes de Revisiones por la Dirección
F-SGC-UPAM-04-01	Programa Anual de Calidad
F-SGC-UPAM-04-02	Minuta de reuniones
F-SGC-UPAM-07-01	Acciones correctivas, preventivas y de mejora

5.2. FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-05-01	Información de Entrada Revisión por la Dirección	2 años	Envío al archivo muerto	Representante de la dirección	Carpetas

5.3.- GLOSARIO:

Programa Anual de Calidad: Actividades a programar para el seguimiento, mantenimiento y mejora del SGC de la UPAM.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS:

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	<ol style="list-style-type: none"> Se modificó el propósito de la siguiente manera: Llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Se revisa el alcance y políticas y se modifican. Se modifica el diagrama de proceso y su descripción. Se revisan y modifican registros (F-SGC-UPAM-04-01/REV.01) y (F-SGC-UPAM-04-02/REV.00): encabezado, nombre de quién elabora, revisa y autoriza.
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-13

**“ATENCIÓN A QUEJAS Y/O
SUGERENCIAS”**

PROCEDIMIENTO ATENCION A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS P-SGC-UPAM-13

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recopilar, clasificar, analizar y canalizar las quejas y sugerencias de nuestros clientes para llevar a cabo las acciones pertinentes que nos lleven a la solución de éstas.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica para la atención de quejas y sugerencias recibidas conforme a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad a través del buzón de sugerencias de la UPAM.

POLÍTICAS

Recopilación y clasificación de quejas

Las sugerencias se deben recopilar por lo menos 2 veces al mes.

Las Quejas/Sugerencias deben estar identificadas: nombre completo del quejoso, carrera correo electrónico o número telefónico en el cuál se le dé respuesta.

Las quejas anónimas se cancelan, pero se deben analizar por su trascendencia.

Las quejas que utilicen un lenguaje soez (malas palabras) se cancelarán, pero se deben analizar su trascendencia.

Apertura y entrega de quejas/sugerencias a las áreas

El Buzón de Quejas y/o Sugerencias serán abiertos por el Representante de la Dirección (RD), la jefatura de calidad y cualquier persona del área administrativa o académica.

Se deberán entregar la(s) queja(s) y/o sugerencia(s) de manera personal a través de la Jefatura de Calidad y con el apoyo del Representante de la Dirección(RD) a el/la responsable a quién va dirigido la queja y/o sugerencia. Asegurándose de omitir la información personal de quién interpone la Queja para mantener su anonimato.

Análisis y respuesta de queja/sugerencia

La(s) respuesta(s) a la(s) Queja(s) y/o Sugerencia(s) deberá utilizar el formato de acciones correctivas y/o preventivas(F-SGC-UPAM-07-01) y entregar a la jefatura de calidad una copia de la acción.

El área a quién irá remitida la Queja y/o Sugerencia tendrá que entregar a calidad, copia de la Acción correctiva para eliminar la queja.

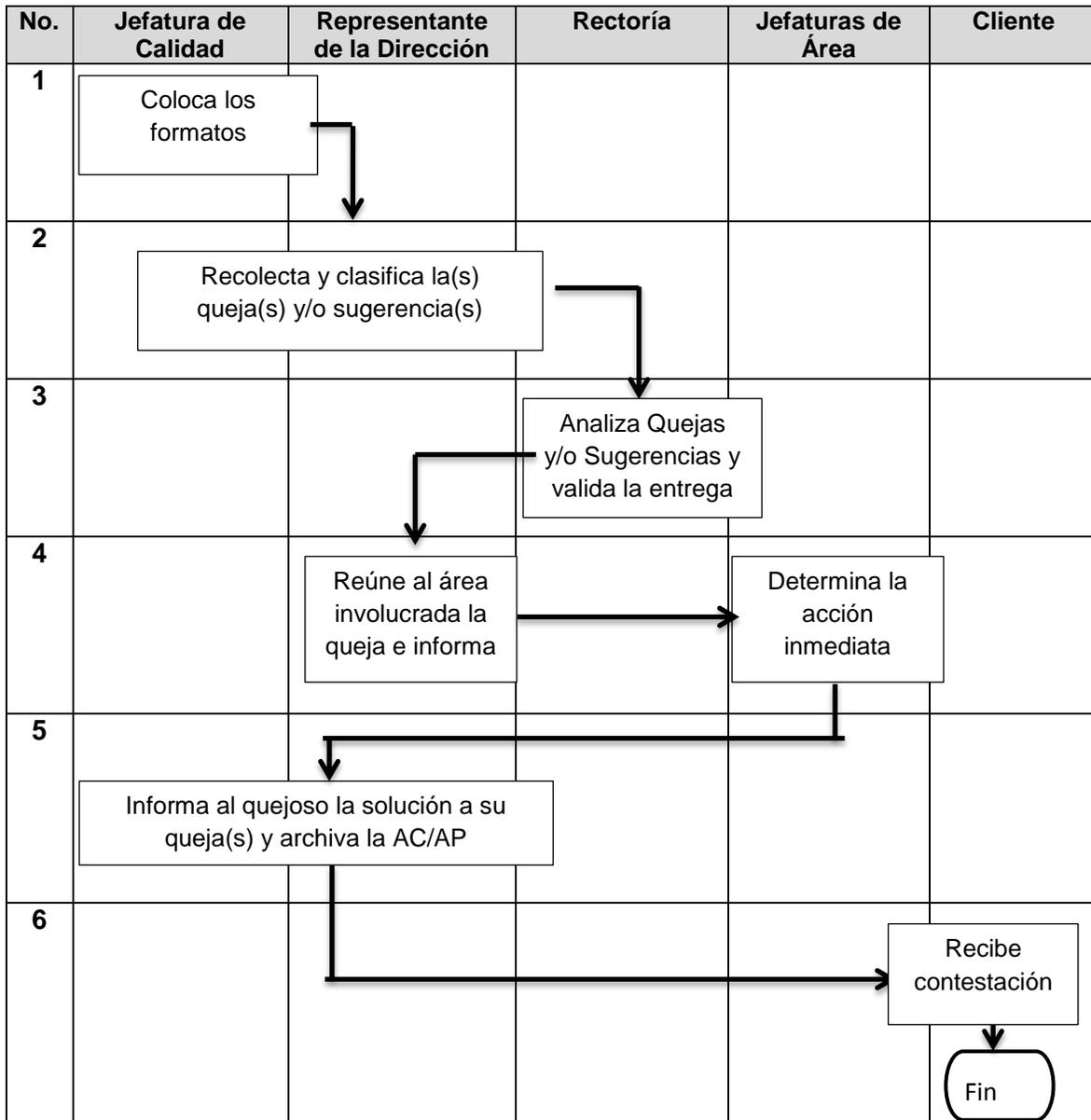
Vigencia

Se realizará un reporte cuatrimestral para verificar el estado de las quejas, peticiones, sugerencias, en el caso de que la queja/sugerencia tenga más de cuatro meses sin cerrar y no se haya podido contactar a la persona quejosa, entonces se cerrara dicho documento.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuándo	Formatos y/o Documentos
1.	Jefatura de Oficina	Coloca formatos Coloca los formatos en los buzones de sugerencias	Cuando se agoten los formatos en el buzón	
2.	Jefatura de calidad Representante de la Dirección	Recolectan las quejas/sugerencias obtenidas y las clasifican de acuerdo a su importancia. <ul style="list-style-type: none"> Verifica que la queja (F-SGC-UPAM-13-01) se encuentren todos los datos del informante, que no sea anónima y que no contenga un lenguaje soez. 	Una vez por semana	F-SGC-UPAM-13-01
3.	Rectoría	Analiza Queja y/o Sugerencia y valida la entrega al área correspondiente Analiza las Quejas y/o Sugerencias y las remite al área correspondiente a través del Representante de la Dirección.	Al realizar la entrega de las quejas/sugerencias por parte del RD	
4	Representante de la Dirección	RD se reúne con área involucrada de la queja / sugerencia e informa. El RD entrega el formato(F-SGC-UPAM-13-02) junto con parte inferior del formato (F-SGC-UPAM-13-01) para analizar las causas de la queja/sugerencia,	Posterior a la apertura del buzón	F-SGC-UPAM-13-02 F-SGC-UPAM-13-01
	Jefaturas de área	Determinan la acción inmediata y el plan de acción a implementar con el formato (F-SGC-UPAM-07-01) para solventar la queja/sugerencia.	Durante la reunión	F-SGC-UPAM-07-01
5.	Jefatura de Calidad Representante de la Dirección	Informa al quejoso <ul style="list-style-type: none"> Se notifica vía correo electrónico o teléfono una reunión con RD y Calidad para: Informar resultados de la atención a las Quejas y/o Sugerencia Archiva la AC/AP 	Durante la reunión	
6	Cliente	Recibe contestación a su queja	Durante la reunión	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.- FORMATOS E INSTRUCCIONES

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
s/c	NORMA ISO9001:2008
s/c	Reglamento de alumnos(as) de la Universidad Politécnica de Amozoc
F-SGC-UPAM-07-01	Acciones correctivas y/o preventivas o de mejora

5.2 FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-13-01	Quejas y/o sugerencias.	1 año	Envío al archivo muerto	Representante de la Dirección	Carpetas
F-SGC-UPAM-13-02	Entrega de Quejas, Peticiones y Sugerencias del Buzón de Quejas y Sugerencias	1 año	Envío al archivo muerto	Representante de la Dirección	Electrónico
F-SGC-UPAM-13-03	Bitácora de Buzón de Quejas y Sugerencias	1 año	Envío al archivo muerto	Representante de la Dirección	Electrónico
F-SGC-UPAM-13-04	Apertura de Buzones	1 año	Envío al archivo muerto	Representante de la Dirección	Electrónico

5.3. GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc.

RD: Representante de la Dirección

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: 8. Se modificó el propósito en redacción por: atender las Quejas y/o Sugerencias de los Alumnos(as) y Parte Interesada; para mantener una comunicación con el cliente y así elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores de la Universidad. 9. Se agregó el diagrama del procedimiento y su descripción
02	Mayo 2015	1. Política 3.1 se modifica en proporción al Servicio Educativo por lo relacionado con los servicios que ofrece la Universidad. 2. Se agregaron dos registros al procedimiento: F-SGC-UPAM-13-03/Versión.00(Bitácora de Buzón de Quejas y Sugerencias) y F-SGC-UPAM-13-04/Versión.00 (Apertura de Buzones)
03	30/10/2015	1. Se revisa el propósito del procedimiento. 2. Se actualiza el alcance del procedimiento 3. Se revisan y actualizan las políticas 4. Se revisa y actualiza el diagrama y la descripción del procedimiento 5. Se actualiza la versión de 01 a Version.02
04	14/12/2015	Modificación al formato F-SGC-UPAM-14-01 Quejas y o Sugerencias Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAD-UPAM-03

“RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL”

PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL P-SAD-UPAM-03

1.-OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Seleccionar y contratar al personal adecuado, que soliciten las diferentes áreas de la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Este proceso aplica para todas las actividades relacionadas con la selección y contratación de personal de la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

La Universidad Politécnica de Amozoc se compromete a implementar prácticas de empleo y un entorno educativo libres de discriminación y acoso. Así mismo se compromete a garantizar la igualdad de oportunidades de empleo para todos o todas, esta política se aplica a las siguientes actividades de empleo: selección y contratación de personal, promociones de puesto, capacitación, y prohíbe que se discrimine o acose a un empleado o solicitante de empleo debido a su cultura, color, nacionalidad u origen étnico, edad, religión, discapacidad, sexo, género, apariencia física, embarazo orientación sexual, identidad o por otra característica protegida por las leyes.

Tomar represalias contra una persona por presentar una reclamación por discriminación o acoso, o por colaborar con una investigación de supuestos casos de discriminación o acoso constituye una violación de la política de la Universidad. Todo miembro de la comunidad universitaria tiene derecho a manifestar su inquietud o presentar una reclamación por discriminación o acoso en función de esta política y sin temor de sufrir represalias.

Es responsabilidad de la Jefatura de Control de Recursos Humanos de la Universidad Politécnica de Amozoc la correcta aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Jefatura de Control de Recursos Humanos tener el formato de autorización ya firmado, para que inicie los trámites de contratación, además de indicar la fecha de ingreso, la cual no podrá ser retroactiva.

Es responsabilidad de la Jefatura de Control de Recursos Humanos notificar al área solicitante y al candidato o candidata su aceptación.

Es responsabilidad de los involucrados o involucradas, dar seguimiento a las actividades de acuerdo a este procedimiento.

La vacante que sea una promoción de puesto la decisión es directa y es responsabilidad de Rectoría.

En caso de la contratación de personal administrativo y profesores o profesoras de tiempo completo, el área solicitante emitirá por correo electrónico la validación del candidato.

Los resultados de la evaluación psicológica se emitirán 1 día después de la entrevista y/o clase muestra.

En caso de que solo se tenga la opción de un solo candidato o candidata la contratación es directa.

Para los casos de reingreso de personal, se solicitará la actualización de la documentación del expediente.

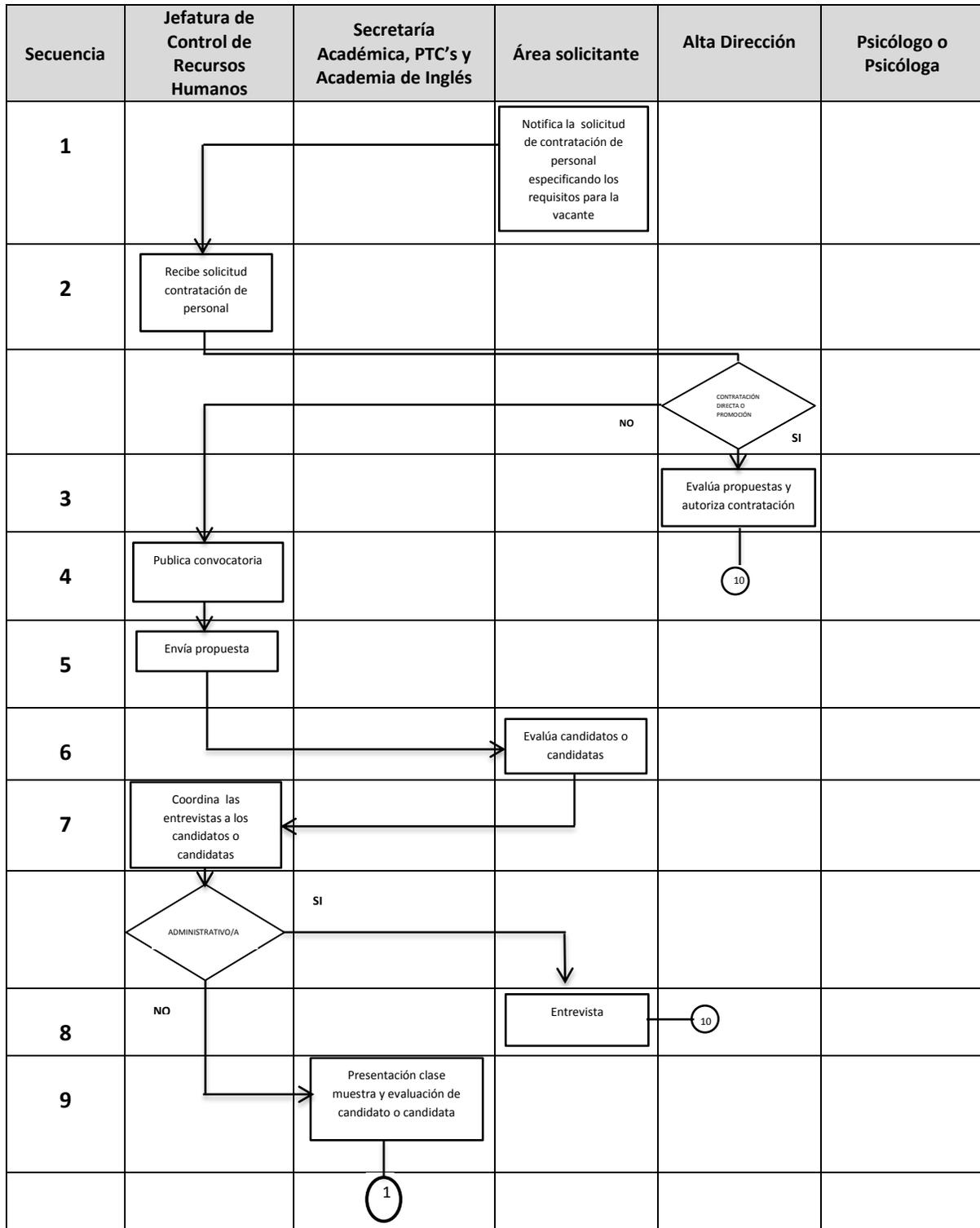
Los resultados del examen psicométrico deberán ser entregados a más tardar 2 días después de la aplicación.

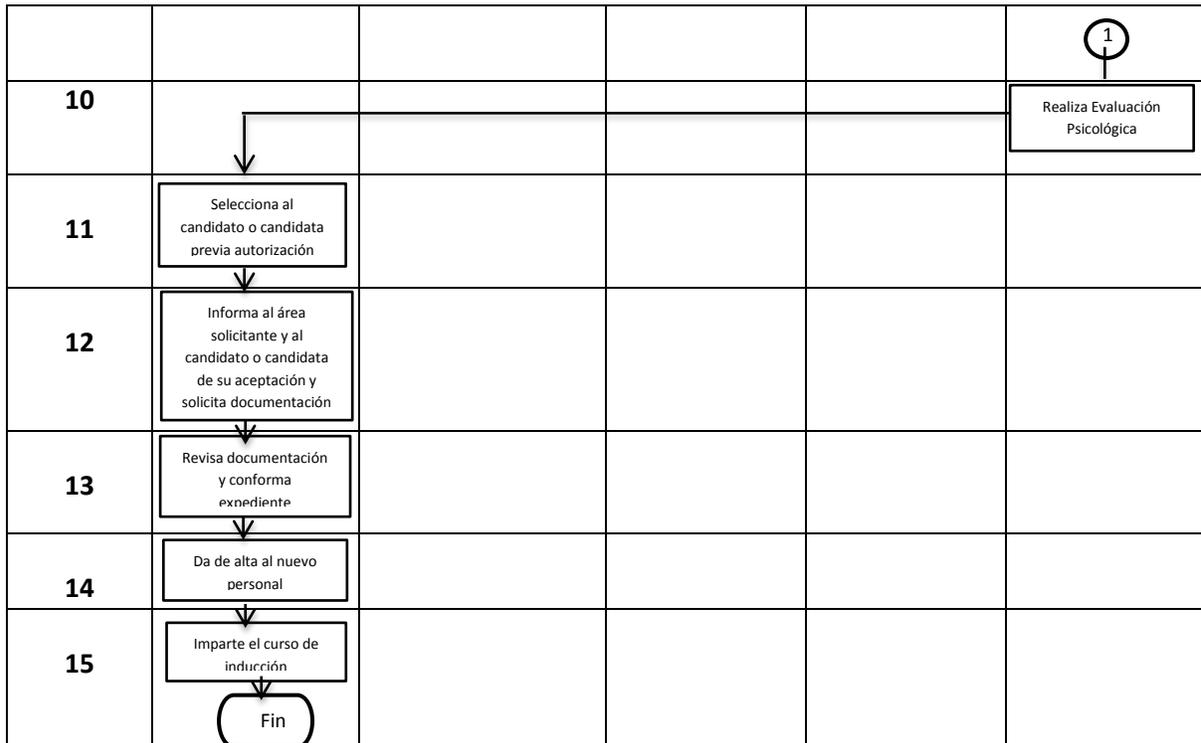
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Área solicitante	Notifica por correo electrónico a la Jefatura de Control de Recursos humanos la solicitud de la vacante y contratación de personal, a través del formato F-SAD-UPAM-03-05 especificando los requisitos.	Cada que se abra una vacante o exista cambio de personal	F-SAD-UPAM-03-05
2	Jefatura de Oficina de control de Recursos Humanos	Recibe solicitud de vacante y contratación de personal Si: Promoción o Contratación directa paso 3 No: paso 4	Cada que se abra una vacante o exista cambio de personal	
3	Rectoría	Evalúa propuestas, entrevista y autoriza contratación.	Cuando la contratación es directa o promoción	
4	Jefatura de Oficina de control de Recursos Humanos	Publica convocatoria formato F-SAD-UPAM-03-05	Por un periodo de 15 días o hasta que se cubra la vacante	F-SAD-UPAM-03-05
5	Jefatura de Oficina de control de Recursos Humanos	Envía propuestas	En cuanto se tengan opciones	
6	Área solicitante	Evalúa candidatos o candidatas.	En cuanto se tengan opciones	
7	Jefatura de Oficina de control de Recursos Humanos	Coordina las entrevistas con los candidatos o candidatas. Si es administrativo: paso 8 No es administrativo: paso 9	Cuando el área solicitante evalúa a los candidatos o candidatas	
8	Área solicitante	Realiza entrevista basándose en el curriculum del candidato o candidata.	Cada que se presente una vacante	
9	Secretaría Académica, PTC's y Academia de Inglés	Presentación de clase muestra y evaluación de candidatos o candidatas mediante los formatos F-SAD-UPAM-03-02 , F-SAD-UPAM-03-03 y para los maestros o maestras de la asignatura de inglés mediante formato F-SAD-UPAM-03-04	Cada que se presente una vacante	F-SAD-UPAM-03-03 F-SAD-UPAM-03-04
10	Psicólogo o Psicóloga	Realiza evaluación Psicológica	Cada que se presente una vacante	
11	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Selecciona al candidato o candidata previa autorización mediante el formato F-SAD-UPAM-03-01	Después de la autorización de la Secretaría Administrativa y/o Académica	

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
12	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Informa al área solicitante y al candidato o candidata de su aceptación, así como sueldo a percibir, tipo de plaza, horario y fecha de inicio de labores, notificando los requisitos y/o documentos a entregar para la conformación del expediente de contratación, con el formato F-SAD-UPAM-03-06	Después de la autorización de la Secretaría Administrativa y/o Académica	F-SAD-UPAM-03-06
13	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Revisa documentación y conforma expediente.	notificación de aceptación hasta 8 días después de la fecha de ingreso	
14	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Ingresa a la persona contratada al sistema de control de asistencia y nómina.	día de ingreso	
15	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Imparte curso de Inducción Fin del Procedimiento	día de ingreso	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





5.-FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008
S/C	LEY FEDERAL DEL TRABAJO
NMX-R-025-SCFI-2015	NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN
S/C	TEST PSICOMÉTRICO

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SAD-UPAM-03-01	Formato de autorización para contratación de personal docente y administrativo	1 año	Expediente	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Expedientes de personal.
F-SAD-UPAM-03-02	Formato de clase muestra	1 año	Expediente	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Expedientes de personal.
F-SAD-UPAM-03-03	Formato de guía de observación para aplicación de entrevista a candidatos (as) de profesor o profesora	1 año	Expediente	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Expedientes de personal.
F-SAD-UPAM-03-04	Formato de evaluación a los o las aspirantes docentes de la asignatura de Inglés	1 año	Expediente	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Expedientes de personal.
F-SAD-UPAM-03-05	Formato de Convocatoria	1 año	Expediente	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Expedientes de personal.
F-SAD-UPAM-03-06	Formato de Requisitos de documentación para nuevo ingreso	1 año	Expediente	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Expedientes de personal.

5.3- GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	<p>Revisión General:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Del propósito se cambia a: Convocar, Seleccionar, Orientar, Entregar y Solicitar la documentación necesaria al personal de nuevo ingreso para su contratación. 2. Del diagrama del proceso y la descripción del procedimiento: Paso 1 se cambia a solicitud por escrito. Paso 3 cambia a R.H. recibe solicitud de vacante y contratación de personal Paso 4 cambia a publica convocatoria especificando los requisitos de la vacante. Paso 5 cambia a Coordina entrevistas a posibles candidatos. Paso 6 cambia a envía propuestas a la Secretaría Administrativa y/o Académica. Paso 7 cambia selecciona al candidato idóneo y autoriza contratación del nuevo personal. Paso 8 Informa al área solicitante y al candidato de su aceptación y solicita documentación. Se incluye el apartado del candidato y en el paso 9 este recopila documentos, determinando tiempo de entrega de documentación desde la notificación hasta 8 días después de la fecha de ingreso. Paso 10 R.H. da de alta al nuevo personal. En la descripción se agrega la columna “cuando” en lugar de Formato y/o documento. 3. Se actualizan los registros a versión 01 F-SAD-UPAM-03-01 4. Se agrega encabezado y cambia formato del diagrama. 5. Se elimina Enfoque de Proceso y Monitoreo y Medición
02	30/11/2015	<p>Revisión General:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Del propósito se cambia a: Seleccionar y contratar el personal adecuado, que soliciten las diferentes áreas de la Universidad Politécnica de Amozoc. 2. Del alcance se cambia a: Este proceso aplica para todas las actividades relacionadas con la selección y contratación de personal de la Universidad Politécnica de Amozoc. 3. De las políticas: Se cambian 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 a 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6 y se agregan las políticas, 3.1, 3.2, 3.7, 3.8 y 3.9, 3.10, 3.11, y 3.12. Del diagrama del proceso y la descripción del procedimiento: Paso 1 se cambia a solicitud por escrito, se agrega el formato F-SAD-UPAM-03-05 Paso 2 cambia a R.H. recibe solicitud de vacante y contratación de personal se agrega una condicionante para contratación directa o promoción. Paso 3 se agrega el área de Rectoría al procedimiento. Paso 4 cambia a publica convocatoria.

		<p>Paso 5 cambia a envía propuestas a la Secretaría Administrativa y/o Académica.</p> <p>Paso 6 cambia a el área solicitante evalúa propuestas.</p> <p>Paso 7 cambia a coordina entrevistas con la condicionante si es administrativo o no.</p> <p>Paso 8 cambia a el área solicitante realiza entrevistas.</p> <p>Paso 9 cambia a presentación de clase muestra mediante los formatos F-SAD-UPAM-03-02, F-SAD-UPAM-03-03 y F-SAD-UPAM-03-04 integrando al área académica y a la academia de inglés al procedimiento.</p> <p>Paso 10 cambia a realiza evaluación psicológica, integrando al área al procedimiento.</p> <p>Paso 11 cambia a selecciona al candidato con el formato F-SAD-UPAM-03-01</p> <p>Paso 12 Informa al área solicitante y al candidato o candidata de su aceptación y solicita documentación mediante el formato F-SAD-UPAM-03-06</p> <p>Paso 13 El candidato o candidata recopila documentos, determinando tiempo de entrega de documentación desde la notificación hasta 8 días después de la fecha de ingreso.</p> <p>Paso 14 R.H. da de alta al nuevo personal en los sistemas.</p> <p>Paso 15 se agrega este paso que es la impartición del curso de inducción.</p> <p>Se integran los formatos F-SAD-UPAM-03-02, F-SAD-UPAM-03-03, F-SAD-UPAM-03-04, F-SAD-UPAM-03-05, F-SAD-UPAM-03-06</p> <p>5.-En documentos de referencia se agrega la norma NMX-R-025-SCFI-2015, NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN y TEST PSICOMÉTRICO aplicado a los candidatos y candidatas.</p>
03	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAD-UPAM-04

“FORMACIÓN DE PERSONAL”

PROCEDIMIENTO FORMACIÓN DE PERSONA P-SAD-UPAM-04

1.-OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Cumplir y dar seguimiento con el Programa de Capacitación Institucional del personal de la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Este procedimiento es aplicable al Personal Directivo, Administrativo y Docente de la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

Es responsabilidad de la Jefatura de Control de Recursos Humanos detectar anualmente las necesidades de capacitación del personal de acuerdo con lo descrito en este procedimiento.

La Jefatura de control de Recursos Humanos es la responsable de la aplicación y seguimiento de la capacitación del personal con la corresponsabilidad de los jefes o jefas de cada área.

Es responsabilidad de las jefaturas de Áreas, solicitar con 1 mes de anticipación, la capacitación especificando los requerimientos del curso.

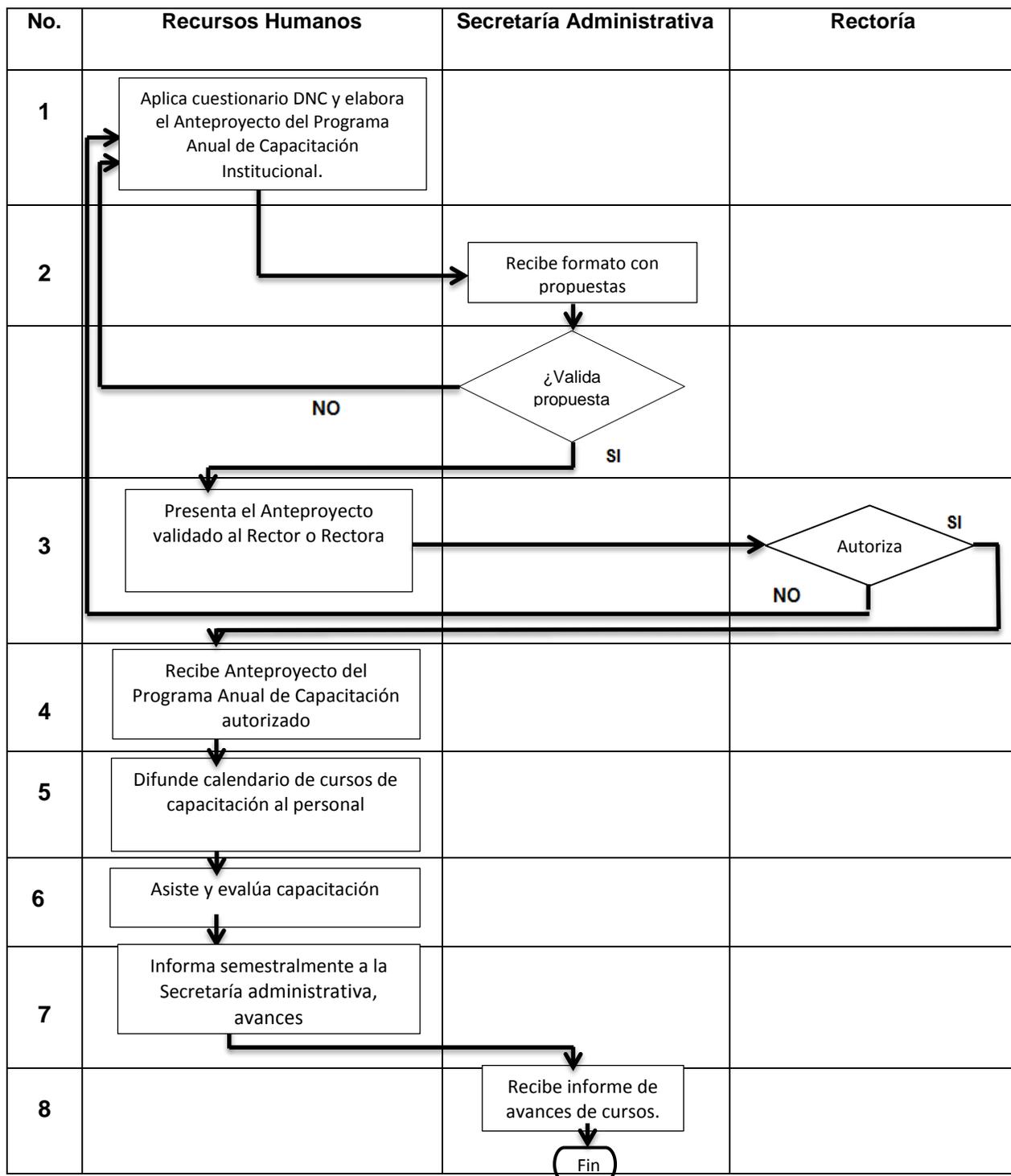
La Universidad Politécnica de Amozoc se compromete a implementar prácticas de empleo y un entorno educativo libres de discriminación y acoso. Así mismo se compromete a garantizar la igualdad de oportunidades de empleo para todos o todas, esta política se aplica a las siguientes actividades de empleo: selección y contratación de personal, promociones de puesto, capacitación, y prohíbe que se discrimine o acose a un empleado o solicitante de empleo debido a su cultura, color, nacionalidad u origen étnico, edad, religión, discapacidad, sexo, género, apariencia física, embarazo orientación sexual, identidad o por otra característica protegida por las leyes.

Tomar represalias contra una persona por presentar una reclamación por discriminación o acoso, o por colaborar con una investigación de supuestos casos de discriminación o acoso constituye una violación de la política de la Universidad. Todo miembro de la comunidad universitaria tiene derecho a manifestar su inquietud o presentar una reclamación por discriminación o acoso en función de esta política y sin temor de sufrir represalias.

3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Descripción de Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Aplica cuestionario DNC y elabora el anteproyecto del Programa Anual de Capacitación Institucional, entrega Anteproyecto a la Secretaría Administrativa F-SAD-UPAM-04-01 y F-SAD-UPAM-04-03	1 ^{ra} y 2 ^{da} semana de octubre	F-SAD-UPAM-04-01 F-SAD-UPAM-04-03
2	Secretaría Administrativa	Recibe Anteproyecto del Programa Anual de Capacitación Institucional. ¿Valida? SI.- Continúa al paso número 3 No.- Regresa a el paso número 1 Una vez validado entrega al área de Recursos Humanos.	3 ^{ra} semana de octubre	
3	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Recibe Anteproyecto del Programa Anual de Capacitación Institucional validado y presenta a l Rectoría para dar Vo. Bo.	3 ^{ra} semana de octubre	
	Rectoría	Recibe Anteproyecto del Programa Anual de Capacitación Institucional. ¿Vo. Bo.? SI.- Continúa al paso número 4 No.- Regresa a el paso número 1 Una vez validado entrega al área de Recursos Humanos.	4 ^{ta} Semana De octubre	
4	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Recibe Anteproyecto Anual de Capacitación Institucional autorizado para su trámite F-SAD-UPAM-04-03/Versión 01	Diciembre	
5	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Difunde el calendario de cursos de capacitación vía electrónica e impreso al personal, verifica su cumplimiento y entrega formato de evaluación. F-SAD-UPAM-04-03 F-SAD-UPAM-04-04	Enero	F-SAD-UPAM-04-03 F-SAD-UPAM-04-04
6	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Requisita el formato de evaluación de metas de capacitación semestral. F-SAD-UPAM-04-05	De acuerdo a la programación	F-SAD-UPAM-04-05
7	Jefatura de Oficina de Control de Recursos Humanos	Informa semestralmente a la Secretaría Administrativa los avances de acuerdo al calendario. F-SAD-UPAM-04-05	Junio y Diciembre	F-SAD-UPAM-04-05
8	Secretaría Administrativa	Recibe formato de avances de cursos. F-SAD-UPAM-04-05	Junio y Diciembre	F-SAD-UPAM-04-05
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.-FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SAD-UPAM-04-01/Versión.02	Cuestionario "Detección de necesidades de capacitación"	1 año	Archivo muerto	Jefatura de Control de Recursos Humanos	Carpeta
F-SGC-UPAM-04-03/Versión.01	Anteproyecto del Programa Anual de Capacitación	1 año	Archivo muerto	Jefatura de Control de Recursos Humanos	Carpeta
F-SGC-UPAM-04-04/Versión 02	Evaluación del curso o taller	1 año	Archivo muerto	Jefatura de Control de Recursos Humanos	Carpeta
F-SGC-UPAM-04-05/Versión 01	Evaluación de metas de capacitación	1 año	Archivo muerto	Jefatura de Control de Recursos Humanos	Carpeta

5.3.- GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

DNC: Detección de Necesidades de Capacitación.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: <ol style="list-style-type: none"> 10. Del Alcance: lo cual es aplicable para todo el personal que labora en la UPAM. 11. Se elimina la política 3.2 12. Del diagrama del proceso y descripción de proceso, se modifican el contenido de los pasos 3,4,5,6,7,8,9,10,11, 12 y se eliminan los pasos 13,14 y 15, reestructurando el diagrama y descripción de procesos. 13. En documentos de referencia se asigna código a la norma: NMX-CC-9001-IMNC-20008 14. En registros se elimina el formato F-SAN-UPAM-04-02/ Versión 00 15. Se actualizan los registros a versión 01; F-SAD-UPAM-04-03/Versión 01, F-SAD-UPAM-04-05/Versión 01, Se cambia formato.
02	30/11/2015	Revisión General: <ol style="list-style-type: none"> 1. Del Propósito se cambia a: Cumplir y dar seguimiento con el Programa de capacitación del personal de la Universidad Politécnica de Amozoc. 2. Del Alcance cambia a: Este procedimiento es aplicable al Personal Directivo, Administrativo y Docente de la Universidad Politécnica de Amozoc. 3. De las políticas se modifica la 3.3 y se agrega la 3.4 Y 3.5 4. Del diagrama del proceso y descripción de proceso, se modifican el contenido de los pasos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 se eliminan los pasos 13,14 y 15, reestructurando el diagrama y descripción de procesos. Se modifica el formato F-SAD-UPAM-04-04/Versión 01 se actualiza a versión 02 y F-SAD-UPAM-04-04/Versión 01 se actualiza a versión 02 y a todos los formatos se les agrega la leyenda de equidad de género. <ol style="list-style-type: none"> 5. En documentos de referencia se agrega la norma NMX-R-025-SCFI-2015, NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN
03	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAD-UPAM-07

**“MANTENIMIENTO DE BIENES
MUEBLES”**

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES P-SAD-UPAM-07

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener en condiciones óptimas oficinas, salones y laboratorios pertenecientes a la Universidad politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Involucra a toda la infraestructura instalada y servicios que se prestan en la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

Recursos Materiales se encargará de adquirir los insumos solicitados y dar el servicio de mantenimiento.

Todas las actividades de mantenimiento y de servicios deberán ser realizadas por Recursos Materiales.

En caso de que las actividades de mantenimiento y de servicios no pueda realizarlas el área de Recursos Materiales, verificará al proveedor correspondiente.

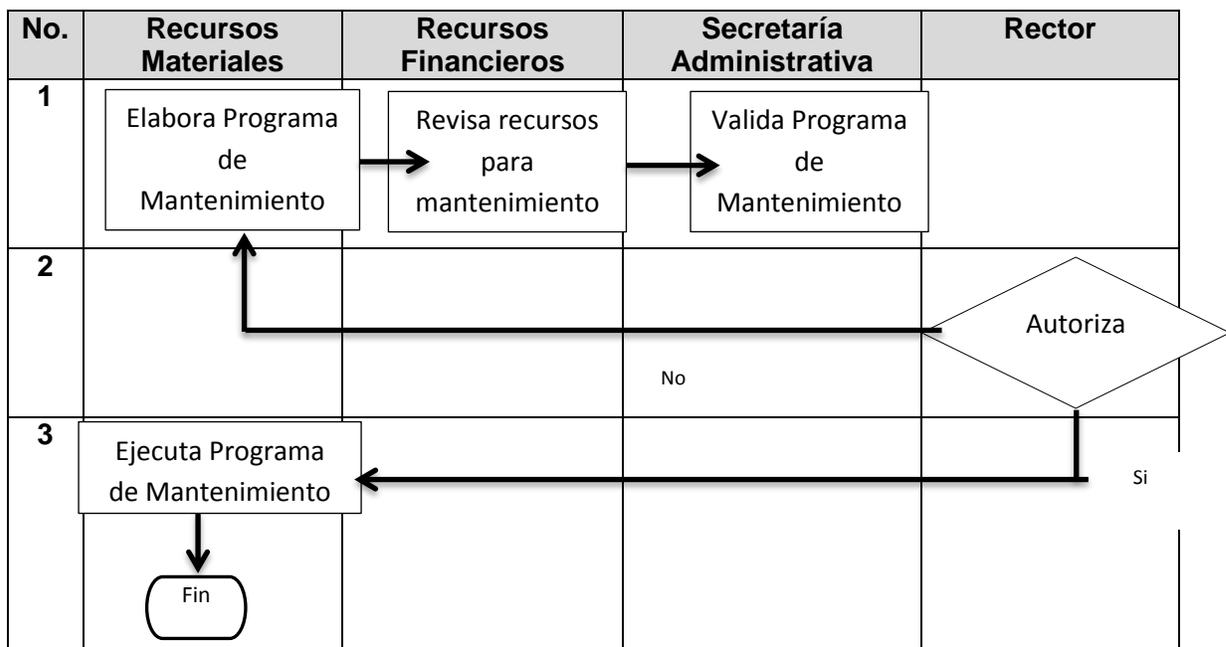
Es actividad propia de Recursos Materiales implementar las acciones y medidas preventivas a fin de mantener los equipos en buen estado de operación, conservando y prolongando la vida de estos, así como los programas de mantenimiento a las instalaciones en general de la Universidad.

Al solicitar una adecuación en la infraestructura o referente al mantenimiento en general esta deberá ser por escrito a Recursos Materiales.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuándo	Formatos y/o Documentos
1	Recursos Materiales Recursos Financieros Secretaría Administrativa	1.Elabora Plan de mantenimiento anual 1.1 Realiza un plan de mantenimiento de infraestructura, equipo de cómputo, áreas verdes. 1.2 Recursos financieros revisa recursos para mantenimiento 1.3 La Secretaría Administrativa autoriza Programa de mantenimiento anual.	Anual	F-SAD-UPAM-07-01 F-SAD-UPAM-07-02 F-SAD-UPAM-07-03
2	Rectoría	¿Autoriza el Programa de mantenimiento? Si: Envía a Recursos Materiales para llevar a cabo el Programa de Mantenimiento. No: Envía a Recursos Materiales para volver a elaborar el Programa de Mantenimiento	Anual	
3	Recursos Materiales	Ejecuta el Programa de Mantenimiento		
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



5- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.-DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
	N/A

5.2 FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAD-UPAM-07-01	Formato de Solicitud de Orden de trabajo	1 AÑO	Envío al archivo muerto	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Carpetas
F-SAD-UPAM-07-02	Programa de Mantenimiento a las Instalaciones de la UPAM	1 AÑO	Envío al archivo muerto	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Carpetas
F-SAD-UPAM-07-03	Programa de Mantenimiento Equipo de Cómputo de la UPAM	1 AÑO	Envío al archivo muerto	Departamento de Servicios Informáticos	Carpetas

5.3 GLOSARIO

UPAM.- Universidad Politécnica de Amozoc.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: 1. Definir las actividades de las áreas involucradas. 2. Se adaptan las políticas y el alcance. 3. Se modifica el diagrama de flujo acorde a los nuevos cambios en actividades. 4. Se modifica el formato de solicitud de Mantenimiento.
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAD-UPAM-08

“AMBIENTE LABORAL”

PROCEDIMIENTO AMBIENTE LABORAL P-SAD-UPAM-08

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Determinar el ambiente de trabajo que prevalece en la Universidad Politécnica de Amozoc, para identificar áreas de oportunidad y mejora.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

El proceso abarca desde la determinación, el análisis de la información hasta la presentación de los resultados obtenidos, este proceso es aplicable para todo el personal que labore en la UPAM.

POLÍTICAS

Es responsabilidad de la Jefatura de Control de Recursos Humanos aplicar y concentrar los resultados de la encuesta.

Es responsabilidad de las Áreas Académica y Administrativa, Dirección de Programa Académico, Subdirección de Planeación y Evaluación así como de los Jefes o Jefas de departamentos apoyar a la Jefatura de Control de Recursos Humanos en la aplicación de los cuestionarios y la recolección de los mismos.

Las Áreas Académica y Administrativa deben coordinar la aplicación de las acciones a seguir para mejorar el ambiente laboral.

La encuesta para determinar el ambiente de trabajo se debe aplicar en los periodos acordados en el Programa de Trabajo Anual del SGC.

La presentación de resultados y aplicación de las opciones de mejora son responsabilidad de la subdirección de planeación.

La Universidad Politécnica de Amozoc se compromete a implementar prácticas de empleo y un entorno educativo libres de discriminación y acoso. Así mismo se compromete a garantizar la igualdad de oportunidades de empleo para todos o todas, esta política se aplica a las siguientes actividades de empleo: selección y

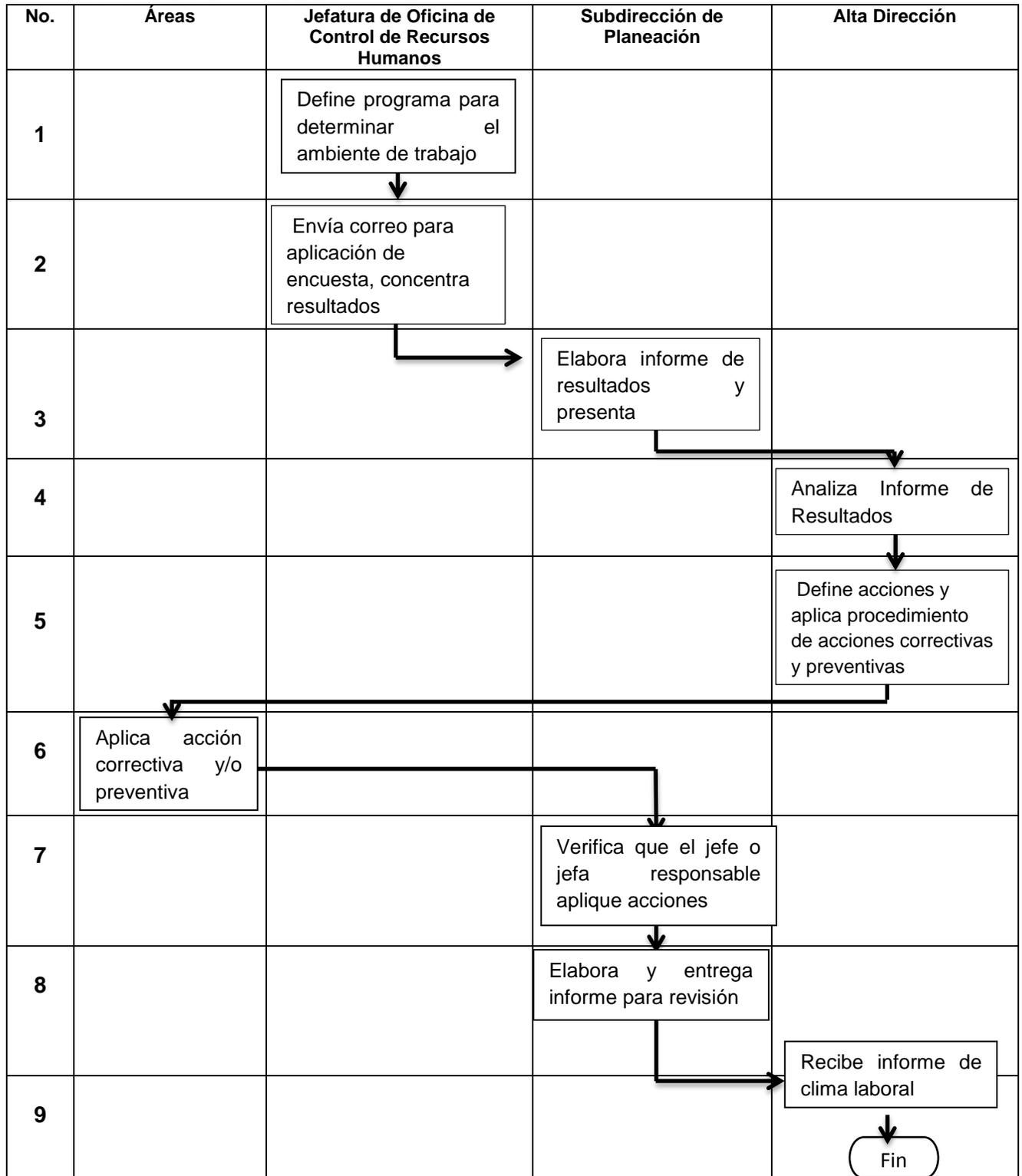
contratación de personal, promociones de puesto, capacitación, y prohíbe que se discrimine o acose a un empleado o solicitante de empleo debido a su cultura, color, nacionalidad u origen étnico, edad, religión, discapacidad, sexo, género, apariencia física, embarazo orientación sexual, identidad o por otra característica protegida por las leyes.

Tomar represalias contra una persona por presentar una reclamación por discriminación o acoso, o por colaborar con una investigación de supuestos casos de discriminación o acoso constituye una violación de la política de la Universidad. Todo miembro de la comunidad universitaria tiene derecho a manifestar su inquietud o presentar una reclamación por discriminación o acoso en función de esta política y sin temor de sufrir represalias.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Jefatura de Control de Recursos Humanos	Realiza programación para la aplicación de los cuestionarios a cada una de las áreas.	2 veces al año	
2	Jefatura de Control de Recursos Humanos	Entrega memorándum y envía correo electrónico al personal de cada una de las áreas de la UPAM, notificándoles la fecha para la aplicación de la evaluación de Ambiente Laboral, y concentra resultados. F-SAD-UPAM-08-01	2 veces al año	F-SAD-UPAM-08-01
3	Subdirección de Planeación	Elabora informe de resultados y presenta a la Alta Dirección	2 veces al año	
4	Alta Dirección	Analiza informe	2 veces al año	
5	Alta Dirección	Define acciones y aplica el procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas.	Cada 6 meses	
6	Áreas	Aplica acción correctiva y/o preventiva "Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas".	Cada 6 meses	
7	Subdirección de Planeación	Verifica que el área responsable aplique acciones.	Cada 6 meses	
8	Subdirección de Planeación	Elabora y entrega informe para su revisión	Cada 6 meses	
9	Alta Dirección	Recibe informe de Ambiente Laboral	Cada 6 meses	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.



5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008
NMX-R-025-SCFI-2015	NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SAD-UPAM-08-01	Encuesta de clima laboral	1 año	Archivo muerto	Recursos Financieros y Humanos	Carpeta

5.2.- GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

5.3. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2015	<p>Revisión General:</p> <p>16. Del Alcance: lo cual es aplicable para todo el personal que labora en la UPAM.</p> <p>17. Se modifican las políticas anteriores</p> <p>18. Del diagrama del proceso y descripción de proceso, en los pasos 6, 7, 8, 9 y 10 se agrega Programa Anual de capacitación, se cambia formato.</p> <p>19. Se actualizan los registros a versión 01 F-SAD-UPAM-04-01/Versión 01, F-SAD-UPAM-04-02/ Versión 01, F-SAD-UPAM-04-03/ Versión 01, F-SAD-UPAM-04-05/ Versión 01, Se agrega encabezado.</p> <p>Del glosario: se agrega tiempo de retención, semestralmente</p>
02	31/07/2015	<p>Revisión General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Del Propósito se cambia a: Determinar el ambiente de trabajo que prevalece en la Universidad Politécnica de Amozoc, para identificar áreas de oportunidad y mejora. Del Alcance cambia a: El proceso abarca desde la determinación, el análisis de la información hasta la presentación de los resultados obtenidos, este proceso es aplicable para todo el personal que labore en la UPAM.

		<ul style="list-style-type: none"> • Se modifican las políticas anteriores quedando 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y en la política 3.5 se agrega la Subdirección de Planeación y se agregan las políticas 3.6 y 3.7 • Del diagrama del proceso y descripción de proceso: en los pasos 3, 4, 5, 6, 7 y 8 se modifican e ingresa al procedimiento el área de Planeación, la Alta Dirección que serán los responsables de aplicar el procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas y las diferentes áreas de la Universidad • Se actualizan los registros a versión F-SAD-UPAM-08-01/Versión 02. • En documentos de referencia se agrega la norma NMX-R-025-SCFI-2015, NORMA MEXICANA EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN
03	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAD-UPAM-09

“ADQUISICIONES”

PROCEDIMIENTO ADQUISICIONES P-SAD-UPAM-09

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Entregar los insumos, accesorios o bienes solicitados en el tiempo establecido.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a Rectoría, Secretaría Administrativa y Secretaría Académica, así como personal autorizado por los anteriores.

POLÍTICAS

El departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales tiene la responsabilidad de adquirir los bienes y/o servicios de acuerdo a los lineamientos establecidos por la UPAM.

Es responsabilidad de las áreas Académica y Administrativa pertenecientes a la UPAM llenar adecuadamente y con las características específicas de los insumos, accesorios o bienes solicitado el Formato de Requisición para que la compra del bien y/o servicio.

El solicitante deberá entregar la Solicitud de Requisición **F-SAD-UPAM-09-01** con las características específicas al Departamento de Recursos Materiales 15 días hábiles antes de la fecha en que se tiene programado su uso, esto en caso de no ser equipo especializado.

El tiempo de entrega de dentro de los 20 días naturales a partir de la fecha en que se recibe la Solicitud de Requisición con todas las firmas.

Para requerimiento de equipo especializado se deberá entregar la Solicitud de Requisición **F-SAD-UPAM-09-01** una vez que se cuente con todas las autorizaciones para ejercer el recurso.

Cuando el tiempo de entrega del servicio o producto sea mayor a 30 días naturales, no se considera la compra para indicadores.

En caso de entregar la Solicitud de Requisición **F-SAD-UPAM-09-01** fuera del tiempo establecido no se considera la compra para indicadores.

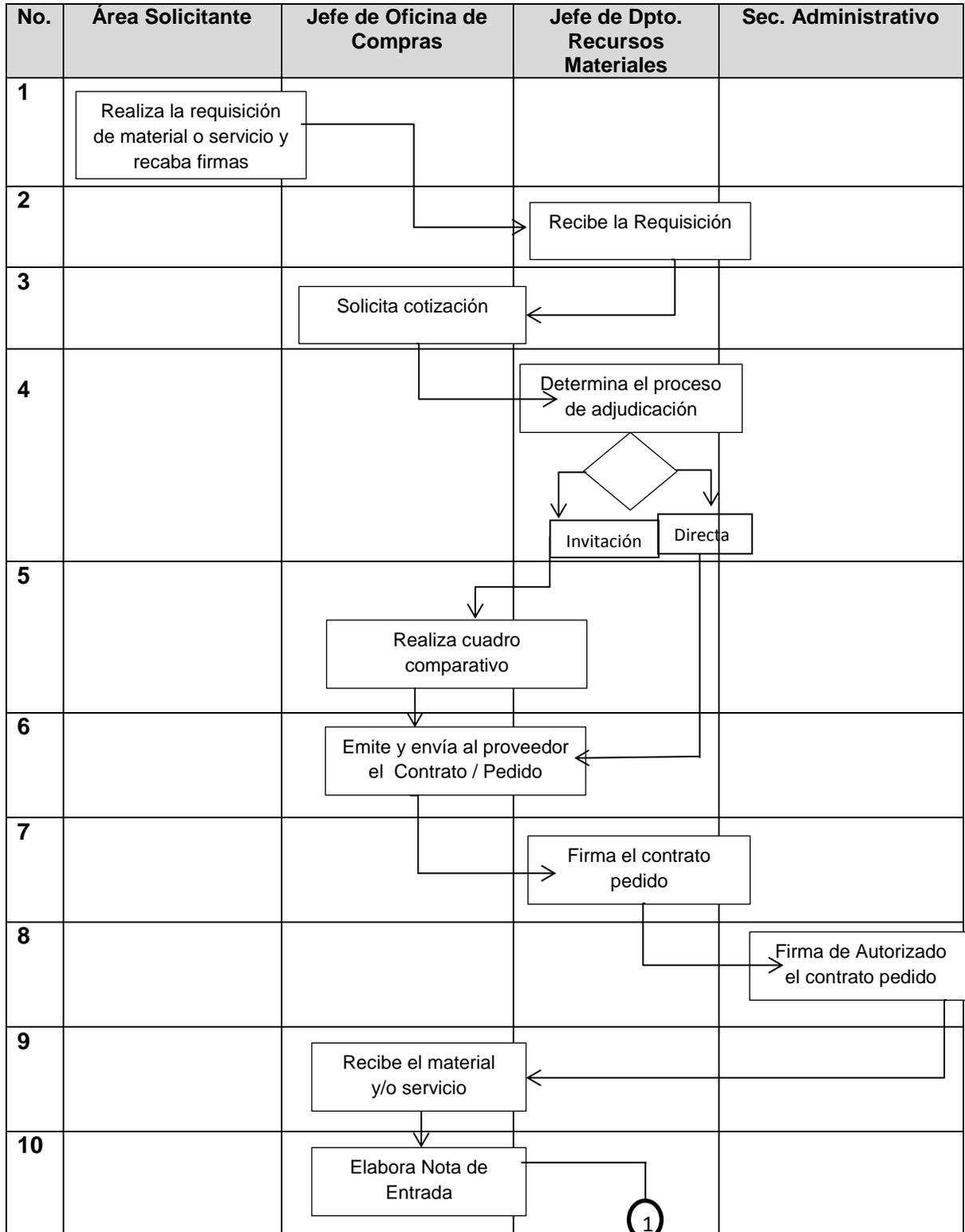
No se considera el tiempo de entrega de 20 días para el procedimiento de Invitación a cuando menos 3 personas, debido a que el tiempo de entrega es establecido por el proveedor.

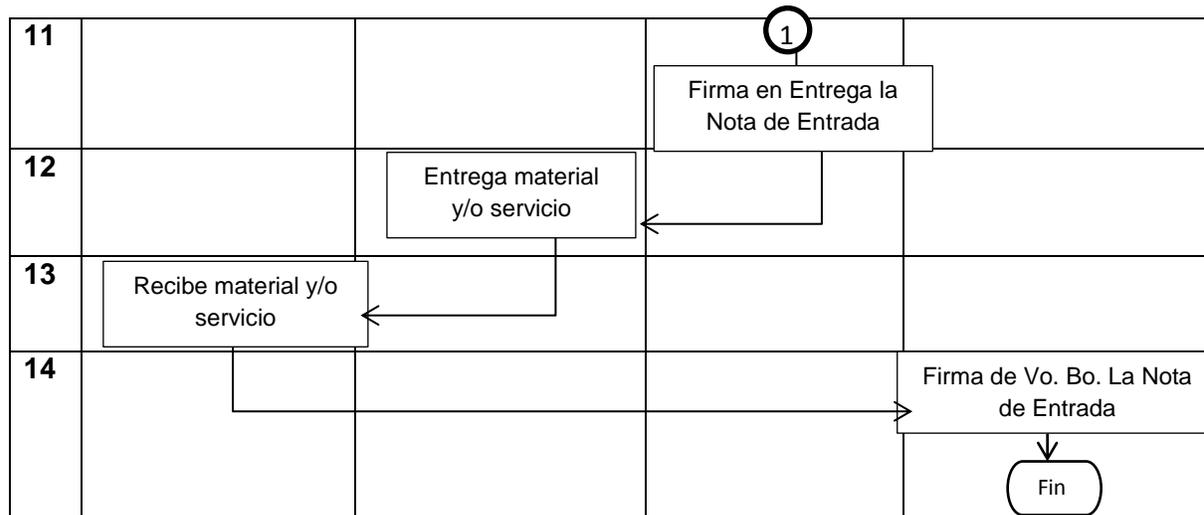
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
01	Área solicitante	Realiza requerimiento de material o servicio mediante el formato (F-SAD-UPAM-09-01) Solicitud de Requisición.	El área lo requiera	F-SAD-UPAM-09-01
02	Área solicitante	Requisita en anexo (F-SAD-UPAM-09-01) Solicitud de Requisición de Requisición con todas las firmas correspondientes y entrega a Recursos Materiales y Servicios Generales	Una vez que tenga todas las firmas	F-SAD-UPAM-09-01
03	Recurso Materiales y Servicios Generales	Recibe requisición (F-SAD-UPAM-09-01) Solicitud de Requisición de Requisición	Cuando está autorizada la requisición	F-SAD-UPAM-09-01
04	Recurso Materiales y Servicios Generales	Solicita cotización a proveedores	Una vez que cuenta con la requisición	
05	Recurso Materiales y Servicios Generales	Determina proceso de adjudicación acorde a la Normatividad vigente	Una vez que se determina el monto de la compra	
06	Recurso Materiales y Servicios Generales	Si la compra es Directa pasa a la actividad 08 Si la compra es por Invitación a Cuando Menos 3 Personas pasa a la actividad 07	Una vez que se determina el proceso de adjudicación	
07	Recurso Materiales y Servicios Generales	Realiza Cuadro comparativo de las cotizaciones recibidas mediante el formato (F-SAD-UPAM-09-02) Cuadro comparativo de cotizaciones	Una vez que cuente con cotizaciones	F-SAD-UPAM-09-02
08	Recurso Materiales y Servicios Generales	Emite el Contrato Pedido de la compra mediante el formato (F-SAD-UPAM-09-03) Contrato Pedido	Una vez determinado el proveedor a adjudicar	F-SAD-UPAM-09-03

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
09	Recurso Materiales y Servicios Generales	Recibe el material o servicio y factura.	Una vez que concluido el tiempo de entrega	
10	Recurso Materiales y Servicios Generales	Elabora el formato (F-SAD-UPAM-09-04) Nota de Entrada de Compra	Una vez recibido el material y/o servicio	F-SAD-UPAM-09-04
11	Recurso Materiales y Servicios Generales	Entrega material y/o servicio al solicitante y a la vez se firma de recibido. Fin del Procedimiento	Una vez recibido el material y/o servicio	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





5.-FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-20008 NORMA ISO	Norma ISO 9001:2008
s/c	Ley de adquisiciones, Arrendamientos y servicios del Sector público Estatal y municipal
s/c	Ley De Adquisiciones, Arrendamientos Y Servicios Del Sector Público

5.2.-FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SAD-UPAM-09-01	Solicitud de Requisición de Compra	1 año	Se archivara en cajas	Depto. Rec. Mat. Y Serv. Grales.	En bodega de archivo muerto
F-SAD-UPAM-09-02	Cuadro comparativo de cotizaciones	1 año	Se archivara en cajas	Depto. Rec. Mat. Y Serv. Grales.	En bodega de archivo muerto
F-SAD-UPAM-09-03	Contrato Pedido	1 año	Se archivara en cajas	Depto. Rec. Mat. Y Serv. Grales.	En bodega de archivo muerto
F-SAD-UPAM-09-04	Nota de Entrada de Compra	1 año	Se archivara en cajas	Depto. Rec. Mat. Y Serv. Grales.	En bodega de archivo muerto

5.3.-GLOSARIO

UPAM.- Universidad Politécnica de Amozoc.

5.4.-CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
02	08/06/2015	Revisión General: Se modificó el propósito Se modificó el alcance Se sometió a revisión todas la políticas por lo que se cambiaron de la 3.1 a 3.8
03	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-15

**“PLANEACIÓN DE LAS
ASIGNATURAS”**

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DE ASIGNATURAS P-SAC-UPAM-15

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Planificar y desarrollar las actividades necesarias para la impartición de las clases en los Programas de Estudio de la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Este procedimiento aplica para la Secretaria Académica y cada uno de los Programas Educativos así como para los departamentos de apoyo incluyente en el proceso académico de enseñanza- aprendizaje.

POLITICAS DE OPERACIÓN

- a. La planeación académica considera la disponibilidad de horarios por parte de los Profesores(as) de Asignatura, la cual, tiene carácter de individual para cada uno y debe ser entregada de forma personal y por escrito al Director(a) de Programa Académico o al PTC que funja con esa función.
- b. Las modificaciones a horarios serán sujetas a autorización de Secretaría Académica dependiendo de las necesidades de la Universidad.
- c. Los Profesores(as) de Tiempo Completo únicamente entregaran, para el alcance de este procedimiento, el formato de solicitud de laboratorios de cómputo y talleres (F-SAC-UPAM-15-03)
- d. El calendario escolar debe ser aprobado por la H, Junta Directiva de la Universidad.

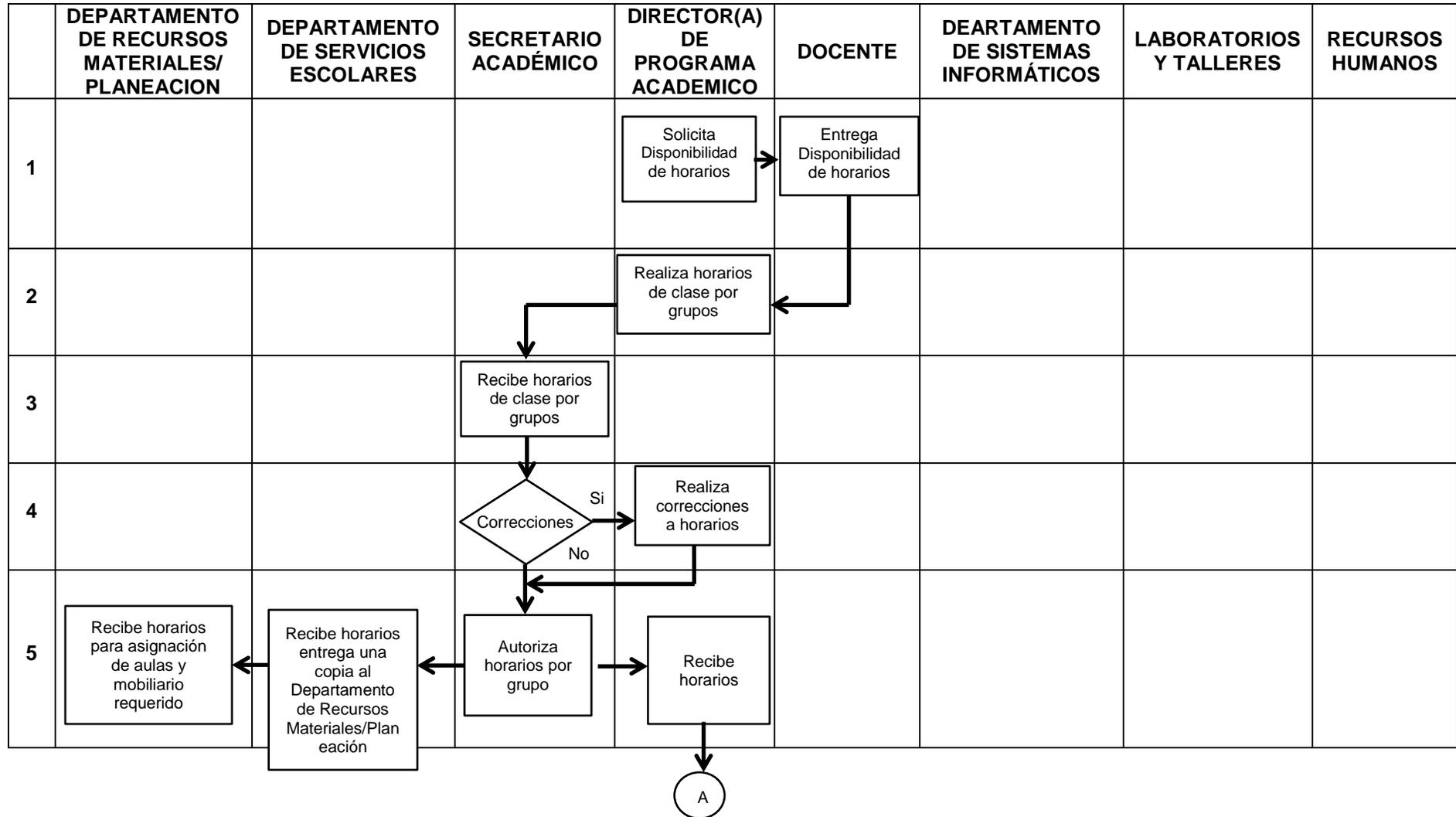
- e. La administración, seguridad, puesta en operación y mantenimiento de equipos de cómputo y software es responsabilidad del Departamento de Servicios Informáticos.
- f. La administración, seguridad y mantenimiento de los laboratorios, Clínica de Terapia Física, así como de su correspondiente equipo, es responsabilidad de los encargados de laboratorio en coordinación con el Director(a) de Programa Académico a la que está asignado el mismo.
- g. El departamento de Recursos Materiales realiza la asignación del mobiliario y equipo requerido en las aulas, según las necesidades de los Programas Educativos.
- h. Los formatos de solicitud de laboratorios de cómputo y talleres (F-SAC-UPAM-15-03) y de calendarización de laboratorios y talleres (F-SAC-UPAM-15-05) aplican para la Clínica de Terapia Física, mientras no exista un reglamento de uso exclusivo de la misma.

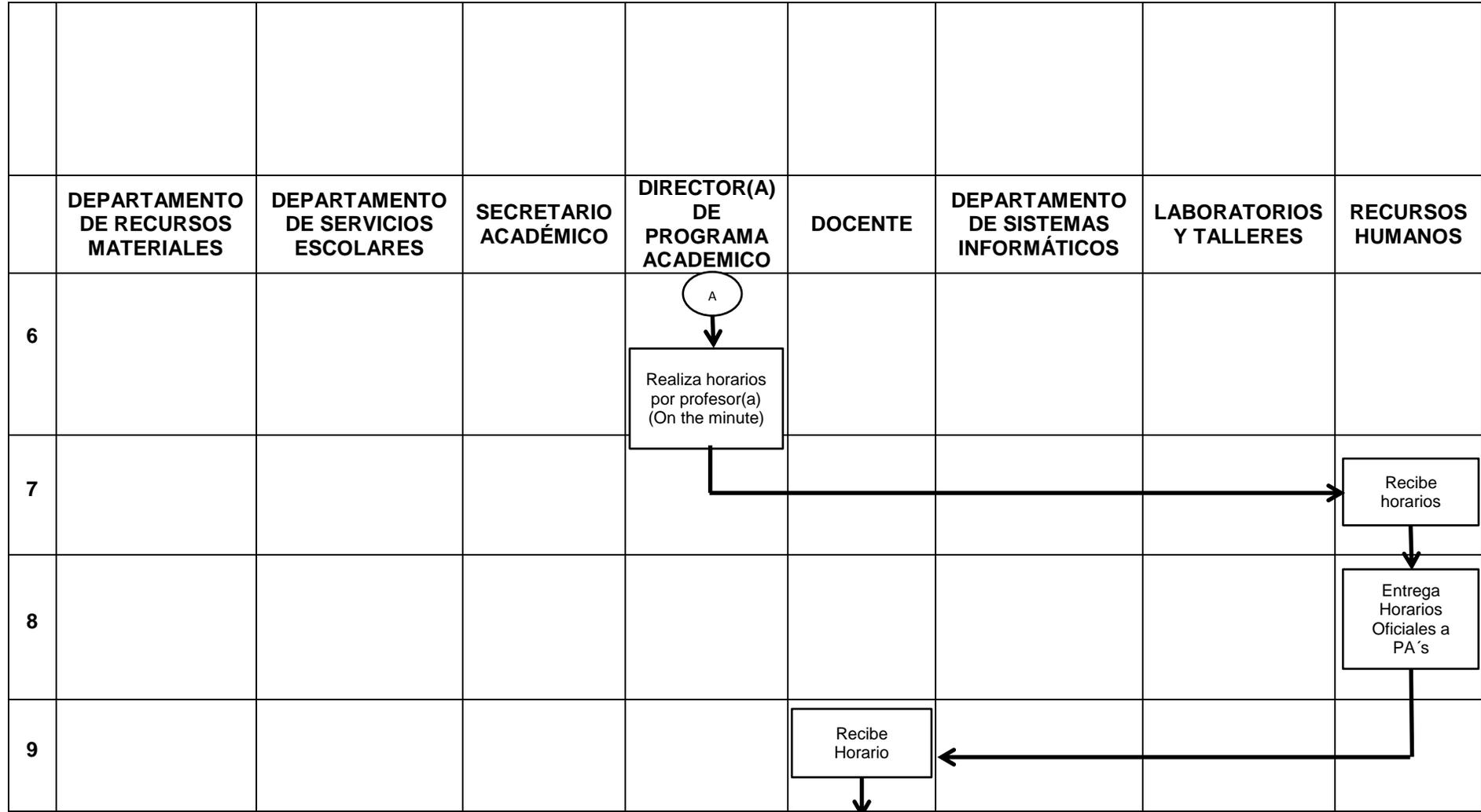
3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

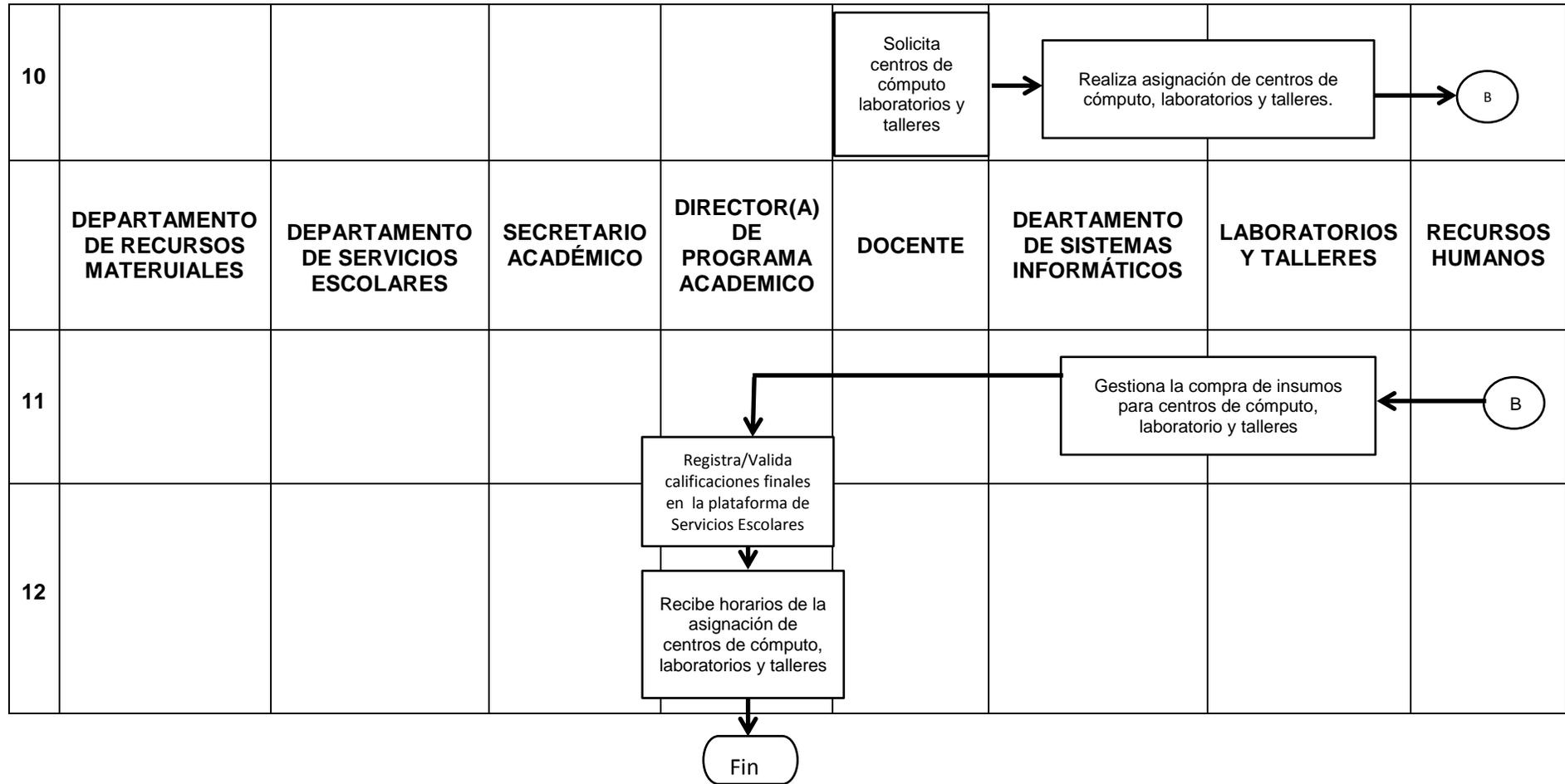
Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formato y/o documento
1	DPA Docente	Solicita disponibilidad de horarios a docentes en el Formato de disponibilidad de horario (F-SAC-UPAM-15-01). Entrega disponibilidad de horario al DPA	Semana 8 – 10	F-SAC-UPAM-15-01
2	DPA	Elabora horarios de clases en el Formato de horarios académicos (F-SAC-UPAM-15-02) para el cuatrimestre a ofertar de acuerdo al número de grupos y materias. Para la generación de horarios se considera: <ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad de horario del docente (F-SAC-UPAM-15-01) • Perfil del docente. • Guía de Observación de Evaluación (F-SAC-UPAM-01-04) del cuatrimestre actual. Envía los Horarios a la Secretaría Académica	Semana 10	F-SAC-UPAM-15-01 F-SAC-UPAM-15-02 F-SAC-UPAM-01-04
3	Secretario Académico	Realiza revisión y validación de Horarios Académicos (F-SAC-UPAM-15-02).	Semana 11	F-SAC-UPAM-15-02
4	Secretario Académico DPA	¿Existen correcciones tanto en formato como en contenido? Realiza correcciones a horarios	Semana 12	
5	Secretario Académico Departamento de Control Escolar	Autoriza los horarios (F-SAC-UPAM-15-02) y lo entrega al Departamento de Servicios Escolares y a los DPA's. Recibe horarios autorizados Formato de Horarios Académicos (F-SAC-UPAM-15-02) y al mismo tiempo entrega una copia al Departamento de Recursos Materiales/Planeación para la asignación de aulas y mobiliario.	Semana 12	F-SAC-UPAM-15-02
6	DPA	Realiza horarios por profesor(a) y captura en sistema de cómputo <i>On the minute</i>	Semana 13	
7	Recursos Humanos	Recibe horarios por medio del sistema de cómputo <i>On the minute</i> para su oficialización.		
8	Recursos Humanos	Entrega horarios oficiales a docentes.	Semana 15	
9	Docente	Recibe su horario, quedando de conformidad con los mismos.	Semana 15	

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formato y/o documento
10	Docente	Solicita centros de cómputo, laboratorios y talleres, indicando número de horas necesarias, equipo software requerido por medio del formato Solicitud de Laboratorios de Cómputo y Talleres (F-SAC-UPAM-15-03).	Semana 15	F-SAC-UPAM-15-03
	Departamento de Servicios Informáticos	Elabora y programa los horarios de centros de cómputo en el formato de "Calendarización de laboratorios de Cómputo" (F-SAC-UPAM-15-04) dependiendo de las materias que así lo requieran. Publica horarios en laboratorio y los envía al DPA	Semana 16	F-SAC-UPAM-15-04 F-SAC-UPAM-15-05
Jefe de Laboratorios y Talleres	Elabora y programa los horarios de Laboratorios y Talleres con el formato de "Calendarización de laboratorios y talleres" (F-SAC-UPAM-15-05) dependiendo de la disponibilidad de laboratorios y equipos. Publica horarios en laboratorio y los envía al DPA			
11	Departamento de Servicios Informáticos / Departamento de Laboratorios y Talleres	Gestiona la compra de insumo herramientas, materiales, suministros para la realización de las prácticas correspondientes.	Semana 16	
12	DPA	Recibe horarios de la asignación de centros de cómputo, laboratorios y talleres.	Semana 16	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO







5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.-DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
S/C	Norma ISO 9001:2008
S/C	Reglamento interno de la Universidad Politécnica
S/C	Manual general de organización de la Universidad Politécnica

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-15-01	Formato de disponibilidad de horario	10 cuatrimestres	Se eliminan después de conservación	DPA	Oficina de DPA
F-SAC-UPAM-15-02	Formato de horarios académicos	10 cuatrimestres	Se eliminan después de conservación	DPA	Oficina de DPA
F-SAC-UPAM-15-03	Formato de solicitud de laboratorios de cómputo y talleres.	10 cuatrimestres	Se eliminan después de conservación	Jefe de Sistemas Informáticos	Oficina de Sistemas Informáticos
F-SAC-UPAM-15-04	Formato de calendarización de laboratorios de cómputo.	10 cuatrimestres	Se eliminan después de conservación	Jefe de Sistemas Informáticos	Oficina de Sistemas Informáticos
F-SAC-UPAM-15-05	Calendarización de laboratorios y talleres	10 cuatrimestres	Se eliminan después de conservación	Responsable de Laboratorios y Talleres	Oficina de Laboratorios y Talleres

5.3. GLOSARIO

DPA: Director(a) de Programa Académico

PTC: Profesor(a) de Tiempo Completo

On the minute: Programa de cómputo para elaboración de horarios de personal y registro de entrada y salida

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	23/06/2015	Se menciona las funciones de los PTC para el alcance del procedimiento. Se delimitan las responsabilidades del encargado de Laboratorios y Talleres y del DPA. Se revisan y modifican los formatos que emanan del procedimiento.
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-01

“GESTIÓN DE LA ASIGNATURA”

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA ASIGNATURA P-SAC-UPAM-15

1.-OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Realizar la planeación y seguimiento de los resultados de aprendizaje de las asignaturas correspondientes a la oferta educativa de cada periodo de aprendizaje en la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica para todos los programas educativos de la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

El procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.

La “Calendarización de Evidencias” (*F-SAC-UPAM-01-06*) debe estar lista dentro de los primeros cinco días hábiles después del inicio de cada cuatrimestre e implementado para toda asignatura que se programe impartir.

La evaluación del desempeño docente será realizada por la Secretaría Académica o por los Profesores(as) de Tiempo Completo que esta designe, al finalizar el primer bimestre por medio del formato “Guía de Observación de Evaluación” (*F-SAC-UPAM-01-04*) y con base en la “Calendarización de Evidencias” (*F-SAC-UPAM-01-06*).

En caso de que la evaluación del desempeño docente inicial arroje un resultado menor al 70%, se retroalimentará y se realizará una segunda evaluación en la cual participarán 2 evaluadores, en el periodo que se designe. Si en la segunda evaluación arroja un resultado menor al 70%, se le enviará una notificación al docente por parte de la Secretaria Académica con copia al Departamento de Recursos Humanos donde se le solicita mejorar el resultado de su evaluación para los periodos cuatrimestrales inmediatos posteriores. Acumular dos notificaciones en su expediente a lo largo de su trayecto laboral en la Universidad, el docente no será considerado para carga académica en los cuatrimestres inmediatos posteriores.

El profesor(a) debe retroalimentar las evaluaciones sumativas y formativas con el objetivo de fortalecer las áreas de oportunidad del alumno(a). Con este fin, el alumno(a) tiene derecho a recuperar evidencias en una ocasión como mínimo, incluso si no ha entregado la primera revisión de la misma. Nota: No entregar evidencia se considerará como evidencia reprobada.

Para que el alumno(a) sea considerado a recuperación de unidad de aprendizaje al final del cuatrimestre, necesita tener aprobado como mínimo el 80% de evidencias totales.

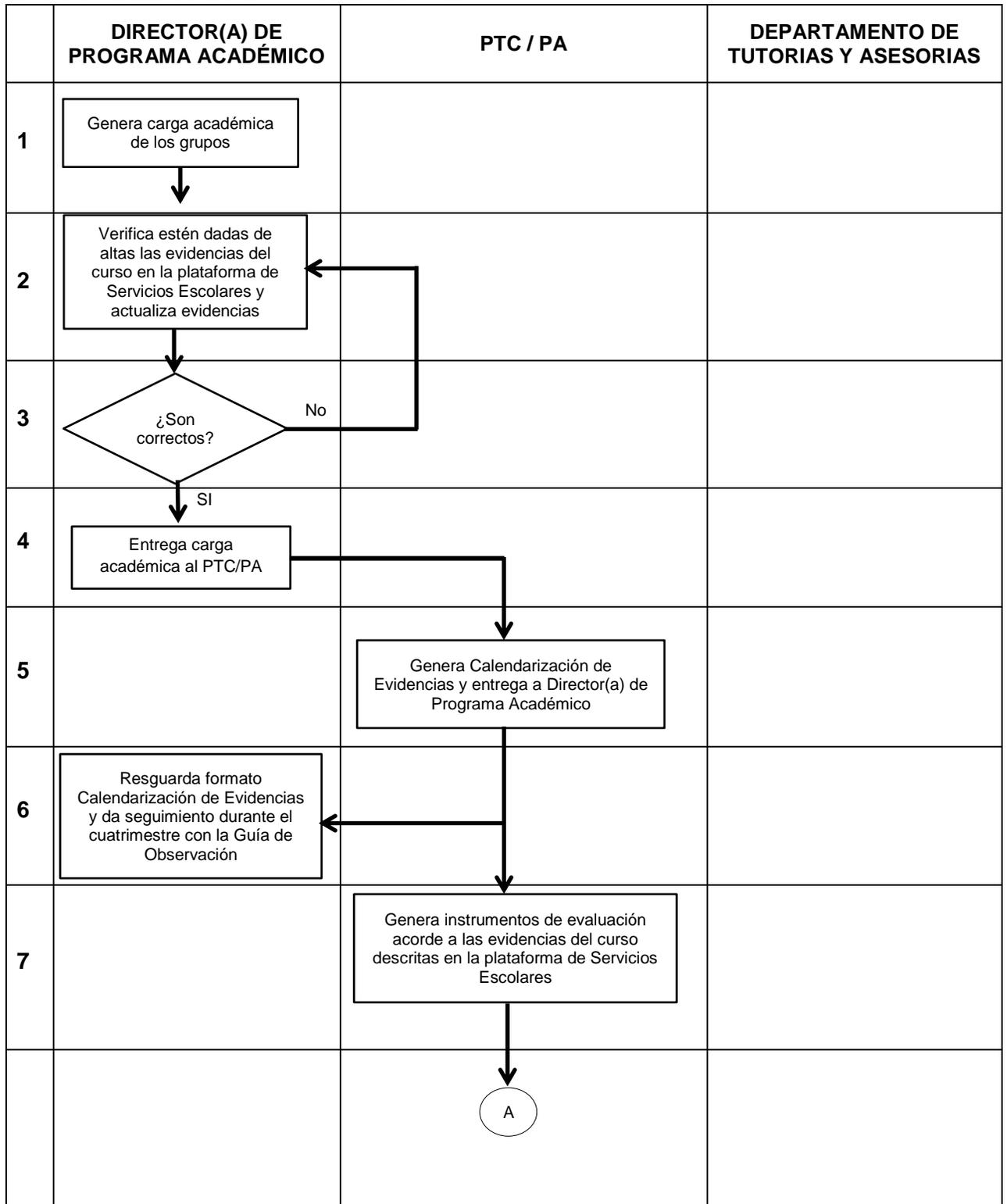
Cuando un alumno(a) repruebe una materia, podrá acreditarla de dos formas, en recuse presencial o evaluación especial. Los recuses presenciales serán ofertados según las necesidades académicas y los recursos disponibles por parte de la Universidad. En caso de ser alumnos(as) irregulares, se tomarán las disposiciones contempladas en el reglamento de alumnos(as).

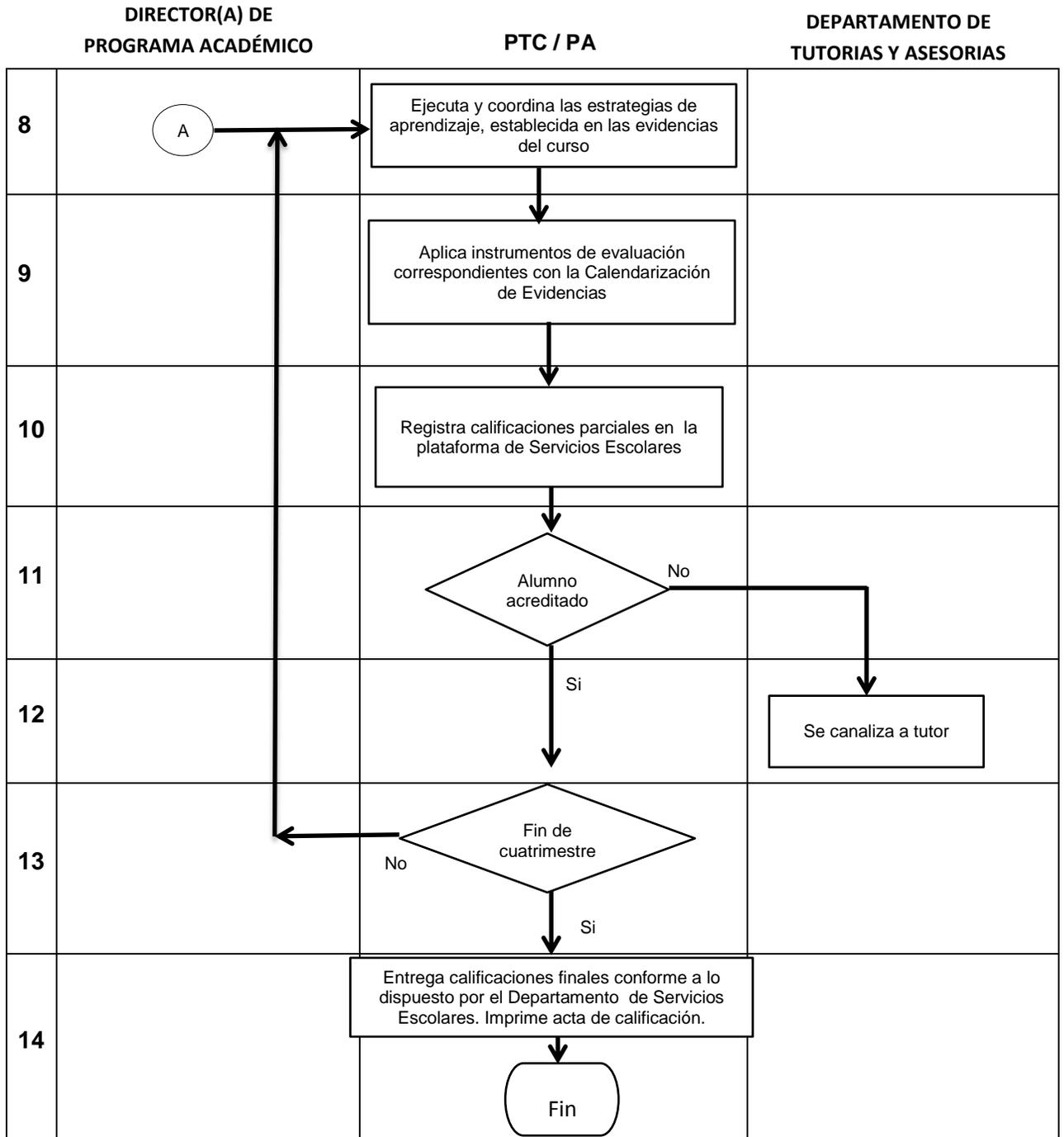
3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Director(a) de Programa Académico	El Director(a) de Programa Académico genera "Formato de Asignación de Carga Académica" (F-SAC-UPAM-01-07) para el cuatrimestre a ofertar para cada docente, basado en el "Formato de horarios académicos" (F-SAC-UPAM-15-02) y entrega al PA/PTC.	Finales cuatrimestre anterior	F-SAC-UPAM-01-07 F-SAC-UPAM-15-02
2	Director(a) de Programa Académico	El Director(a) de Programa Académico ingresa a la Plataforma de Servicios Escolares y verifica estén actualizadas y/o dadas de altas las evidencias de las materias a ofertar. Las evidencias del curso deben coincidir con las declaradas en el Programa de la Asignatura.	Inicio de cada cuatrimestre	
3	PTC y PA	Si las evidencias son correctas, ira la secuencia 4 Si las evidencias no son correctas, ira la secuencia 2	Inicio de cada cuatrimestre	
4	Director(a) de Programa Académico	Entrega al PTC/PA, la carga académica y el Manual de Asignatura, lo cual queda plasmado en la "Asignación de Carga Académica" (F-SAC-UPAM-01-07). Con esta información el PTC/PA generan la "Calendarización de evidencias" (F-SAC-UPAM-01-06)	Semana 15	F-SAC-UPAM-01-07 F-SAC-UPAM-01-06
5	PTC y PA	Llena el formato "Calendarización de Evidencias" (F-SAC-UPAM-01-06), basado en el genera "Formato de Asignación de Carga Académica" (F-SAC-UPAM-01-07) y en los Programas de Estudio de las materias asignadas por el Director(a) de Programa Académico. En esta calendarización se coloca las fechas programadas para las evaluaciones de las evidencias y lo entrega al Director(a) de Programa Académico para su autorización.	Máximo 5 días hábiles al iniciar cada cuatrimestre	F-SAC-UPAM-01-06 F-SAC-UPAM-01-07
6	Director(a) de Programa Académico	Con el formato de "Calendarización de Evidencias" (F-SAC-UPAM-01-06) el Director(a) de Programa Académico da seguimiento al cumplimiento de la programación de los cursos. El seguimiento que da el Director(a) de Programa Académico queda plasmado en la "Guía de Observación de Evaluación" (F-SAC-UPAM-01-04)	Primer bimestre	F-SAC-UPAM-01-06 F-SAC-UPAM-01-04
7	PTC y PA	Genera instrumentos de evaluación acorde a las evidencias del curso descritas en el Programa de Estudios.	Durante el cuatrimestre	
8	PTC y PA	Entrega a los alumnos(as) una copia de la "Calendarización de Evidencias" (F-SAC-UPAM-01-06) para que estén enterados.	Máximo 5 días hábiles al	F-SAC-UPAM-01-06 F-SAC-UPAM-01-03

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
		Platica con el grupo y en conjunto generan los “Acuerdos de operación” (F-SAC-UPAM-01-03) de la clase. Imparte su clase teniendo presente las fechas de la “Calendarización de Evidencias” (F-SAC-UPAM-01-06), los “Acuerdos de operación” (F-SAC-UPAM-01-03)	iniciar cada cuatrimestre	
9	PTC y PA	Acorde a lo plasmado en la “Calendarización de Evidencias” (F-SAC-UPAM-01-06), cuando llegue la fecha se aplican los instrumentos de evaluación.	Durante el cuatrimestre	F-SAC-UPAM-01-06
10	PTC y PA	Una vez aplicado el instrumento de evaluación, el docente lo califica y pondera con las demás variables consideradas. La calificación se plasma conforme a la disposición del Departamento de Servicios Escolares. En caso que la calificación ponderada sea menor al 70%, el alumno(a) tendrá derecho a hacer reposición de la evidencia evaluada. Al término de cada unidad de aprendizaje, el docente debe informar al alumno(a) la calificación obtenida.	Durante el cuatrimestre	
11	PTC y PA	Si el alumno(a) aprueba la evidencia, ir a la secuencia 13 Si el alumno(a) reprueba la evidencia, ir a la secuencia 12	Durante el cuatrimestre	
12	PTC y PA	El docente podrá canalizar al alumno(a) con su tutor(a) en caso de que su situación académica sea desfavorable y ponga en riesgo el que apruebe la materia. El departamento de Asesorías y días lleva a cabo el procedimiento correspondiente.	Durante el cuatrimestre	
13	PTC y PA	Si es fin de cuatrimestre, ir a la secuencia 14 Si no es fin de cuatrimestre, ir a la secuencia 9	Durante el cuatrimestre	
14	PTC y PA	Al terminar el cuatrimestre, entrega calificaciones finales conforme a lo dispuesto por el Departamento de Servicios Escolares. Se imprimen las actas de calificaciones finales y se entrega a Servicios Escolares. El docente conserva una copia del Actas de calificación como respaldo de cumplimiento y para futuras aclaraciones. Fin del Procedimiento	Al finalizar el cuatrimestre	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO





5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
S/C	Programa de Estudio

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-01-07/Versión.00	Asignación de Carga Académico	10 cuatrimestres	En la dirección de carrera.	Director(a) de Programa Académico	Archivo de la dirección de carrera.
F-SAC-UPAM-01-06/Versión.00	Calendarización de evidencias	10 cuatrimestres	En la dirección de carrera.	Director(a) de Programa Académico	Archivo de la dirección de carrera.
F-SAC-UPAM-01-04/Versión.02	Guía de Observación de Evaluación	10 cuatrimestres	En la dirección de carrera.	Director(a) de Programa Académico	Archivo de la dirección de carrera.
F-SAC-UPAM-01-03/Versión.01	Acuerdo de Operación	10 cuatrimestres	En la dirección de carrera	Director(a) de Programa Académico	Archivo de la dirección de carrera.

5.3 GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

DPA: Director(a) de Programa Académico

PTC: profesor(a) de Tiempo Completo

PA: profesor(a) de Asignatura

Evaluación diagnóstica: consiste en la aplicación de un instrumento para identificar los conocimientos previos de los alumnos(as), con la finalidad de determinar el nivel de profundidad con la que deben abordarse los contenidos de formación y las relaciones entre ellos.

Evaluación formativa: consiste en la aplicación de instrumentos para la observación sistemática del proceso de aprendizaje del alumno(a) a lo largo de las sesiones de aprendizaje.

Evaluación sumativa: son instrumentos diseñados para medir cuantitativamente los resultados de aprendizaje de los alumnos(as) para comprobar si se han alcanzado los objetivos de las unidades de aprendizaje.

Calendarización de Evidencia: Documento que integra y ordenada de forma coherente y cronológica las evidencias requeridas para evaluar cada unidad de aprendizaje de una asignatura. La calendarización de evidencias es un instrumento dinámico sujeto a modificarse en función directa de los resultados de las evaluaciones del aprendizaje.

5.4 CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
01	Octubre de 2014	Se mete a revisión todo el procedimiento. Se fusiona el procedimiento de Gestión de la asignatura (P-SAC-UPAM-01) y el Procedimiento de Evaluación del Aprendizaje (P-SAC-UPAM-05). Los registros se conservaran por 4 años. Se elimina el Programa de Asignatura de la sección de registros por ser documento externo. Se documenta el uso de Calendarización de Evidencias.
02	24/11/2014	Se da de alta el registro Asignación de Carga Académica (F-SAC-UPAM-01-07) y se actualiza la sección 3. Políticas, documentando el uso de dicho formato.
03	23/06/2015	Se realizan mejoras sustanciales a todo el procedimiento. En la sección de políticas se especifica la función de Secretaria Académica al momento de realizarse la evaluación al desempeño docente por medio del formato "Guía de Observación de Evaluación" (F-SAC-UPAM-01-04). Se mencionan las notificaciones por bajo desempeño docente. En la sección de diagrama de proceso y descripción del proceso se menciona que el Director(a) de Programa Académico es el responsable de genera el Formato de Asignación de Carga Académica. Se maneja el termino de Director(a) de Programa Académico En la sección de glosario se estipula que el tiempo de conservación de los registros será de 10 cuatrimestres.
04	21/10/2015	Se actualiza el registro Guía de Evaluación Docente (F-SAC-UPAM-01-04/Versión.01 se contemplan puntos específicos categorizándolos en tres áreas: habilidades, conocimiento del tema, y gestión de clase. Así mismo se da un porcentaje a cada una de ellas, permitiendo la visualización la ponderación de cada criterio que finalmente da como resultado el nivel de desempeño del evaluado.
05	14/12/2015	Actualización del diseño del documento y registros. Así como fecha de vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-07

“SISTEMA INTEGRAL DE TUTORIAS”

PROCEDIMIENTO SISTEMA INTEGRAL DE TUTORIAS P-SAC-UPAM-07

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Ofrecer tutorías a todos el alumnado de la Universidad.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a todos los alumnado inscrito de las carreras de la Universidades Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

La tutoría será de acompañamiento y verificación de la trayectoria académica del alumnado.

El tutor(a) debe cubrir 25 sesiones tutoriales por cuatrimestre en grupo o individual.

La jefatura del Departamento de Asesorías y Tutorías con el visto bueno de Secretaría Académica asignará a tutores(as) y éstos darán seguimiento a la formación y desempeño del alumnado asignado.

Se nombrarán como tutores a los profesores(as) de tiempo completo. De acuerdo a la demanda también se asignaran a profesores(as) de asignatura, se les aplicaran pruebas psicométricas con el apoyo de la Jefatura de Atención al alumnado, con el propósito de corroborar las actitudes y aptitudes para ser tutor(a).

La Jefatura del Departamento de Asesorías y tutorías aplicará una evaluación de desempeño al Tutor(a) utilizando la Evaluación del tutor(a) en Grupo **F-SAC-UPAM-07-11** y Lista de cotejo para evaluación de tutor(a) **F-SAC-UPAM-07-12**

Una vez asignado el tutor(a), deberá dar acompañamiento al alumnado durante su formación académica en la Universidad. Siendo reemplazado de acuerdo a los resultados obtenidos en su Lista de cotejo para evaluación de tutor(a) **F-SAC-UPAM-07-12** y bajo visto bueno de Secretaría Académica.

Se aplicará un programa de sesiones grupales ya preestablecido del primero al noveno cuatrimestre de todas las carreras dentro del Programa Institucional de Tutorías UPAM **F-SAC-UPAM-07-13**

En caso de que los profesores(as) de asignatura, tutores(as) o profesores(as) de tiempo completo detecten situaciones que puedan afectar el desarrollo de un grupo, de un alumno(a) o a la misma universidad, deberán informar por escrito a la Jefatura del Departamento de Asesorías y Tutorías para canalizarlo con el área correspondiente, ya sea interna o externa y reportando a todos los involucrados para que tomen las acciones pertinentes.

Las listas del alumnado tutorado solo se entregarán al inicio del nombramiento del(la) tutor(a). Para los cuatrimestres consecutivos se considerará el pase de lista al grupo y de acuerdo a los reportes emitidos por él (la) mismo(a).

En caso de detectar alguna situación o problemática que afecte al alumnado y que no sea de competencia al tutor o tutora y a la Jefatura del Departamento de Asesorías y Tutorías se canalizará a otras instancias internas o externas.

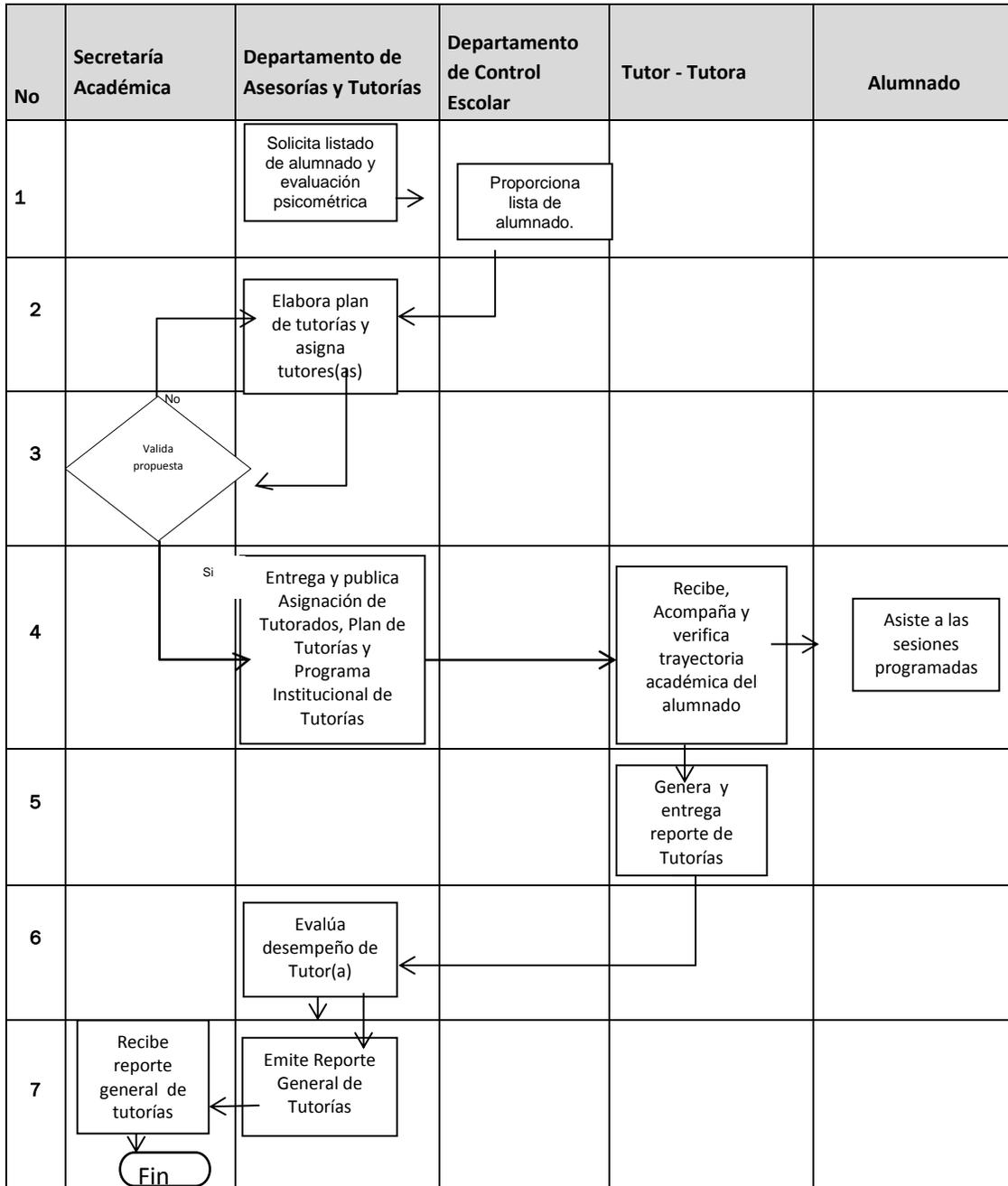
Cuando sean casos especiales se solicitará a la Jefatura de Atención al alumnado el reporte de los mismos, para dar el seguimiento por la Jefatura del Departamento de Asesorías y Tutorías y el Tutor o Tutora asignado.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
	Departamento de Asesorías y Tutorías	Solicita listado del alumnado inscrito y reinscrito de las carreras que imparte la UPAM a Departamento de Servicios Escolares vía correo electrónico.	Al inicio del cuatrimestre	
1	Departamento de Servicios Escolares	Proporciona lista de alumnado.	Al inicio del cuatrimestre	
2	Departamento de Asesorías y Tutorías	Se elabora Plan de Tutorías (F-SAC-UPAM-07-02) y asigna a los tutores(as) para cada grupo (F-SAC-UPAM-07-03).	Al inicio del cuatrimestre	F-SAC-UPAM-07-02 F-SAC-UPAM-07-03
3	Secretario Académico	¿Valida propuesta de asignación de tutores? Si: Continúa a la secuencia 4 No: Regresa a la secuencia 2	Al inicio del cuatrimestre	
1 2 3	Departamento de Asesorías y Tutorías	Entrega y publica a tutores(as) del cuatrimestre en curso, asignación de Tutorados (F-SAC-UPAM-07-03), Plan de Tutorías (F-SAC-UPAM-07-02) y Programa Institucional de Tutorías UPAM en original.	Al inicio del cuatrimestre	F-SAC-UPAM-07-02 F-SAC-UPAM-07-03-
	Tutor - Tutora	Recibe, Acompaña y verifica trayectoria académica del alumnado Acompaña y verifica las trayectorias académicas del alumnado, aplicando entrevista con el formato Entrevista individual con el alumno(a) F SAC-UPAM-07-06	Durante el cuatrimestre	F-SAC-UPAM-07-06
	Alumnado	Asiste a las sesiones de tutorías grupales o individuales programadas y/o que le asigne el tutor(a) o tutora, así como al seguimiento que le sugiera la Jefatura del Departamento de Asesorías y Tutorías.		
4	Tutor - Tutora	Genera y entrega Reporte de Tutorías por Grupo al Departamento de Asesorías y tutorías de acuerdo a las fechas	Al final del cuatrimestre	F-SAC-UPAM-07-09

		establecidas, incluyendo análisis de bajas e índices de reprobación F-SAC-UPAM-07-09		
6	Departamento de Asesorías y Tutorías	Evalúa desempeño del tutor(a) F-SAC-UPAM-07-11 y F-SAC-UPAM-07-12	Al finalizar el cuatrimestre	F-SAC-UPAM-07-11 F-SAC-UPAM-07-12
7 5	Departamento de Asesorías y Tutorías	Emite Reporte General de Tutorías F-SAC-UPAM-07-14 , Concentrado de Evaluación del Tutor en Grupo F-SAC-UPAM-07-15 , Concentrado de Lista de cotejo para Evaluación de Tutores F-SAC-UPAM-07-16	Al finalizar el Cuatrimestre	F-SAC-UPAM-07-14 F-SAC-UPAM-07-15 F-SAC-UPAM-07-16
	Secretaría Académica	Recibe Reporte General de Tutorías, Concentrado de Evaluación del Tutor(a) en Grupo y Concentrado de Lista de cotejo para Evaluación de Tutores(as)	Al final del cuatrimestre	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.-DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
S/C	Modelo educativo de la Universidades Politécnicas
S/C	Programa Nacional de Tutorías DGEST
S/C	Programa Institucional de Tutorías Instituto Tecnológico de Toluca
S/C	Manual del Tutor SNIT Institutos Tecnológicos 2013
S/C	Manual de Tutorías Instituto Tecnológico Superior Progreso

5.2.- FORMATOS.

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-07-02/VER.00	Plan de tutoría	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-03/VER.01	Asignación de Tutorados(as)	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías y Tutores(as)	Departamento de Asesorías y Tutorías y Tutores(as)
F-SAC-UPAM-07-06/VER.00	Cuestionario de entrevista individual con el alumno(a) (electrónico)	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías y Tutor(a) de grupo	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-08/VER.00	Reporte de casos especiales	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías y Atención al alumno(a)	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-09/VER.00	Reporte de Tutorías por Grupo	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías y Tutores(as)	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-10/VER.00	Registro de Asistencia a Tutorías Grupales	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías y Tutores(as)	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-11/VER.00	Evaluación del Tutor(a) en Grupo	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías

F-SAC-UPAM-07-12/VER.00	Lista de cotejo para evaluación de Tutor(a)	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-13/VER.00	Programa Institucional de Tutorías UPAM	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-14/VER.00	Reporte General de Tutorías	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-15/VER.00	Concentrado de Evaluación del Tutor en Grupo	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías
F-SAC-UPAM-07-16/VER.00	Concentrado de Lista de cotejo para Evaluación de Tutores	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías	Departamento de Asesorías y Tutorías

5.3.- GLOSARIO

Entrevista del alumno(a): Consiste en conocer las características del alumno(a) y proporcionar información para conducir al alumno(a) en la apropiación del modelo educativo de la Universidad, explicitando el rol del alumno(a), rol del profesor(a), evaluación, certificación de competencias, asesorías, servicio social, estancias, estadías y prácticas clínicas.

Tutoría: Es el acompañamiento y verificación de las trayectorias académicas del alumno(a) por un profesor(a) que le será asignado al inicio de su trayectoria académica en la Universidad Politécnica.

Tutor(a).- Orientar al alumno(a) en todo lo relacionado a su programa de estudios y apoyarlo en el desarrollo de sus actividades académicas dentro y fuera de la Institución y guiarlo sobre las instancias de apoyo a las que puede acudir cuando sea necesario; Detectando situaciones que requieran atención especializada como

problemas emocionales, adicciones y farmacodependencia, trastornos alimenticios, entre otros y canalizarlo, así como asesorarlo oportunamente sobre las asignaturas que deba cursar y los demás proyectos que formen parte de su trayectoria escolar como las estancias y estadías;

Trayectoria Académica.- Historial del alumno(a) en todo lo relacionado a su trayectoria académica, incluyendo y analizando las diversas áreas de oportunidad que puede presentar el alumno(a) para encaminarlo a su desarrollo personal y profesional.

SIT: Sistema Integral de Tutorías.

IE: Ingeniería en Energía

ISF: Ingeniería en Software

ITM: Ingeniería en tecnologías de Manufactura

LTF: Licenciatura en Terapia Física

IA: Ingeniería Automotriz

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
1	24-11-2014	Revisión general: Cambio de todo el procedimiento Registro de baja: F-SAC-UPAM-07-01/REV.00 F-SAC-UPAM-07-04/REV.00 F-SAC-UPAM-07-05/REV.00 Registros de alta: F-SAC-UPAM-07-06/REV.00 - Entrevista Individual con el Alumno(a) F-SAC-UPAM-07-07/REV.00 - Carnet de Citas y Entrevistas para Alumnos(as) F-SAC-UPAM-07-08/REV.00 - Informe de Área de Atención a Alumnos(as) F-SAC-UPAM-07-09/REV.00 - Reporte de Tutorías por Grupo. F-SAC-UPAM-07-10/REV.00 – Registro de asistencia a Tutorías Grupales
2	Julio 2015	Se modificó objetivo

		<p>De: Ofrecer tutorías a todos los alumnos(as) de la Universidad con la finalidad de diagnosticar y ofrecer alternativas de solución a la problemática detectada.</p> <p>A: Ofrecer tutorías a todos el alumnado de la Universidad.</p> <p>Se integraron políticas</p> <p>Se optimizo el procedimiento</p> <p>Se modifican registros Baja:</p> <p>F-SAC-UPAM-07-07/REV.00 - Carnet de Citas y Entrevistas para Alumnos(as)</p> <p>Alta:</p> <p>F-SAC-UPAM-07-11/VER.00 - Evaluación del Tutor(a) en Grupo</p> <p>F-SAC-UPAM-07-12/VER.00 - Lista de cotejo para evaluación de Tutor(a)</p> <p>F-SAC-UPAM-07- 14/VER.00 - Reporte General de Tutorías</p> <p>F-SAC-UPAM-07- 15/VER.00 - Concentrado de Evaluación del Tutor(a) en Grupo</p> <p>F-SAC-UPAM-07-16/VER.00 - Concentrado de Lista de cotejo para Evaluación de Tutores(as)</p> <p>Modificados:</p> <p>F-SAC-UPAM-07-08/VER.00 - Reporte de casos especiales</p> <p>F-SAC-UPAM-07-10/VER.00 - Registro de Asistencia a Tutorías Grupales</p> <p>Se integran registros para evaluación de desempeño a tutores(as)</p> <p>Se da de alta el Programa Institucional de Tutorías UPAM</p> <p>Se agrega lenguaje incluyente al procedimiento.</p>
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-09

“ASESORÍA ACADÉMICA”

PROCEDIMIENTO ASESORÍA ACADÉMICA P-SAC-UPAM-09

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Ofrecer asesorías a los alumnos y alumnas para elevar y mejorar el nivel de aprendizaje y acreditación de la(s) Unidad(es) de Aprendizaje de asignaturas en curso.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

La asesoría Académica será proporcionada a los alumnos y alumnas que no logren desarrollar las Competencias en alguna unidad de aprendizaje o que desee mejorar su nivel de aprendizaje.

POLÍTICAS

Es responsabilidad del Director(a) de Programa Académico preestablecer un horario de asesorías de acuerdo a la disponibilidad de horario de los Asesores designados, dentro del cuatrimestre.

La Asesoría Académica podrá ser tanto individual como grupal.

Será responsabilidad del alumno(a), solicitar y asistir a la Asesoría Académica.

El alumno(a) solicita Asesoría Académica, cuando no acredite alguna evaluación Formativa o Sumativa.

El profesor(a) destinado para la asesoría deberá promover las asesorías a los alumnos(as) de sus asignaturas.

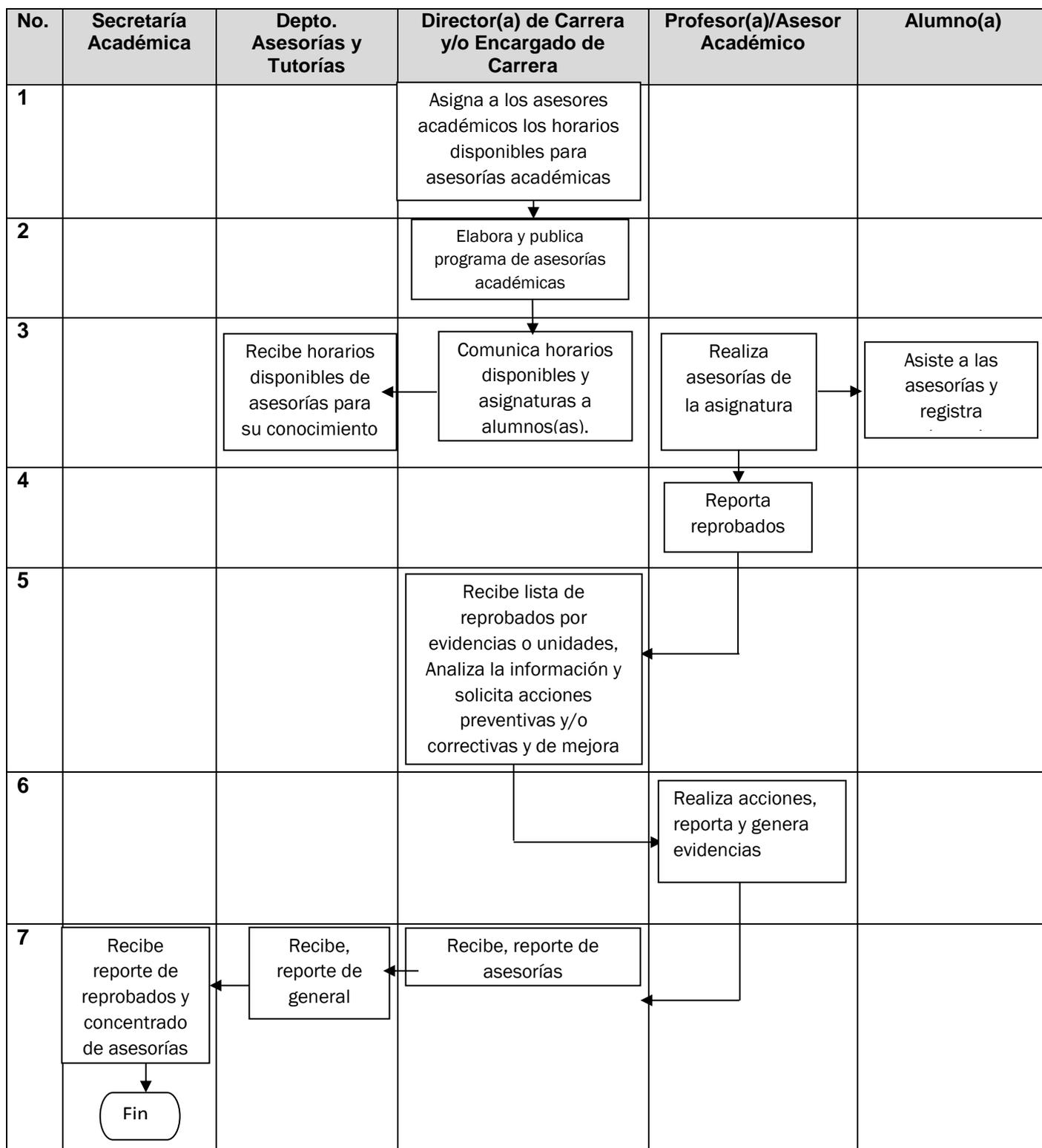
El Asesor(a) Académico(a) o profesor(a) de la Asignatura notificará al Director(a) de Programa Académico a aquellos alumnos(as) que incidan en su bajo rendimiento y que estén fuera de su competencia como Asesor Académico.

El Programa de Asesorías Académicas, considerará los resultados históricos de las evaluaciones por cada una de las unidades de aprendizaje, dando prioridad a aquellas unidades que por su complejidad, impliquen mayor dificultad para los alumnos(as). y que resulte previsible que habrá mayor necesidad de asesorías académicas, para que los alumnos(as) desarrollen las competencias respectivas.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Director(a) de carrera y/o encargado(a) de carrera	Asigna a Profesores(as) /Asesores(as) Académicos el formato "Horarios disponibles para asesorías académicas con el formato F-SAC-UPAM-09-01	Al inicio del cuatrimestre	F-SAC-UPAM-09-01
2	Director(a) de carrera y/o encargado(a) de carrera	Elabora el "Programa de Asesorías Académicas" con la información contenida en el formato de horarios disponibles que le proporcionaron los profesores(as)/asesores(as) académicos(as)	Al inicio del cuatrimestre	
3	Director(a) de carrera y/o encargado(a) de carrera	Comunica horarios disponibles y asignaturas a alumnos(as) e informa al Departamento de Asesorías y Tutorías	Al inicio del cuatrimestre	
	Profesor(a)/Asesor(a) Académico	Realiza asesorías y solicita a alumnos(as) que lo requieran a participar por no haber cubierto las competencias requeridas para su aprobación de la(s) evidencia(s) unidad(es), registrando su solicitud y la asistencia, así como también a los que por voluntad propia asistan, registrando en el F-SAC-UPAM-09-05	Al inicio y durante el cuatrimestre	F-SAC-UPAM-09-05
	Alumno(a)	Asiste a las asesorías y registra su asistencia	Durante el cuatrimestre	
4	Profesor(a)/Asesor(a) Académico	Reporta el avance de reprobados por evidencias o unidades a través del Reporte de Asesorías Académicas F-SAC-UPAM-09-05	A mitad y final del cuatrimestre	F-SAC-UPAM-09-05
5	Director(a) de carrera y/o encargado(a) de carrera	Recibe lista de reprobados por evidencia o unidades, analizan la información y solicitan acciones preventivas y/o correctivas y de mejora	Al mitad del cuatrimestre	
6	Profesor(a)/Asesor(a) Académico	Realiza las acciones preventivas y/o correctivas y de mejora, reporta y genera evidencias	Durante y al final del cuatrimestre	
7	Director(a) de carrera y/o encargado(a) de carrera	Recibe reporte de asesorías con acciones correctivas, preventivas y de mejora, y entrega a el Departamento de Asesorías y Tutorías	Al final del cuatrimestre	
	Departamento de Asesorías y Tutorías.	Recibe y genera concentrado de reporte de asesorías	Al final del cuatrimestre	
	Secretario Académico	Recibe concentrado de reporte de asesorías	Al final del cuatrimestre	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



5. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
S/C	Modelo educativo de las Universidades Politécnicas
S/C	Norma ISO 9001:2008

5.2.-FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de Almacén
F-SAC-UPAM-09-01	Horarios disponibles para asesorías académicas y recursos de asignaturas	1 año	Director(a) de Carrera y/o Encargado de Carrera	Director(a) de Carrera y/o Encargado de Carrera	Archivo Director(a) de Carrera y/o Encargado(a) de Carrera
F-SAC-UPAM-09-05	Reporte de Asesorías Académicas	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Director(a) de Carrera y/o Encargado(a) de Carrera y Departamento de Asesorías y Tutorías	Archivo Director(a) de Carrera y/o Encargado(a) de Carrera y Departamento de Asesorías y Tutorías

5.3.- GLOSARIO

Asesor Académico: Se le determina Asesor(a) Académico al titular de la asignatura que imparte en el cuatrimestre y que es competente para poder generar las competencias necesarias para el desarrollo del grupo.

IE: Ingeniería en Energía

ISF: Ingeniería en Software

ITM: Ingeniería en tecnologías de Manufactura

LTF: Licenciatura en Terapia Física

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Se modifican los registros para su mayor comprensión y mejora de datos cuantitativos del procedimiento, y son: F-SAC-UPAM-09-01/Rev.00 Horarios disponibles para asesorías académicas y recursos de asignaturas F-SAC-UPAM-09-05/Rev.00 Estadística del Programa de Asesorías Académicas por unidades y cambia el nombre a Reporte de Asesorías Académicas. Se dan de baja los siguientes registros:F-SAC-UPAM-09-02/Rev.00,F-SAC-UPAM-09-03/Rev.00,F-SAC-UPAM-09-04/Rev.00, F-SAC-UPAM-09-06/Rev.00
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-01

“INSCRIPCIÓN Y REINSCRIPCIÓN”

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y REINSCRIPCIÓN P-SGC-UPAM-01

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para integrar el expediente y asignar número de control al aspirante que haya cubierto los requisitos de ingreso, dándole carácter de alumno(a) inscrito(a), así como controlar la etapa de reinscripción de los alumnos(as) al cuatrimestre correspondiente de la oferta educativa que ofrece la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica al personal de Servicios Escolares y Secretaría Académica de la Universidad Politécnica de Amozoc que requiera llevar a cabo las actividades relacionadas con la admisión, inscripción y reinscripción de los alumnos(as) de la misma.

POLÍTICAS

Es responsabilidad del Rector de la Universidad establecer, aprobar y asegurar que se cumpla con el presente procedimiento.

Es responsabilidad del Secretario Académico establecer, actualizar y supervisar que se cumplan en la Universidad el presente procedimiento

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Servicios Escolares cumplir y supervisar el presente procedimiento, así como la publicación de la lista de aspirantes seleccionados.

Es responsabilidad del personal involucrado cumplir con el presente procedimiento.

Es responsabilidad del Departamento de Servicios Escolares, generar los Números de Control o Matricula asignadas a los alumnos(as) de nuevo ingreso

Sólo se inscribirá a los(as) aspirantes que resulten seleccionados de acuerdo al examen de selección; y que reúnan los requisitos legales y los establecidos por la Universidad Politécnica de Amozoc (UPAM).

Para efectos de este procedimiento el término de aspirante, será aplicado a las personas potenciales que deseen ingresar a la UPAM, una vez estando en proceso de inscripción se le denomina alumno(a).

Para reinscribirse los alumnos(as) deberán cumplir con lo establecido en este procedimiento y con los requisitos siguientes:

- 1) Estar al corriente en el pago de las cuotas y sin adeudo de carácter administrativo.
- 2) No tener suspensión temporal de la calidad de alumno(a) como consecuencia de una sanción.
- 3) Tener vigente la calidad de alumno(a).

Para efectos de este procedimiento entiéndase que se efectúan tres etapas: Admisión-Inscripción-Reinscripción, subsecuentes una a la otra con períodos de tiempo marcados en el Calendario Escolar; entre la Inscripción y reinscripción existe un período de tiempo de un cuatrimestre. Los procesos de inscripción y reinscripción son muy similares, por lo que en el presente documento, se colocan dentro de una misma fase con la finalidad de estandarizarlos, haciendo las anotaciones correspondientes sobre las actividades que los diferencian.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1.- ADMISIÓN

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
INICIO DE PROCEDIMIENTO				
01	Depto. Servicios escolares	Organiza el proceso de admisión contemplando lo siguiente: En coordinación con Secretaría Académica, Promoción y difusión, donde Servicios Escolares informará del periodo de entrega de fichas (calendario escolar), requisitos de inscripción, fechas de examen de selección y de inscripción.	De acuerdo al calendario Escolar	
02	Promoción y Difusión	Difunde calendario de actividades y requisitos de documentación en la Convocatoria de Admisión.	Al inicio de cada cuatrimestre	
03	Aspirante	Acude a la Universidad con los requisitos de documentación solicitados de acuerdo a la Convocatoria de Admisión.	De acuerdo al calendario Escolar	
04	Depto. Servicios escolares	Entrega fichas de acuerdo a la capacidad instalada o demanda.	De acuerdo al calendario Escolar	
05	Depto. Servicios escolares	Recibe y revisa documentación de aspirantes ¿Está completa? Sí: Pasa a la actividad 06. No: Se da un plazo para entregar todos los requisitos, de lo contrario no se considerará para el proceso de inscripción o lo que consideré el Departamento de Servicios Escolares. Reinicia la actividad 05.	En la entrega de fichas	

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
06	Depto. Servicios escolares	Genera referencia bancaria de pago de ficha (comprobante fiscal electrónico de pago y Orden de cobro en ventanilla bancaria) Regulado por la secretaría de Finanzas y administración del Estado y entrega al aspirante referencia bancaria.	De acuerdo al calendario Escolar	
07	Aspirante	Realiza el pago de referencia bancaria entregado por el personal del Depto. de Servicios Escolares, en institución bancaria autorizada.	Una vez expedida la referencia de pago	
08	Aspirante	Entrega comprobante de pago original al personal del Depto. de Servicios Escolares	Una vez realizado el pago	
09	Depto. Servicios escolares	Recibe comprobante de pago original del alumno(a).	Una vez realizado el pago	
10	Depto. Servicios Escolares	Entrega pase de ingreso a examen y guía de estudios.	De acuerdo al calendario Escolar	
11	Aspirante	Llena formulario de contexto.	De acuerdo al calendario Escolar	
12	Aspirante	Aplica examen de admisión	De acuerdo al calendario Escolar	
13	Depto. Servicios Escolares	Publica los resultados en medios internos y mediante la página oficial de la Universidad, y los informa a aspirantes aceptados.	De acuerdo al calendario Escolar	
14	Depto. Servicios Escolares	Genera lista de aceptados que van a realizar el proceso de inscripción.	De acuerdo al calendario Escolar	

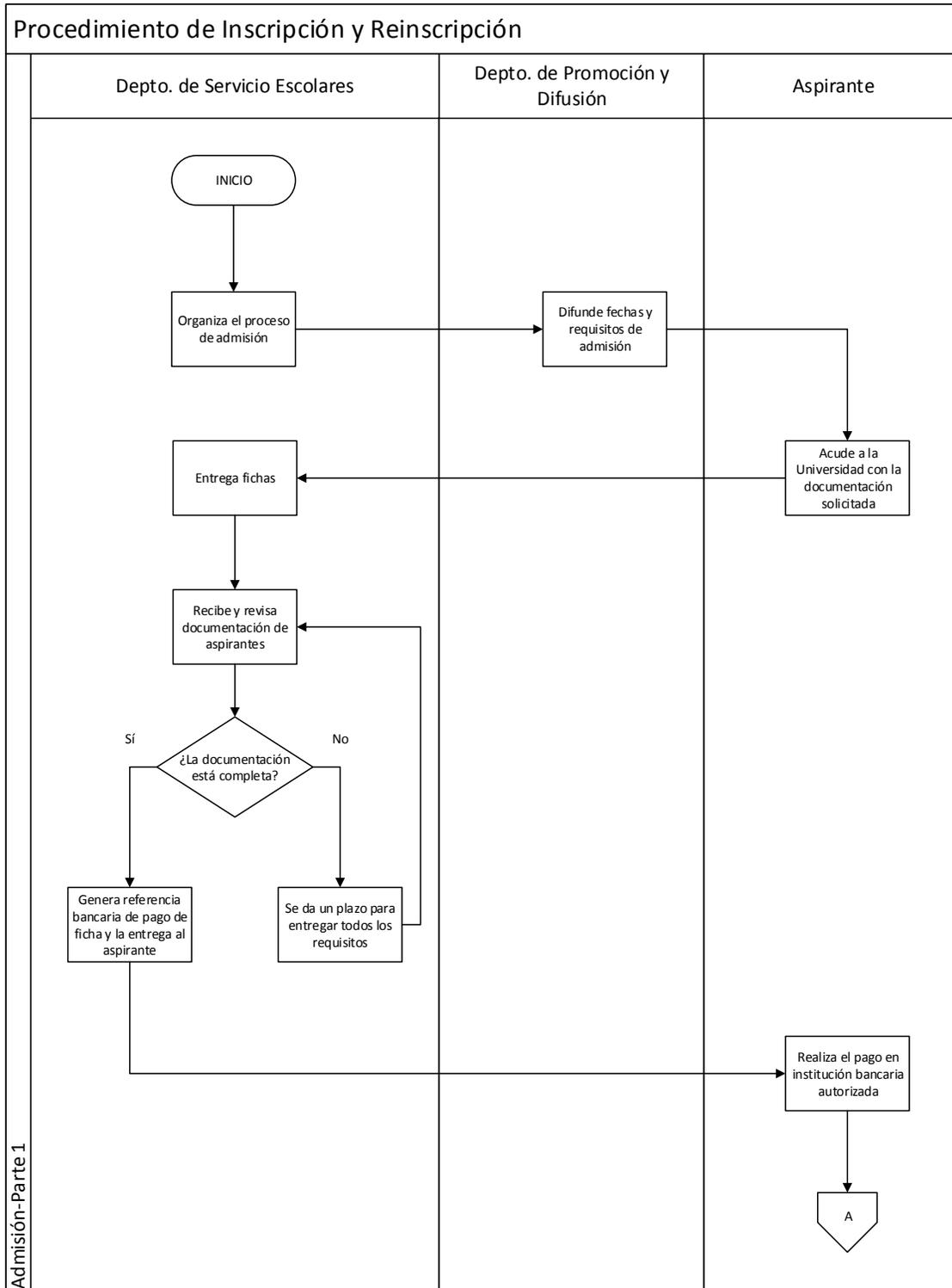
3.2.- INSCRIPCIÓN Y REINSCRIPCIÓN

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
15	Depto. Servicios Escolares	Elabora convocatoria de inscripción o reinscripción, según corresponda y la pública.	De acuerdo al calendario Escolar	
16	Depto. Servicios Escolares	Entrega formato de Solicitud de Inscripción o reinscripción, según corresponda. Nota: Para inscripción, se utiliza el formato de Solicitud de Inscripción F-SAC-UPAM-08-01. En el caso de reinscripción se utiliza el formato de Reinscripción F-SAC-UPAM-08-02.	De acuerdo al calendario Escolar	F-SAC-UPAM-08-01 F-SAC-UPAM-08-02
17	Alumno(a)	Requisita el formato de Solicitud de Inscripción o Reinscripción, según corresponda. ¿Es inscripción o reinscripción? Inscripción: Pasa a la actividad 19. Reinscripción: Pasa a la actividad 18.	De acuerdo al calendario Escolar	
18	Alumno(a)	Recaba firma de profesor(a) de Tiempo Completo	Una vez requisitado el formato de reinscripción	
19	Alumno(a)	Entrega la solicitud correspondiente al Departamento de Servicios Escolares.	Una vez requisitado el formato de inscripción o reinscripción, según aplique	

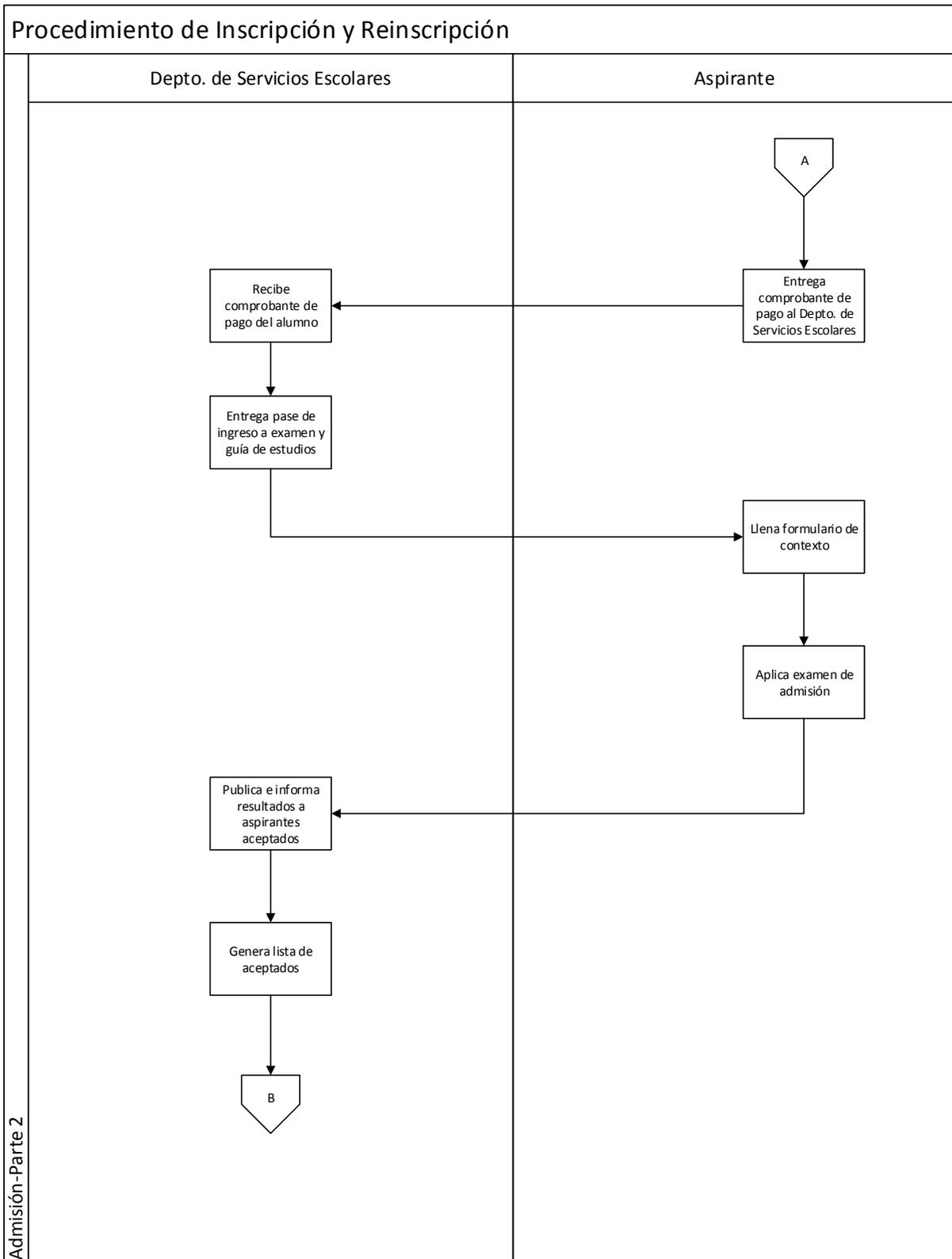
Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
20	Depto. Servicios escolares	Recibe solicitud de Inscripción o reinscripción (según corresponda) del aspirante.	De acuerdo al calendario Escolar	
21	Depto. Servicios escolares	<p>Genera referencia bancaria de los pagos correspondientes (comprobante fiscal electrónico de pago y Orden de cobro en ventanilla bancaria) regulados por la secretaría de Finanzas y administración del Estado, y entrega al alumno(a) referencia bancaria</p> <p>Nota: Para inscripción aplican el pago de inscripción anual y el pago cuatrimestral. En el caso de la reinscripción, se generan las referencias del pago cuatrimestral y, sólo en caso de aplicar, el de cuota anual.</p>	De acuerdo al calendario Escolar	
22	Alumno(a)	Realiza el pago de la referencia bancaria entregada por el personal del Depto. de Servicios Escolares, en institución bancaria autorizada.	Una vez expedida la referencia de pago	
23	Alumno(a)	Entrega comprobante de pago original al personal del Depto. de Servicios Escolares	Una vez realizado el pago	

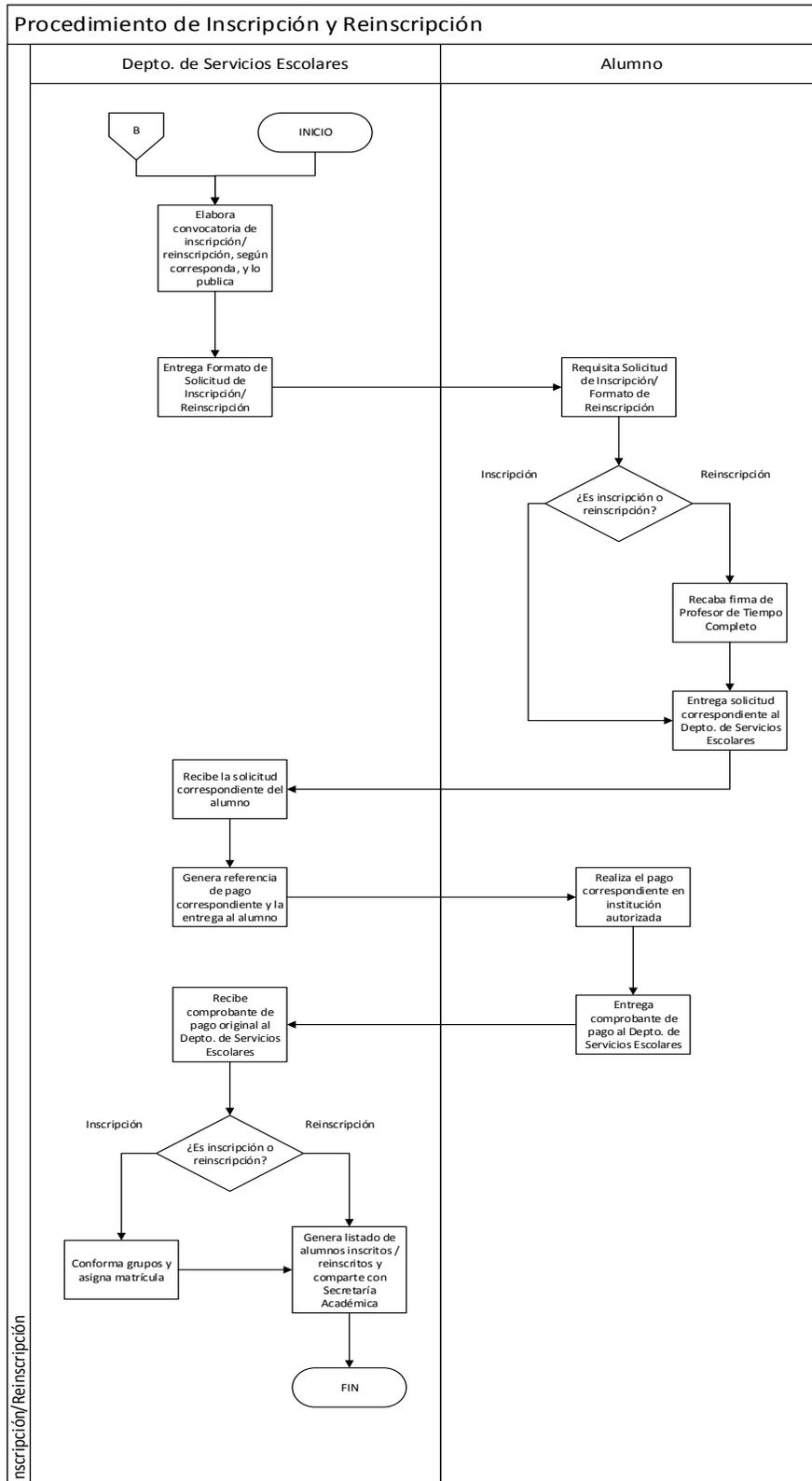
Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
24	Depto. Servicios escolares	<p>Recibe comprobante de pago original del alumno(a).</p> <p>¿Es inscripción o reinscripción?</p> <p>Inscripción: Pasa a la actividad 25.</p> <p>Reinscripción: Pasa a la actividad 26.</p>	Una vez realizado el pago	
25	Depto. Servicios escolares	<p>Conforma grupos y comparte con Secretaría Académica y asigna número de control o matrícula.</p>	Una vez hecho el proceso de inscripción o reinscripción	
26	Depto. Servicios Escolares	<p>Genera listados de alumnos(as) inscritos o reinscritos, según corresponda, por carrera y cuatrimestre y comparte con Secretaría Académica.</p>	Una vez concluyendo el proceso de reinscripción	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



Admisión-Parte 1





5 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NA	Reglamento de Estudios de la Universidad Politécnica de Amozoc.
NA	Reglamento de Alumnos de la UPAM
NA	Calendario de Actividades de la UPAM
NA	Manual de Inducción al Alumno(a)
NA	Cuestionario de Contexto (CENEVAL)
NA	Examen de Admisión (CENEVAL)
NA	Guía del examen nacional de Ingreso a la educación superior
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-08-01	Solicitud de Inscripción	3 años	Se archivara en cajas	Depto. Servicios Escolares	En bodega de archivo
F-SAC-UPAM-08-02	Solicitud de Re-Inscripción	3 años	Se archivara en cajas	Depto. Servicios Escolares	En bodega de archivo

5.3.- GLOSARIO:

UPAM.- Universidad Politécnica de Amozoc.

5.4.- CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	18/11/2014	Se integra el procedimiento de Pre-inscripción P-SAC-UPAM-06 al procedimiento de inscripción P-SAC-UPAM-08, simplificando actividades y unificando el proceso dando paso a la eliminación del procedimiento de Pre-inscripción declarado en el Sistema de Gestión de Calidad
02	28/01/2015	Actualización de actividades en el apartado 5. Descripción del procedimiento, así como actualización del anexo formato Solicitud de Inscripción F-SAC-UPAM-06-01/REV.03 apartado 5. Documentos

		entregados, agregando el requisito de dicha solicitud al expediente del alumno(a).
03	23/04/2015	<p>Se da de baja el formato Solicitud de Inscripción F-SAC-UPAM-06-01/REV.03 por eliminación de procedimiento P-SAC-UPAM-06 dando de alta el nuevo formato F-SAC-UPAM-08-01/REV.00 Solicitud de Inscripción Nuevo Ingreso y unificar la secuencia de codificación con el procedimiento P-SAC-UPAM-08.</p> <p>Se actualiza la fecha de Tiempo promedio del Procedimiento, mismo que se genera para la revisión 2015</p>
04	13/04/2016	<p>Se unifica el Procedimiento de Inscripción y Procedimiento de Reinscripción quedando como sigue: Procedimiento de Inscripción y Reinscripción detallando pasos y simplificando actividades. Derivado de la unificación se modifican los primeras siete secciones de este documento.</p> <p>Se da de alta el formato F-SAC-UPAM-08-02 Solicitud de Reinscripción.</p> <p>Se da de baja el procedimiento P-SAC-UPAM-11 y formato de solicitud de reinscripción F-SAC-UPAM-11-01.</p> <p>Se menciona el mecanismo de comunicación y publicación de aceptados a las diferentes carreras.</p> <p>Se divide las etapas del procedimiento en tres etapas consecutivas: Admisión-Inscripción-Reinscripción. Además se estandariza en la mayor medida de lo posible la Inscripción y la Reinscripción, para lo que a efectos de comprensibilidad de lectura de este documento se describe en dos etapas: Admisión-Inscripción/Reinscripción.</p> <p>Se intercambia el orden de las actividades 10 y 11 del presente documento, con la finalidad de corregir el orden.</p>



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-13

“REVALIDACIÓN”

PROCEDIMIENTO REVALIDACIÓN P-SAC-UPAM-13

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los criterios para la revalidación de asignaturas de un plan de estudios a otro, haciendo una correspondencia relativa o total en contenidos y número de créditos u horas de estudio por asignatura.

Dicha revalidación permite al estudiante transitar de una carrera a otra, de tal manera que se le tome en cuenta el avance logrado en el plan de estudios anterior en el nuevo plan de estudios.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

El ámbito de aplicación del presente procedimiento son las Universidades Politécnicas que conforman la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP) e instituciones privadas que cumplan con los planes, programas y temas establecidos en los mapas curriculares de la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS:

De los Requisitos

El estudiante deberá tener aprobado el total de las asignaturas cursadas que sean revalidables y comprobarlo mediante Kardex o constancia, planes y programas sellados y expedidos por el Departamento de Servicios Escolares del lugar de procedencia.

En el caso de que haya asignaturas no revalidables a la carrera solicitada y estas no hayan sido acreditadas, si procede la revalidación, porque no se requiere esa asignatura en la carrera que se solicita el cambio.

Los estudiantes de traslado no deben tener adeudos en material, equipo y/o biblioteca con la institución de origen, deberán presentar constancia de no adeudo.

El sexto cuatrimestre es el plazo máximo para este trámite.

Que entre la carrera a la que pretende cambiarse y la que cursa, existan asignaturas comunes similares, de acuerdo con el análisis de equivalencia, revalidación y acreditación de estudios que será elaborado por el profesor(a) de Tiempo Completo a la carrera que solicita el cambio y validado por el Secretario Académico. Para la revalidación de asignaturas el contenido deberá representar al menos un 60 por ciento de equivalencia.

La solicitud de revalidación de estudios la hará el aspirante por escrito ante el Departamento de Servicios Escolares de la Universidad, mediante el formato de Establecimiento de equivalencias, revalidación y acreditación de estudios, mismo que a su vez canaliza el caso con el profesor(a) de Tiempo Completo de la carrera de interés. El trámite deberá realizarse en los meses de Octubre-Noviembre, Marzo-Abril y Julio-Agosto de cada ciclo escolar. Que es cuando está abierta la convocatoria

De la operación

Para efectos de la movilidad dentro de la misma Universidad no deberá exceder de quince cuatrimestres para terminar la nueva carrera, contándose a partir de su fecha de ingreso al Sistema.

La autorización de la revalidación de estudios queda condicionada a la capacidad en la matrícula de la carrera solicitada.

El aspirante podrá efectuar sólo una revalidación de estudios dentro de las Universidades Politécnicas, en caso de ser de alguna otra institución pasará el caso a Vo.Bo. del Secretario Académico.

El profesor(a) de Tiempo Completo de la carrera a la que desea cambiarse el aspirante, deberá elaborar el **Establecimiento de equivalencia, revalidación y acreditación de Estudios**, con base al formato Anexo.

El Secretario Académico, autoriza la revalidación de estudios de acuerdo al anexo anterior, mismo que deberá ser firmado por el Aspirante, profesor(a) de tiempo completo y Secretario Académico.

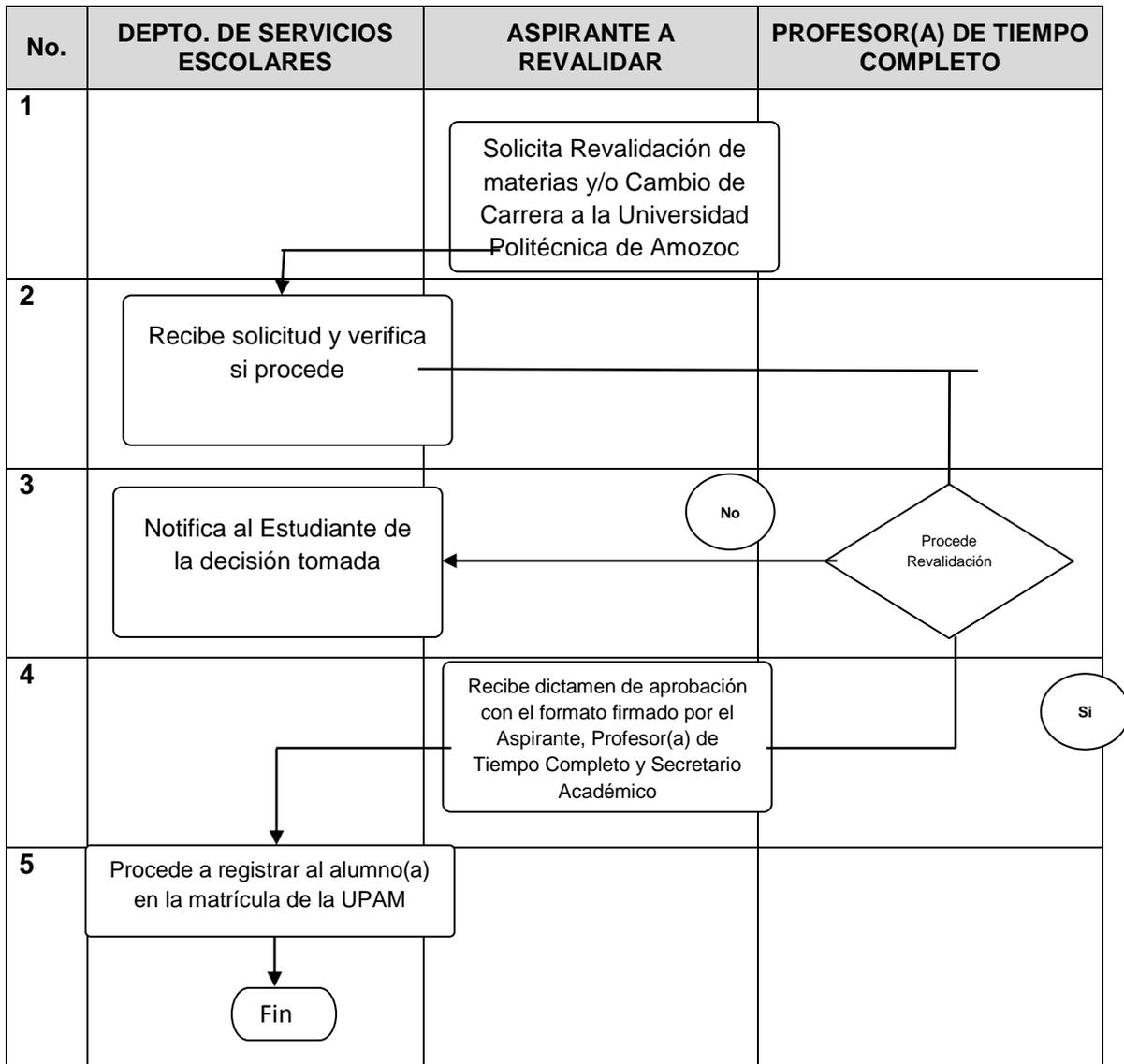
De las disposiciones generales

Las situaciones no previstas en el presente procedimiento serán analizadas por el Secretario Académico y Profesores(as) de Tiempo Completo y presentadas como recomendaciones a Rectoría para su dictamen.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Aspirantes a revalidar	Solicita revalidación de materias y/o cambio de carrera con identificación, Plan de Estudios y/o Kardex de la institución proveniente.	En los meses de Octubre-Noviembre, Marzo-Abril y Julio-Agosto de cada ciclo escolar	
2	Servicios Escolares	Recibe solicitud, Kardex, Planes, Programas y envía al PTC mismo que procede a realizar el análisis mediante formato (Establecimiento de Equivalencia, Revalidación y Acreditación de Estudios).	En los meses de Octubre-Noviembre, Marzo-Abril y Julio-Agosto de cada ciclo escolar	
3	Profesor(a) de Tiempo Completo	Procede su revalidación: Si. Notifica a Servicios Escolares mediante F-SAC-UPAM-13-01 firmado de Vo.Bo. y pasa a la actividad 4. No. Notifica al estudiante de la decisión tomada y termina el proceso.	De acuerdo al calendario escolar, Plan de Estudios y/o Kardex	F-SAC-UPAM-08-01
4	Aspirante a revalidar	Recibe dictamen de aprobación con el formato (Establecimiento de Equivalencia, Revalidación y Acreditación de Estudios) firmado por el Aspirante, Profesor(a) de Tiempo Completo y el Secretario Académico.	En los meses de Octubre-Noviembre, Marzo-Abril y Julio-Agosto de cada ciclo escolar	
5	Servicios Escolares	Procede a registrar al alumno(a) en la matrícula de la UPAM.	Inicio de cuatrimestre	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NA	Reglamento de Estudios de la Universidad Politécnica de Amozoc.
NA	Reglamento de Alumnos(as) de la UPAM
NMX-CC-9001-IMNC-20008	NORMA ISO 9001:2008

5.2 FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-13-01	Establecimiento de Equivalencia, Revalidación y Acreditación de Estudios	3 años	Se archivara en cajas	Depto. Servicios Escolares	En bodega de archivo

5.3.- GLOSARIO:

UPAM.- Universidad Politécnica de Amozoc.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
00	22/11/2014	Se da de alta el procedimiento
01	28/01/2015	Actualización de actividades en el apartado 5. Descripción del procedimiento, así como actualización del anexo formato F-SAC-UPAM-13-01/REV.01 "ESTABLECIMIENTO DE EQUIVALENCIA, REVALIDACIÓN Y ACREDITACIÓN DE ESTUDIOS" integrando la firma del alumno(a) para la solicitar revalidaciones
02	02/10/2015	<ol style="list-style-type: none"> Se describe en el apartado 2. Alcance, cobertura en instituciones privadas que cumplan con los planes, programas y temas establecidos en los mapas curriculares de la Universidad Politécnica de Amozoc. Se modifica la política 3.1, 3.6, Apartado 4. Diagrama de Flujo y 5. Descripción de Procedimiento. Adecuando actividades y responsabilidades.
03	04/12/2015	Cambio al diseño del procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-14

“TITULACIÓN”

PROCEDIMIENTO DE TITULACIÓN P-SAC-UPAM-14

1. OBJETIVO DE PROCEDIMIENTO

Normar las acciones para la sustentación del acto de recepción profesional y obtener el título de licenciatura en el la Universidad Politécnica de Amozoc

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

El ámbito de difusión y aplicación del presente documento será el de la Universidad Politécnica de Amozoc, para los alumnos(as) egresados de las carreras que se ofertan dentro del mismo.

POLÍTICAS

De su definición

Se denomina titulación, al proceso a través del cual el estudiante acredita la formación profesional adquirida a lo largo de los estudios realizados.

El proceso de titulación se inicia cuando el estudiante ha concluido el 100% de los créditos de la carrera y presenta su acto de recepción profesional.

De las opciones de titulación

Para la obtención del título de licenciado(a), el candidato(a) deberá cumplir con los siguientes requisitos en la Universidad Politécnica de Amozoc:

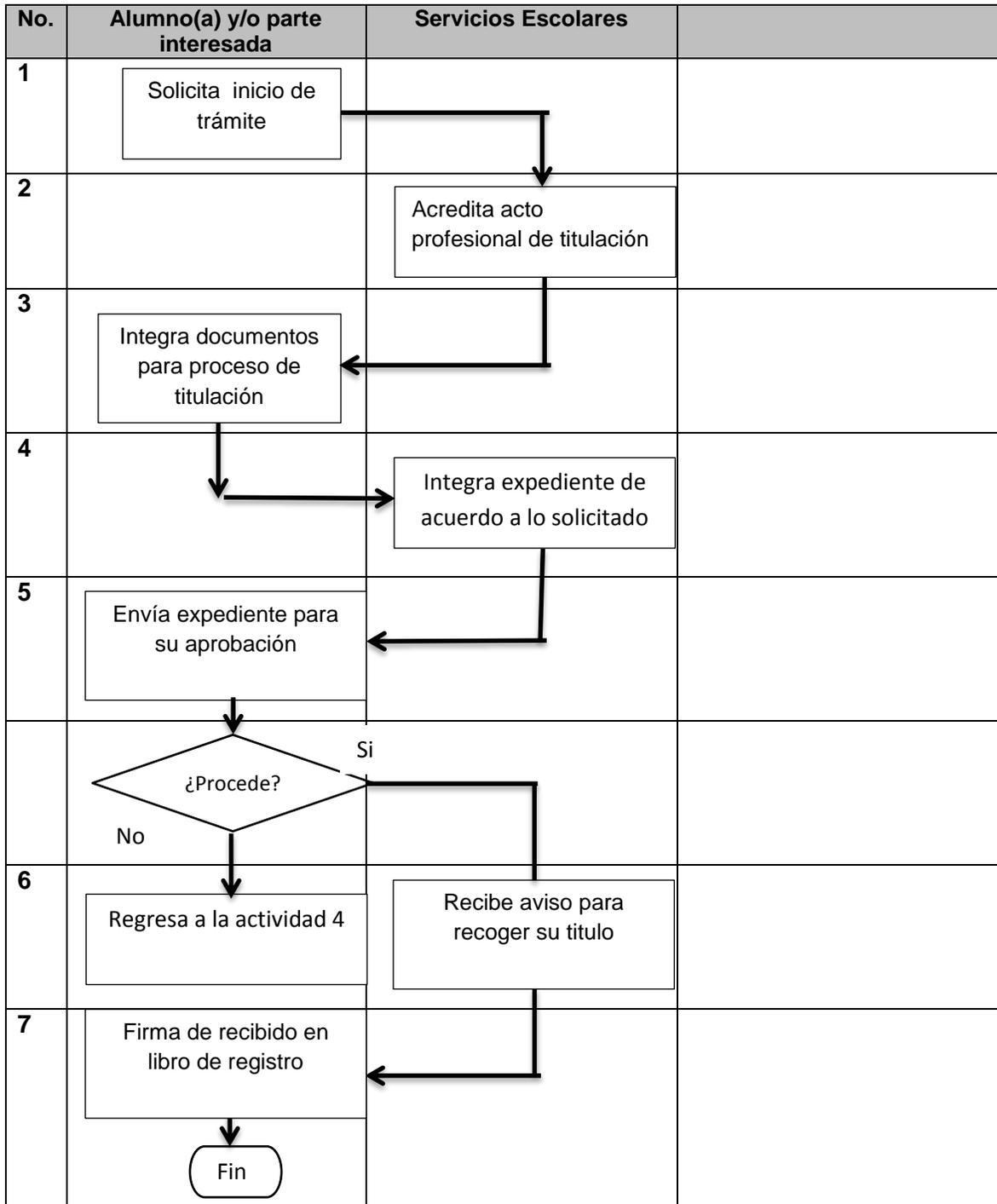
- a) Aprobar el total de créditos que integran el plan de estudios de la carrera.
- b) Realizar el servicio social en los términos que marca el artículo 55 de la ley reglamentaria del artículo 5 Constitucional.
- c) Acreditar las Estancias y Estadía de acuerdo con lo establecido en el plan de estudios de cada carrera.
- d) No tener adeudo económico de material o equipo con las oficinas, laboratorios, talleres, centro de cómputo y centro de información en la Institución de la cual egresó, o en cualquier otra por la cual haya transitado.
- e) Cubrir los derechos correspondientes.

f) Cumplir con las normas específicas de la opción de titulación seleccionada.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividad	Cuándo	Formatos y/o Documentos
1	Alumno(a) y/o parte interesada	El alumno(a) solicita el inicio de su trámite de titulación en el departamento de Servicios Escolares mediante el registro y validación de Título.	Una vez concluyendo el 100 % de créditos.	N/A
2	Servicios Escolares	Acredita el acto profesional o presentado el protocolo de titulación se procede a gestionar y tramitar los dos documentos que se ha hecho acreedor el candidato.	Una vez concluyendo el 100 % de créditos.	N/A
3	Alumno(a) y/o parte interesada	Integra los documentos necesarios para iniciar el proceso de titulación: <ul style="list-style-type: none"> • Dictamen. • Pago de derechos. • Acta de exención de examen profesional. • Acta de liberación de servicio Social. • Certificado de estudios Profesionales. • Certificado de bachillerato. • Acta de Nacimiento. 	Una vez concluyendo el 100 % de créditos.	N/A
4	Servicios Escolares	Integra el expediente de acuerdo a lo solicitado en la subdirección de asuntos profesionales del estado y solicita al proveedor la elaboración del título en piel.	Una vez concluyendo el 100 % de créditos.	N/A
5	Servicios Escolares	Envía expediente subdirección de asuntos profesionales del estado para su aprobación: Si se aprueba, pasa a la actividad 6 No se aprueba, regresa a la actividad 4		N/A
6	Servicios Escolares	El alumno(a) recibe aviso y procede a recoger su título en los tiempos establecidos por la Unidad politécnica de Amozoc		N/A
7	Alumno(a) y/o parte interesada	Firma de recibido (título), en el libro de Registro de Títulos Profesionales.		N/A
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
SC	NORMA ISO9001:2008
MC-SGC-UPAM	Manual de la Calidad

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

5.3. GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc.

RD: Representante de la Dirección

5.4.- CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	14/12/2015	Cambio al diseño del procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-14

**“CONSULTA DE ACERVO
BIBLIOGRÁFICO”**

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO P-SAC-UPAM-14

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Consultar el acervo bibliográfico con el que cuenta la universidad, requerido por el usuario para el desarrollo de sus actividades.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a todo usuario que requiera material de consulta.

POLÍTICAS

La consulta y préstamo de material bibliográfico estarán sujetos a los términos de los Lineamientos para el funcionamiento de la Biblioteca.

Los casos no previstos serán resueltos de común acuerdo entre el responsable de la biblioteca y el jefe inmediato.

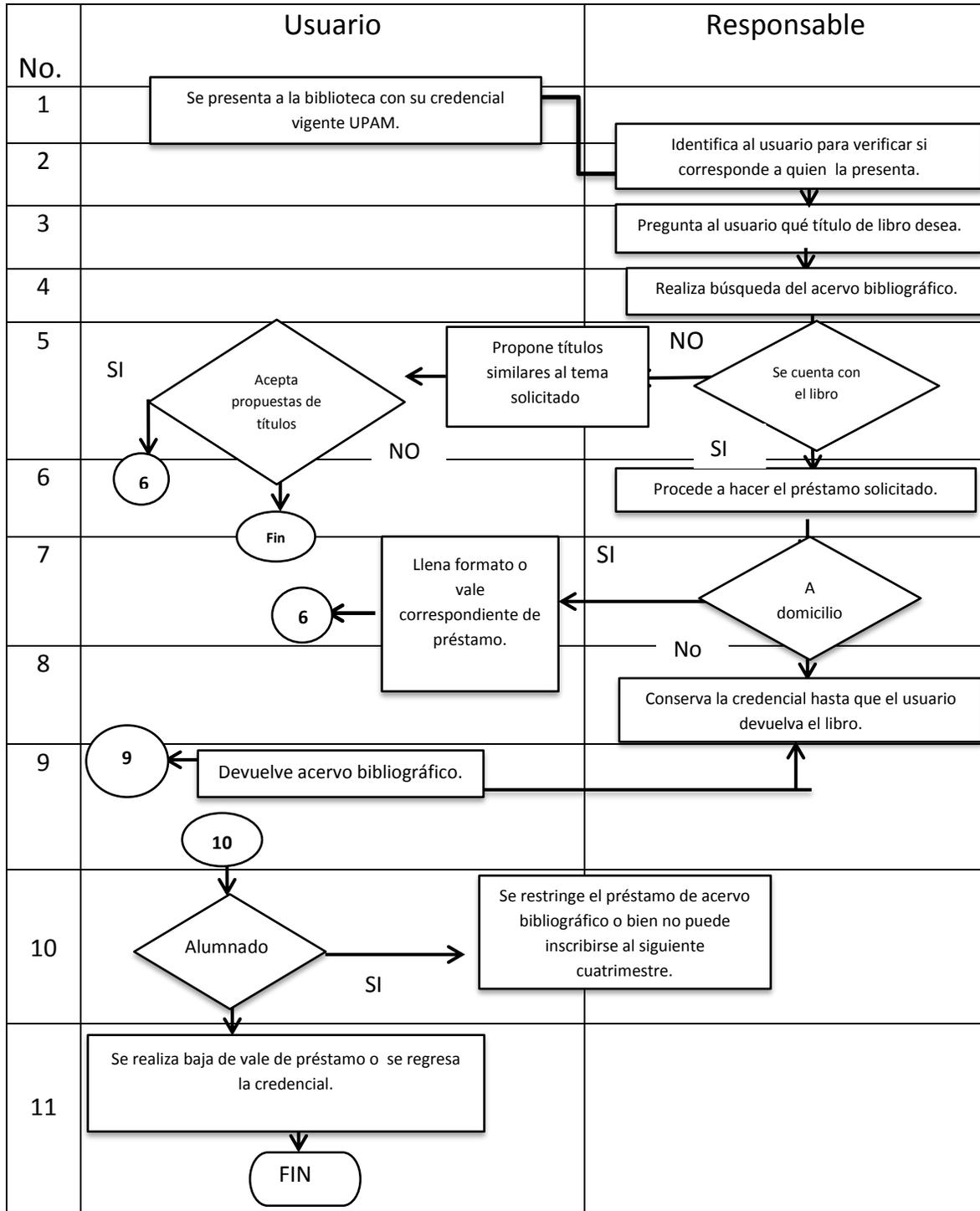
El personal responsable de Biblioteca entregará mensualmente un Reporte de Uso de Material de Consulta F-SAC-UPAM-14-05/Versión.00 a su superior, con el fin de controlar el número de libros prestados y que mayor solicitan para la toma de decisiones.

Cada fin de cuatrimestre, la Secretaria Académica, realizara la auditoria correspondiente a la biblioteca.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuándo	Formatos y/o Documentos
1	Usuario	Se presenta a la biblioteca con su credencial vigente UPAM.	Durante el tiempo de servicio de biblioteca.	
2	Bibliotecario(a)	Identifica al usuario para verificar si corresponde a quien la presenta.	Durante el tiempo de servicio de biblioteca.	
3	Bibliotecario(a)	Preguntar al usuario qué servicio de biblioteca desea.	Al atender al usuario.	
4	Bibliotecario(a)	Si el usuario desea un libro, realiza búsqueda del acervo bibliográfico.	Al atender al usuario.	
5	Bibliotecario(a)	Propone títulos similares al tema solicitado. Si el usuario acepta: pasa actividad 6. Si el usuario No acepta: Fin de Procedimiento	Al atender al usuario.	
6	Bibliotecario(a)	Procede a hacer el préstamo solicitado.	Al atender al usuario.	
7	Usuario	Si requiere préstamo a domicilio: Llena formato o vale correspondiente de préstamo F-SAC-UPAM-14-03 y/o F-SAC-UPAM-14-02 Si el usuario No requiere préstamo a domicilio: Entrega la credencial a bibliotecario hasta devolver el libro.	Al requerir servicio de préstamo a domicilio.	F-SAC-UPAM-14-03 F-SAC-UPAM-14-02
8	Bibliotecario(a)	Conserva la credencial hasta que el usuario devuelva el libro.	El usuario sólo requiere utilizar el material durante el horario de servicio de la biblioteca.	
9	Usuario	Devuelve acervo bibliográfico.	El usuario termina de utilizar el material prestado.	
10	Usuario	Se restringe el préstamo de acervo bibliográfico o bien no puede inscribirse al siguiente cuatrimestre.	El usuario no devuelve el material bibliográfico en tiempo y forma.	
11	Usuario	Se realiza baja de vale de préstamo o se regresa la credencial. Fin del Procedimiento	El usuario devuelve el material bibliográfico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
S/C	Norma ISO 9001:2008
S/C	Reglamento Interno de la Universidad Politécnica de Amozoc
S/C	Lineamientos para el funcionamiento de la Biblioteca

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-14-03	Vale de Préstamos de Libros a Alumnos(as)	1 año	Archivo muerto	Bibliotecaria/o	Biblioteca
F-SAC-UPAM-14-04	Vale de Préstamos de Libros	1 año	Archivo muerto	Bibliotecaria/o	Biblioteca
F-SAC-UPAM-14-05	Reporte de Uso de Material de Consulta	1 año	Archivo muerto	Bibliotecaria/o	Biblioteca

5.3.- GLOSARIO

Acervo Bibliográfico: Conjunto de obras (libros) comunes a los socios o a las bibliotecas. Implica acciones de registro y clasificación.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	Mayo 2015	<ol style="list-style-type: none"> Se da de baja el formato Solicitud de Material de Consulta F-SAC-UPAM-14-01/Rev.00 con el fin de hacer práctico el proceso ya que esta actividad se puede realizar en una requisición. Se modifica el Nombre del procedimiento para adecuarlo a las actividades de servicio de la misma Se cambia en el apartado de requerimiento el apartado de la Norma ISO 9001:2008 de: 6.3 y 7.2.1 a 7.5 Control de la Producción y Prestación del Servicio Se da de alta los lineamientos para el funcionamiento de la biblioteca I-SAC-UPAM-14-06/VERSIÓN.00

<p>02</p>	<p>Septiembre 2015</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica el diagrama de flujo identificando la secuencia de actividades, específicamente en actividad num. 5. 2. Se agrega la política 3.3 El personal responsable de Biblioteca entregará mensualmente un Reporte de Uso de Material de Consulta F-SAC-UPAM-14-05/Versión.00 a su superior, con el fin de controlar el número de libros prestados y que mayor solicitan para la toma de decisiones. 3. Se da de baja el documento de “Lineamientos para el funcionamiento de la biblioteca I-SAC-UPAM-14-06/VERSIÓN.00” por no considerarse como formato/registro, Instructivo o guía, reincorporándolo como un documento soporte o relacionado. Así como la modificación del mismo considerando el seguimiento del préstamo de libros, reportes e inventarios. 4. Se agrega en documentos de referencia Norma ISO 9001:2008 y Reglamento Interno de la Universidad Politécnica de Amozoc.
<p>03</p>	<p>14/12/2015</p>	<p>Cambio al diseño del documento y actualización de vigencia del procedimiento.</p>



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-18

“APOYO PSICOPEDAGÓGICO”

PROCEDIMIENTO APOYO PSICOPEDAGÓGICO Y CONSEJERIA

P-SAC-UPAM-18

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar servicios de apoyo psicopedagógico y consejería personal y/o académica.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

A la comunidad educativa de la Universidad Politécnica de Amozoc

POLÍTICAS

El servicio de atención será en un horario de 8:30 am a 5:30 pm.

Los servicios de apoyo psicopedagógico y consejería serán de dos formas: a libre demanda del usuario y por canalización del profesor(a) de Tiempo Completo, profesor(a) de Asignatura o por el Departamento de Tutoría.

El Servicio en Atención al alumno(a) a libre demanda respetará la confidencialidad del usuario y sólo se generará registro interno.

El servicio en Atención por canalización le reportará el resultado de la(s) entrevista (s) a quien corresponda: Tutor(a), profesor(a) de Tiempo Completo, profesor(a) de Asignatura o departamento de Tutorías.

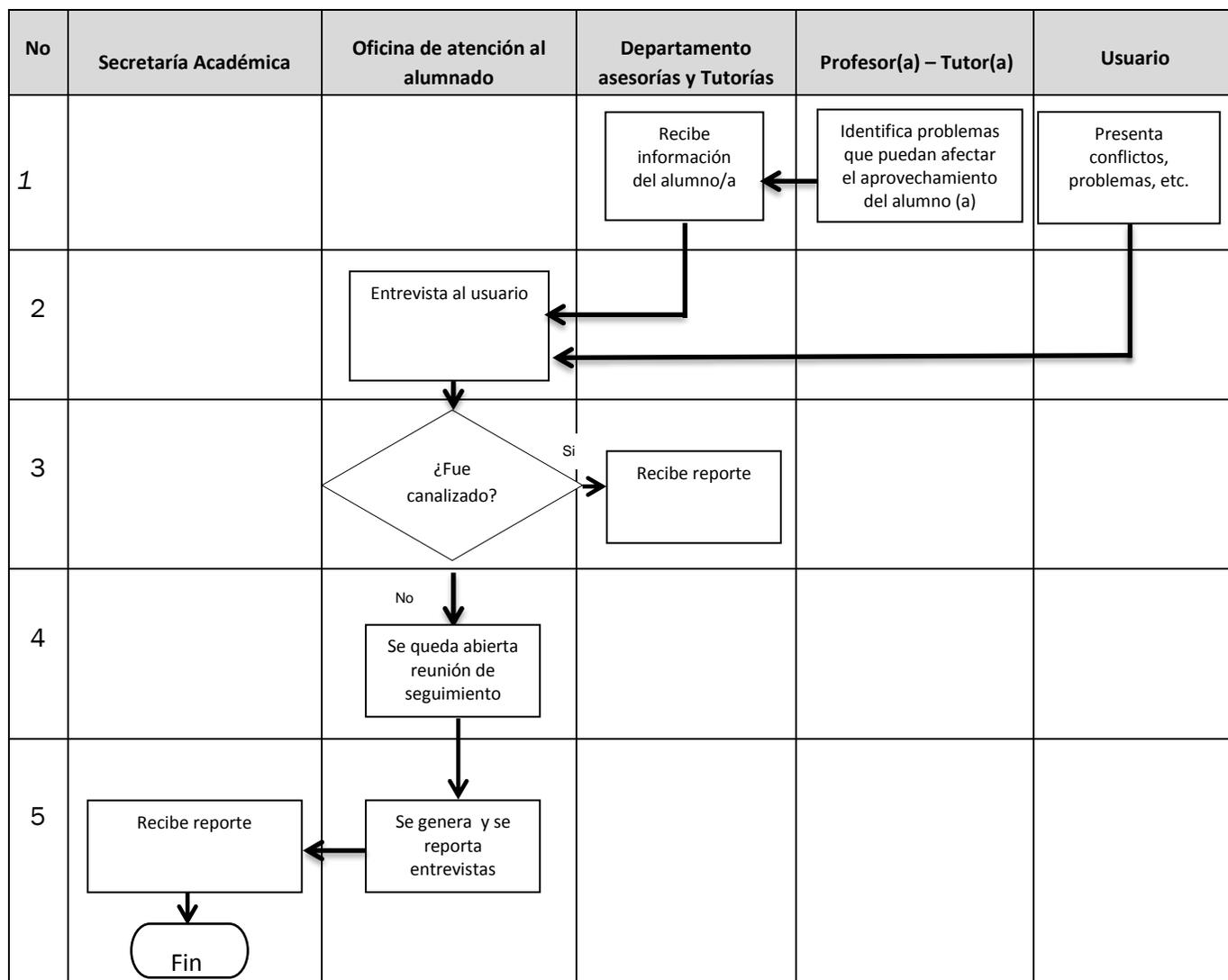
En caso necesario, el(la) responsable del servicio atención al alumno(a) canalizará las situaciones que ameriten a dependencias externas y dará seguimiento.

La atención al alumno(a) será reforzada por un programa anual de actividades que aborden los problemas y/o situaciones detectadas por el alumnado.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Usuario	1.1 Presenta conflictos, problemas, etc.: Debido a situaciones de ingreso y permanencia en la Universidad, desempeño académico y/o problemas personales, familiares que puedan afectar su estancia en la UPAM.	Cuando exista	
	Profeso(a) tutor(a)	1.2 Identifica problemas que puedan afectar el aprovechamiento del alumno(a) por cuestiones personales, económicas, desempeño, etc. Por lo que informa al Jefe del Departamento de tutorías.	Derivado de reunión(es)	
	Jefatura del departamento de asesorías y tutorías	1.3 Recibe información del alumno(a) para detectar las posibles situaciones que puedan estar afectando conflictos, problemas, etc.	Posterior a la reunión del Profesor(a)-tutor(a)	
2	Jefe de oficina de atención al alumnado	Entrevista al usuario	Posterior a la solicitud del departamento de tutorías o Profesor(a)-tutor(a)	
3	Jefe de oficina de atención al alumnado Jefe del departamento de asesorías y tutorías Profesor(a) tutor(a)	¿Fue canalizado por departamento de asesorías y tutorías, profesor(a)-tutor(a) Si: Recibe reporte y realiza su seguimiento	Posterior a la entrevista	
4	Jefe de oficina de atención al alumnado	No: Se realiza registro interno y queda abierta la reunión de seguimiento	Cuando el usuario lo requiera	
5	Tutor(a)	Se genera y se reporta el número de asistentes para apoyo psicopedagógico o consejería (P-SAC-UPAM-18-01)	Cada trimestre	P-SAC-UPAM-18-01
	Secretaría Académica	Recibe reporte (P-SAC-UPAM-18-01) del alumnado atendido		
	Secretaría Académica	Recibe reporte (P-SAC-UPAM-18-01) de los resultados obtenidos en las tutorías durante el cuatrimestre) Fin de Procedimiento	Al finalizar el cuatrimestre	P-SAC-UPAM-18-01
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
N/A	

5.2.- FORMATOS.

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
P-SAC-UPAM-18-01	Reporte de entrevistas de la oficina de atención al alumn(a)o.	1 año	Departamento de Asesorías y Tutorías	Jefe de Oficina de Atención al alumnado	CPU de la Jefatura de Atención al Alumnado

5.3. GLOSARIO

Usuario: Alumnado inscrito, exalumno(a)s, personal de la UPAM y comunidad educativa.

Atención a libre demanda: Cuando el alumno(a) solicita en Atención al Alumnado apoyo en cualquier momento, ya sea para solicitar consejería, apoyo psicopedagógico, libros de consulta, etc.

Atención por canalización: Cuando el alumno(a) es canalizado por su tutor(a), el departamento de tutorías u cualquier autoridad de la UPAM debido a situaciones que puedan afectar su desempeño académico.

Tutor(a): Docente asignado para realizar las funciones correspondientes para dar seguimiento al desempeño académico del alumnado.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	Mayo 2015	1. Se elimina el registro Diagnóstico psicopedagógico (F-SAC-UPAM-18-02/Rev.01) 2. Se cambian de revisión a versión de los registros y procedimiento.
02	14/12/2015	Cambio al diseño del procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-04

**“ESTANCIAS/ESTADIAS
PRÁCTICAS CLINICAS /SERVICIO
SOCIAL”**

PROCEDIEMIENTO DE ESTANCIAS/ESTADÍA**PRÁCTICAS CLÍNICA/SERVICIO SOCIAL****P-SAC-UPAM-04****1.-OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Incorporar al alumnado en el sector industrial o sector salud para la realización de las estancias, estadía, prácticas clínica o servicio social según sea el caso.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a todo el alumnado de las Ingenierías que hayan concluido su primer, segundo y tercer ciclo de formación en su totalidad. En caso de servicio social, a partir del sexto cuatrimestre podrán realizarlo durante el transcurso de su carrera. En cuanto a la licenciatura en terapia física será a partir del sexto cuatrimestre de formación y para servicio social será a partir del décimo cuatrimestre.

POLÍTICAS

El área de Vinculación establecerá los tiempos requeridos para gestionar las necesidades de estancias, estadía, prácticas clínicas y servicio social conforme al calendario escolar.

En las Ingenierías, las estancias tendrán una duración de 120 horas cada una y la estadía de 600 horas; serán dos periodos de estancia y uno de estadía. Las estancias deberán ser el preámbulo de la estadía de cada alumno(a).

Actividad	Horas
Estancia 1	120
Estancia 2	120
Estadía	600
Servicio social	480

En la Licenciatura de Terapia Física, se considera: Práctica Clínica con 4 periodos, 1 Estadía y 1 de servicio social (Siendo las Prácticas Clínicas y Estadía el preámbulo del servicio social). Desglosado de la siguiente manera:

Actividad	Horas
Primera Práctica Clínica	90
Segunda Práctica Clínica	120
Tercera Práctica Clínica	150
Cuarta Práctica Clínica	180
Estadía	600
Servicio social	1200

Es responsabilidad del área de Vinculación conseguir los espacios suficientes y adecuados para servicio social, estancias, estadía y prácticas clínicas.

El área de vinculación entregará al Director(a) de carrera un listado de los espacios conseguidos para llevar a cabo Estancias, Estadía, Prácticas Clínicas y Servicio Social. Además de la cantidad de alumnos(as) que aceptarán en el sector industrial o de salud.

El Director(a) de Carrera será quién sugiera a vinculación las estancias, estadía, prácticas clínicas y servicio social del alumnado considerando listado otorgado por vinculación.

En el caso de la Licenciatura en Terapia Física, el alumno(a) podrá elegir espacios de acuerdo a su promedio.

El Director(a) de Carrera asignará un asesor académico interno por cada grupo de alumnos(as), quien lo apoyará durante todo el tiempo que dure sus estancias, estadía y prácticas clínicas.

Los PTC y PA fungirán como asesores de estancias y estadías; prácticas clínicas y servicio social. Así como del seguimiento y evaluación.

El alumno(a) entregará el formato de Estancias-Estadía (F-SAC-UPAM-04-04), formato de Práctica Clínica, Estadía y Servicio Social(F-SAC-UPAM-04-05) al Departamento de Vinculación con el visto bueno del área de:

- Servicio y Atención Médica (que acredita que el alumno(a) esta dado de alta en el Seguro Social);
- Departamento de Servicios Escolares (que acredita que el alumno(a) está inscrito)
- profesor(a) de Tiempo Completo a excepción de servicio social en Ingenierías (que acredita que el alumno(a) no adeuda materias).

El alumno(a) entrega a su asesor académico las bitácoras, roles de asistencia y documentación que avale el avance y el proceso de las estancias, estadía, prácticas clínicas y servicio social.

El asesor junto con la empresa u organización evaluarán al alumno(a), y en caso de ser el resultado menor a 7, por alguna de las partes, el alumno(a) se da como no acreditado.

El asesor es responsable de emitir el acta de calificación a más tardar 10 días posteriores al término de la estancia, estadía o práctica clínica, según sea el caso.

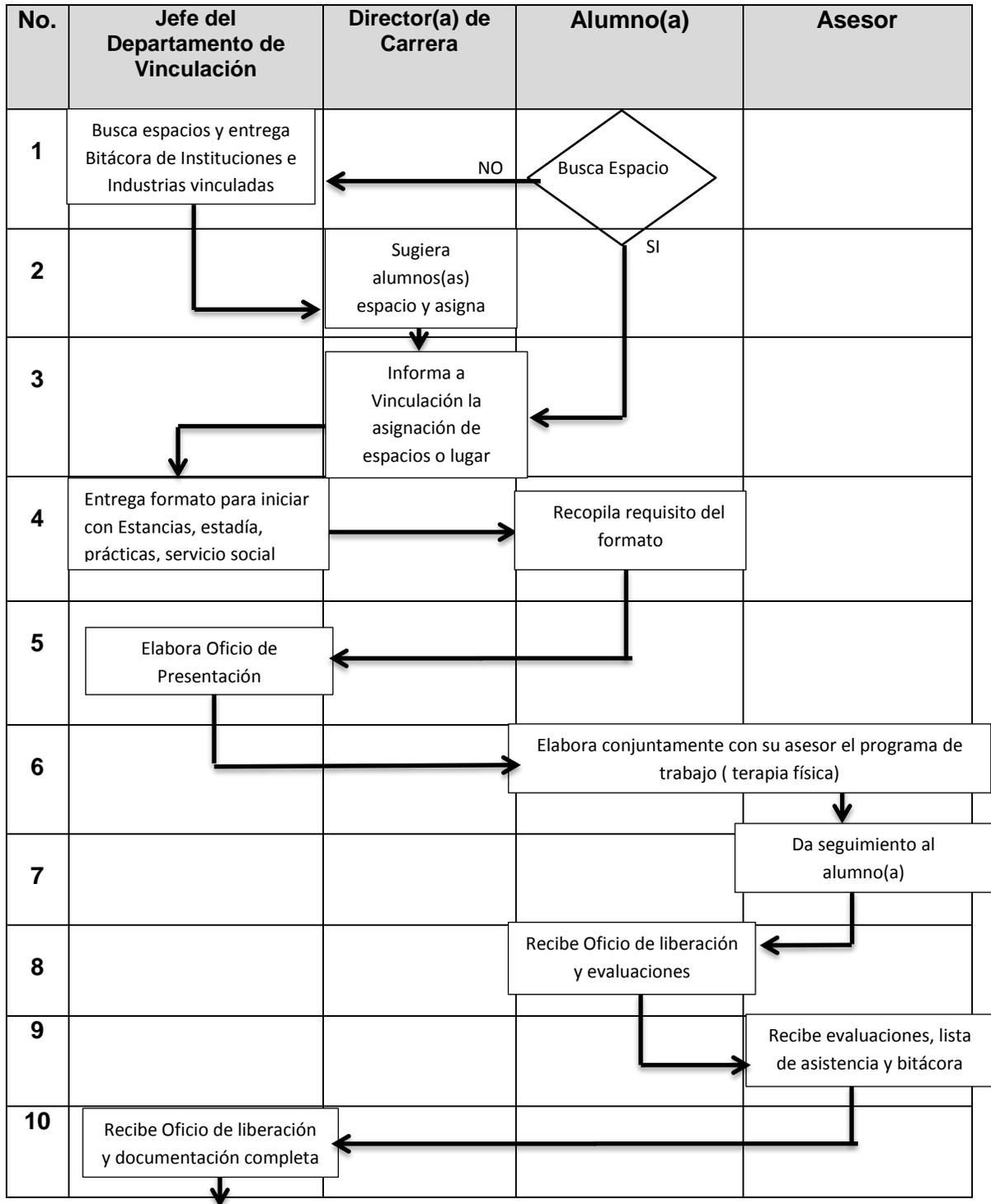
El alumno(a) deberá de respetar el Reglamento de Prácticas Clínicas para Terapia Física, así como el Reglamento de Estancias y Estadías para Ingenierías, según sea el caso.

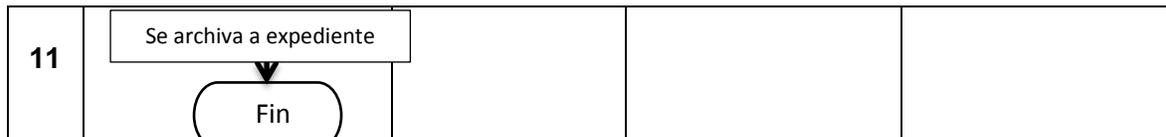
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Vinculación	1.1 Busca Espacios y entrega listados <ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a los alumnos(as) en posibilidad de llevar a cabo su proceso de estancias, estadía; práctica clínica, servicio social, se buscan espacios necesarios en los lugares adecuados. Una vez que vinculación los tenga se entrega a Director(a) de Carrera Bitácora de Industrias e Instituciones vinculadas (F-SAC-UPAM-04-03) 	Un mes antes de que inicie el cuatrimestre	F-SAC-UPAM-04-03
	Alumno(a)	1.2 Busca Espacio. El alumno(a) puede buscar espacio para realizar estancia y estadías, una vez que encuentra espacio, informa a vinculación	Un mes antes	
2	Director(a) de Carrera	2. Sugiere espacios y asigna asesores <ul style="list-style-type: none"> Al tener el listado de alumnos(as) así como los lugares destinados, sugerirá los espacios para estancias, estadía y prácticas clínicas, (un lugar por alumno(a)). Así mismo, se le asignará a cada alumno(a) un asesor para que este al pendiente durante el proceso. 	Al Inicio de cuatrimestre	
3	Director(a) de Carrera	2. Informa a Vinculación la asignación de espacios <ul style="list-style-type: none"> Informa al área de vinculación la designación de espacios y asesores. 	Al Inicio de cuatrimestre	
4	Vinculación	3. Entrega formato para iniciar con Estancias, estadía, prácticas clínicas, servicio social <ul style="list-style-type: none"> Entrega al alumno(a) el formato (F-SAC-UPAM-04-04) para el alumnado de Ingeniería y el formato (F-SAC-UPAM-04-05) para el alumnado de Terapia Física y recaben las firmas correspondientes. 	Al Inicio de cuatrimestre	F-SAC-UPAM-04-04 F-SAC-UPAM-04-05
	Alumno(a)	3.1 Recopilación de requisitos <ul style="list-style-type: none"> El alumno(a) tendrá que recabar las firmas de Servicio y Atención Médica (que acredita que el alumno(a) está dado de alta en el Seguro Social); Departamento de Servicios Escolares (que acredita que el alumno(a) está inscrito) y de su profesor(a) de Tiempo Completo (que acredita que el alumno(a) no adeuda materias). Por último válida el Jefe de Departamento de Vinculación mediante sello para poder otorgar oficio de presentación. 	Al Inicio de cuatrimestre	
5	Vinculación	4. Elabora Oficio de Presentación <ul style="list-style-type: none"> El departamento de Vinculación realizará la oficio de presentación 	Al Inicio de cuatrimestre	

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
6	Alumno(a) y Asesor(a)	5. Programa de Trabajo • Asesor y alumno(a) elaborarán plan con el que trabajarán durante el cuatrimestre.(solo aplica para Terapia Física)	Al Inicio de cuatrimestre	
7	Asesor(a)	6. Da seguimiento al alumno(a) • A través de los instrumentos de evaluación, el asesor dará seguimiento y emitirá reporte final de las estancias, estadías y/o práctica clínica del alumnado a través de: Registro de Asistencia estadía, estancia y/o práctica clínica (F-SAC-UPAM-04-11) Bitácora de estancias, estadía, prácticas clínicas (F-SAC-UPAM-04-02) <u>Lista de Cotejo para prácticas clínicas:</u> Evaluación Inicial (F-SAC-UPAM-04-06) Evaluación Intermedia (F-SAC-UPAM-04-08) Evaluación Final (F-SAC-UPAM-04-09) <u>Lista de Cotejo para Estancia y Estadía:</u> Evaluación Inicial e Intermedia (F-SAC-UPAM-04-07) Evaluación Final (F-SAC-UPAM-04-10)	Durante el Cuatrimestre (tres veces)	F-SAC-UPAM-04-11 F-SAC-UPAM-04-02 F-SAC-UPAM-04-06 F-SAC-UPAM-04-08 F-SAC-UPAM-04-09 F-SAC-UPAM-04-07 F-SAC-UPAM-04-10
8	Alumno(a)	7. Recibe Oficio de liberación y Evaluaciones Por parte de la empresa u organización se libera al alumno(a) y se reciben las evaluaciones	Al concluir lo asignado de acuerdo al Oficio de presentación	
9	Asesor(a)	8. Recibe evaluaciones, lista de asistencia y bitácora El asesor recibe las evaluaciones, lista de asistencia y bitácora para elaborar el acta de calificación, el cual entregará a Servicios Escolares para que aparezca en el Kardex del alumno(a).	Al concluir lo asignado de acuerdo al Oficio de presentación	
10	Jefe(a) del Departamento de Vinculación	9. Recibe Oficio de Liberación y Documentación Completa	Al concluir lo asignado de acuerdo al Oficio de presentación	
11	Jefe(a) del Departamento de Vinculación	8.Se archiva a expediente Se archiva la información completa de liberación del alumno(a) para su expediente. Fin de Procedimiento		
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO





5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
S/C	Calendario Escolar Universidad Politécnica de Amozoc
S/C	Reglamento Estudios UPAM

5.2.-FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-04-02	Bitácora Estancias/Estadías; Práctica Clínica	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-04	Formato para Solicitud de Estancia/Estadía	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-05	Formato para Solicitud de Práctica Clínica/Estadía/Servicio Social	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-12	Formato para Solicitud Servicio Social Ingenierías	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-11	Registro de Asistencia a Estadía, Estancia y/o Práctica Clínica	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-06	Lista de Cotejo para Práctica Clínica Evaluación Inicial	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-08	Lista de Cotejo para Práctica Clínica Evaluación Intermedia	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-09	Lista de Cotejo para Práctica Clínica/ Estadía Evaluación Final	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-07	Lista de Cotejo para Evaluación de Estancia/Estadía Evaluación Inicial e Intermedia	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-04-10	Lista de Cotejo para Evaluación de Estancia / Estadía Evaluación Final	1 año	Archivo muerto	Vinculación	Vinculación

5.3. GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

Estancia:

- Proceso formativo no escolarizado que se lleva a cabo al finalizar un ciclo de formación; Tiene una duración no menor a 120 horas.
- Se realiza en el cuarto y séptimo cuatrimestre.
- Tiene como finalidad movilizar las competencias adquiridas en dicho ciclo y se realiza en una organización o institución diferente a las Universidades Politécnicas.
- El alumno(a) debe realizar un proyecto elaborado conjuntamente con su asesor, en el cual se establecerán las evidencias a generar para evaluar si efectivamente cumplió con la adquisición de competencias planteadas para el ciclo de formación cursado.

Estadía:

- Proceso formativo no escolarizado que se lleva a cabo al finalizar el último cuatrimestre de una carrera; Tiene una duración de 600 horas.
- Tiene como finalidad movilizar las competencias adquiridas y se realiza en una organización o institución diferente a las Universidades Politécnicas.
- El alumno(a) deberá llevar a cabo un proyecto elaborado conjuntamente con su asesor, en el cual se establecerán las evidencias a generar para evaluar si efectivamente cumplió con la adquisición de competencias planteadas para el ciclo de formación cursado.

Práctica Clínica:

- Proceso formativo que se lleva a cabo en el segundo y tercer ciclo de formación.
- Se inicia en sexto cuatrimestre y finaliza en noveno cuatrimestre.

- Su finalidad es el desarrollo de competencias en un escenario real donde el alumno(a) tiene contacto directo con el paciente, y se realizan en instituciones que cubren los diferentes niveles de atención en salud.
- El alumno(a) debe reportar evidencias solicitadas por el asesor de práctica, dichas evidencias evalúan si efectivamente cumplió con la adquisición de competencias planteadas para el ciclo de formación cursado.

Servicio Social:

- Proceso formativo de carácter temporal, obligatorio que prestan los profesionales y estudiantes en interés de la sociedad, se lleva a cabo al finalizar el último cuatrimestre de la Licenciatura en Terapia Física, tiene una duración de 1200 horas.
- Su finalidad es el desarrollo de competencias en un escenario real donde el alumno(a) tiene contacto directo con el paciente, permitiéndole favorecer la conservación de la salud, mediante actividades de promoción, prevención, investigación, asistencial y educación, se realiza en instituciones que cubren los diferentes niveles de atención en salud
- El servicio social de la licenciatura en Terapia Física estará sujeto a los lineamientos, actividades y necesidades dentro de su área profesional establecidas por la secretaria de salud.

5.4 CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	<p>Cambio de Nombre: Antes.- Procedimiento de Estancias y Estadías Ahora.- Procedimiento de Estancias/Estadías; Práctica Clínica/Servicio Social.</p> <p>Cambio Propósito: Establecer la metodología para la operación de las estancias, estadías y práctica clínica de los alumnos(as) de la UPAM.</p> <p>Cambio Alcance: Aplica a todos los alumnos(as) de las Ingenierías que hayan concluido su primer, segundo y tercer ciclo de formación, en su totalidad, y para la licenciatura será al término del quinto cuatrimestre de formación y los subsecuentes.</p>
02	30/05/2015	<p>Hubo cambio en Políticas de Operación:</p> <p>3.1 Las estancias tendrán una duración para las ingenierías de 120 horas y las estadías de 600 horas; para la Práctica Clínica serán de: Primera Práctica Clínica: 90 horas, Segunda Práctica Clínica: 120 horas, Tercera Práctica Clínica: 150 horas, Cuarta Práctica Clínica: 180 horas; y el Servicio social será de 1200 horas.</p> <p>3.2 Para las ingenierías serán dos periodos de estancia y uno de estadía; para la licenciatura, 4 periodos de práctica clínica y uno de servicio social. Las estancias deberán ser el preámbulo de la estadía de cada alumno (a); las prácticas clínicas lo serán del servicio social.</p> <p>3.3 Es responsabilidad del área de Vinculación conseguir los espacios suficientes y adecuados para las estancias, estadías y práctica clínica.</p> <p>3.4 El área de vinculación entregará al director(a) de carrera un listado de los espacios conseguidos para llevar a cabo Estancia/Estadía y/o Práctica Clínica/Servicio Social y la cantidad de alumnos(as) que aceptarán.</p> <p>3.5 El Director(a) de Carrera será quien asignará las estancias y/o estadías a los alumnos(as), considerando la solicitud de estancia – estadía y el listado otorgado por vinculación.</p> <p>3.6 El Director(a) de Carrera asignará un asesor académico a cada alumno(a), quien lo apoyará durante todo el tiempo que dure su estancia o estadía.</p> <p>3.7 Los PTC fungirán como asesores de los proyectos de estancia / estadía</p> <p>3.8 El área de Vinculación establecerá los tiempos requeridos para gestionar las necesidades de estancias, conforme al calendario escolar.</p> <p>3.9 El alumno(a) en el visto bueno del área de; Enfermería (que acredita que el alumno(a) esta dado de alta en el Seguro Social); Control Escolar (que acredita que el alumno(a) está inscrito) y de su Profesor(a) de Tiempo Completo (que acredita que el alumno(a) no adeuda materias).</p> <p>3.10 El alumno(a) entrega a su asesor académico las bitácoras, roles de asistencia y documentación que avale el avance y el proceso de la estancia y estadía.</p>

		<p>3.11 El asesor evalúa junto con la empresa u organización al alumno(a), y en caso de ser el resultado menor a 7, por alguna de las partes, el alumno(a) se da como no acreditado.</p> <p>3.12 El asesor es responsable de emitir el acta de calificación a más tardar 10 días posteriores al término de la estancia o estadía.</p>
03	14/12/2015	<p>Cambios en las versiones Formatos: F-SAC-UPAM-04-04/VER.01 pasando a VER.02 (Formato para solicitud de Estancia/Estadía) F-SAC-UPAM-04-05/VER.00 pasando a VER.01 (Formato para solicitud de Práctica Clínica/Estadía/Servicio Social) F-SAC-UPAM-04-12/VER.01 pasando a VER.02 (Formato para solicitud de Servicio Social Ingenierías) F-SAC-UPAM-04-07/VER.01 pasando a VER.02 (Lista de Cotejo para Evaluación de Estancia/Estadía Inicial e Intermedia) F-SAC-UPAM-04-09/VER.01 pasando a VER.02 (Lista de Cotejo para Práctica Clínica y Estadía Evaluación Final) F-SAC-UPAM-04-10/VER.01 pasando a VER.02 (Lista de Cotejo para Evaluación de Estancia/Estadía Evaluación Final)</p> <p>Se dan de baja Formatos: F-SAC-UPAM-04-13 F-SAC-UPAM-04-14 (Concentrados Cuatrimestral de las Ingenierías y Terapia Física)</p> <p>Se da de Alta Formato: F-SAC-UPAM-04-03 (Bitácora de industrias e Instituciones Vinculadas)</p> <p>Cambios en Políticas: 3.2 Agregándose en la tabla el concepto Estadía con la cantidad de 600 horas. 3.9 Cambiando el nombre de Enfermería por Servicio y Atención Médica. Cambiando el nombre de Control Escolar por Departamento de Servicios Escolares.</p> <p>Cambios en Diagrama del Proceso: Punto 1: Se cambia Asigna espacios y asesores por Sugiere espacios a alumnos(as) y asigna asesor. Punto 3: Se cambia la palabra requisitos por Formato. Punto 4: Se cambia la palabra carta por Oficio Punto 6: Se quita la palabra evalúa y queda solamente Da Seguimiento al alumno(a), lista de asistencia y bitácora. Punto 9: Se agrega un punto 9 quedando, Recibe Oficio de Liberación y Documentación completa. Punto 10: Queda Se archiva expediente.</p> <p>Cambios en la Descripción de Procedimiento: Realizando los cambios que se realizaron de acuerdo al Diagrama del Proceso. Así también, cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.</p>



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-17

“GESTIÓN DE CONVENIOS”

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONVENIOS P-SAC-UPAM-17

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Promover y realizar la firma de convenios de colaboración generales y/o específicos entre la UPAM y empresas, dependencia, clínicas, hospitales e instituciones externas.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a dependencias, empresas o instituciones de carácter público y privado, así como a las diferentes áreas de la UPAM.

POLÍTICAS

Para que un convenio tenga validez, deberán plasmarse las cláusulas de ambas instituciones.

Los convenios deberán ser firmados y con antefirma al calce de todas las hojas.

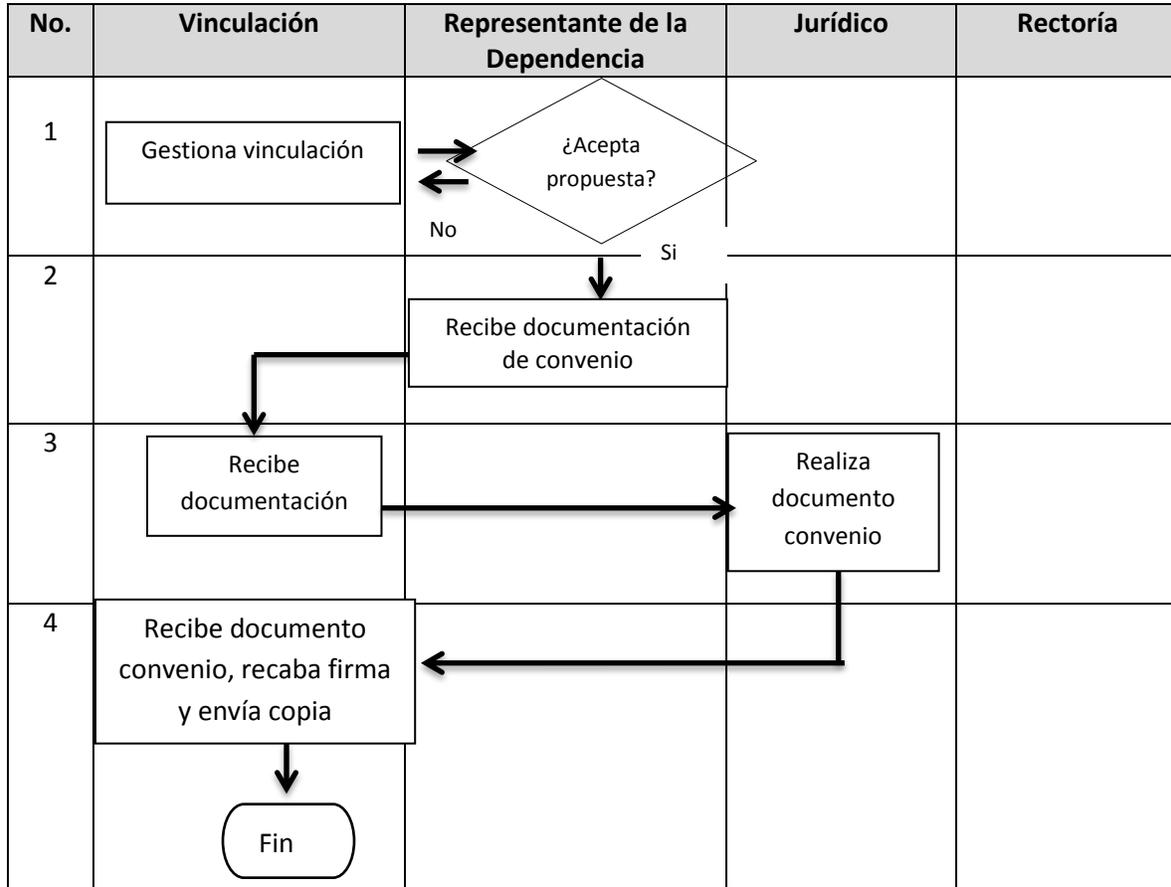
En caso de ser necesario, en un convenio, podrán participar más de dos partes si se considera necesario en común acuerdo.

En situaciones que por la distancia, agenda de trabajo, tiempo o cualquier otra justificación las partes participantes no puedan concordar cita para la firma de los convenios, estos podrán firmar por separado, asegurándose de que ambas partes obtengan una copia de dicho convenio con las firmas correspondientes de cada uno de los involucrados.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Vinculación	Gestiona vinculación Se contacta a empresas o instituciones para el trabajo en conjunto, ya sea para estancias, estadías, prácticas clínicas o servicio social	constantemente	F-SAC-UPAM-07-02
2	Dependencia	¿Acepta propuesta? Si: Recibe documentación de convenio <ul style="list-style-type: none"> - Acta constitutiva - Credencial oficial del representante legal - RFC que emite el SAT de la Institución - Comprobante de domicilio No: Pasa a secuencia 1	Acepta convenio	F-SAC-UPAM-07-02
3	Vinculación	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe documentación de la empresa y envía a Jurídico. 	Envía/entrega documentación la empresa	
	Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza documento convenio 	Cuando recibe documentación	
4	Vinculación	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe documento convenio, recaba firmas y envía copia a Jurídico y empresa vinculada. 	Cuando se recaban firmas	

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
s/n	Acta Constitutiva de la Empresa
s/n	Credencial Oficial del Representante Legal
s/n	RFC que emite SAT de la Institución o Empresa
s/n	Comprobante de Domicilio de la Empresa

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-07-02	Lista de Convenios Anual	3 años	Archivo muerto	Departamento de Vinculación	Departamento de Vinculación

5.3.- GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	<ol style="list-style-type: none">1. Cambia de responsable el procedimiento al Jefe de Departamento de Vinculación.2. Cambia el procedimiento de elaboración de convenios a gestión de convenios3. Cambia el diagrama y procedimiento
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-10

“VISITAS ESCOLARES”

PROCEDIMIENTO DE VISITAS ESCOLARES P-SAC-UPAM-10

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar las Visitas industriales así como los viajes de estudio del o la solicitante.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a todo el alumnado que haya terminado el primer cuatrimestre de formación.

POLÍTICAS

Es responsabilidad del área Académica entregar las visitas tentativas a realizarse durante el cuatrimestre.

Es responsabilidad del área Académica coordinar el desarrollo de viajes de estudio o Visitas Escolares.

El profesor(a) de asignatura (PA) dará a conocer al director(a) de carrera, al profesor(a) de tiempo completo (PTC) así como al área de vinculación: el objetivo de la salida, la fecha propuesta actividades a realizar, itinerario y los requerimientos necesarios.(F-SAC-UPAM-10-01)

El profesor(a) de asignatura (PA) responsable junto con el profesor(a) de tiempo completo (PTC) deberán generar la lista de los participantes dos semanas antes de la visita, tomando en consideración el análisis académico de los alumnos(as) y que estén dados de alta en el Seguro Social.

El director(a) de carrera emitirá el Formato de Aviso de salida para que sea firmado por el Tutor(a) y Padre de Familia del alumno(a), y sea entregado dos días antes de la salida, anexando una copia del IFE de quien lo firma.

Es responsabilidad del alumno(a), entregar el formato de Aviso de salida, junto con la copia de la credencial de Elector del Tutor(a) o Padre de familia, en la fecha y hora señalada, para poder ser registrado en la lista de participantes.

El o los profesores(as) encargados se deben someter al itinerario programado firmando de conocimiento, un día antes de la salida.

Para cualquier actividad que se requiera trabajar con alumnos(as), y no sea profesor(a) de Asignatura o profesor(a) de Tiempo Completo, y se planea el salir de las instalaciones, se debe seguir el procedimiento de acuerdo a lo planteado en el mismo.

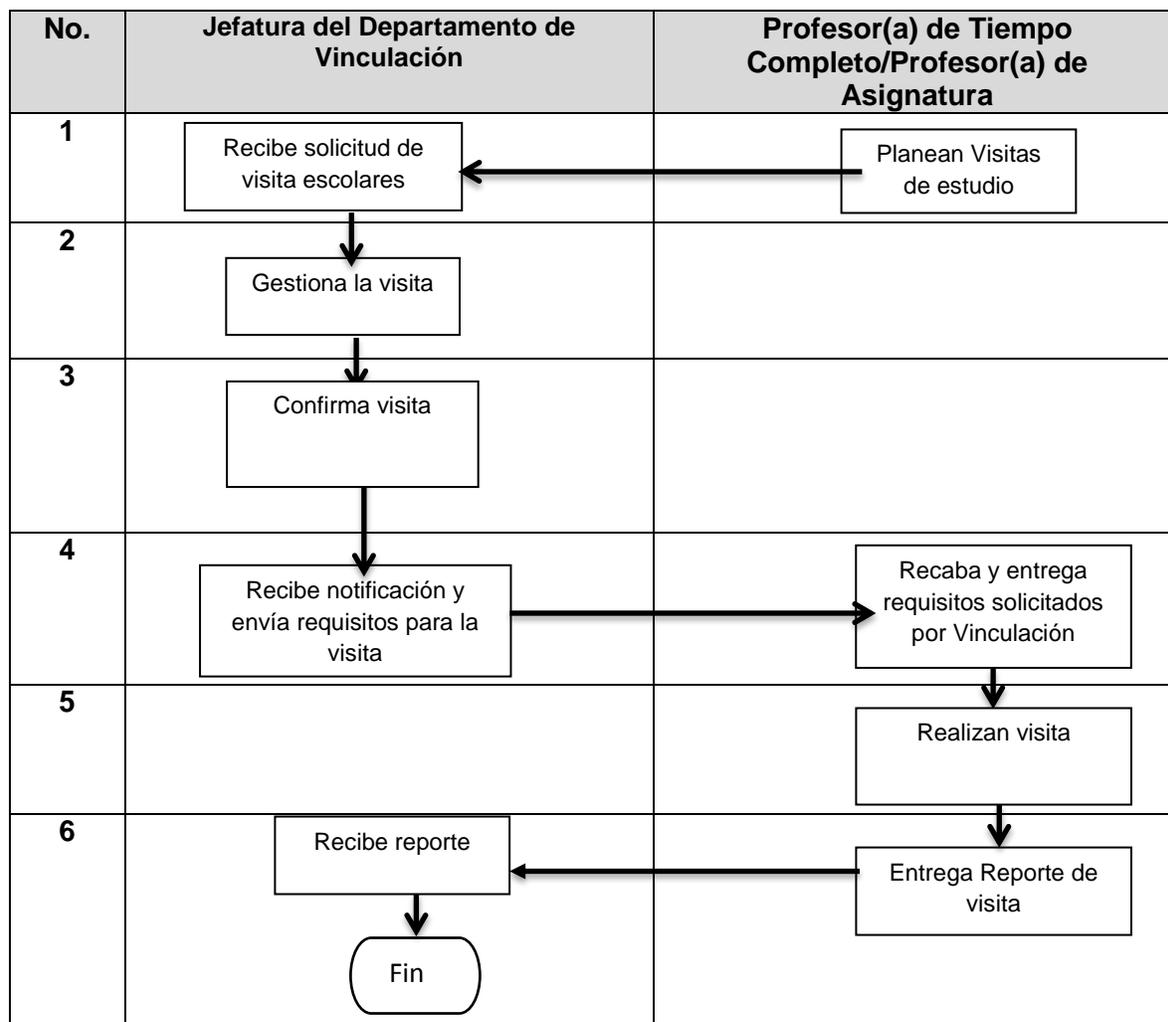
Al regreso de la actividad el profesor(a) o encargado de asistir debe generar un reporte de las acciones efectuadas.

En caso de que la visita no se gestione se notificará por correo electrónico al solicitante el estatus de su solicitud.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Profesor(a) de tiempo completo/Profesor(a) de asignatura	Planea visitas de estudio y entrega solicitud de visitas (F-SAC-UPAM-10-01)	Antes de iniciar el cuatrimestre	F-SAC-UPAM-10-01
	Jefatura del Departamento de Vinculación	Recibe visitas tentativas	Al inicio del cuatrimestre	
2	Jefatura del Departamento de Vinculación	Gestiona visitas	Posterior de recibir las solicitudes	
3	Jefatura del Departamento de Vinculación	Confirma visita	Dos semanas antes de la visita	
4	Jefatura del Departamento de Vinculación	Recibe notificación y envía requisitos para la visita	Una semana antes de la visita	
	Profesor(a) de tiempo completo/Profesor(a) de asignatura	Recaba y entrega requisitos solicitados por Vinculación	Dos días antes de la visita	
5	Profesor(a) de tiempo completo/Profesor(a) de asignatura	Realizan visita.	De acuerdo a la fecha solicitada	
6	Profesor(a) de tiempo completo/Profesor(a) de asignatura	Entrega reporte de visita (F-SAC-UPAM-10-02)	Dos días después de haber realizado la visita	F-SAC-UPAM-10-02
	Jefatura del Departamento de Vinculación	Recibe reporte (F-SAC-UPAM-10-02)	Dos días después de haber realizado la visita	F-SAC-UPAM-10-02
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-2008	NORMA ISO9001:2008
S/C	Oficio Viajes de estudio o Visitas Industriales

5.1.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-10-01	Formato Solicitud de Visitas Escolares	3 años	Archivo Muerto	Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-10-02	Formato Reporte de Visitas Escolares	3 años	Archivo Muerto	Vinculación	Vinculación

5.2.- GLOSARIO:

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

5.3. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	22/11/2014	Cambio de Nombre: Visitas Escolares Cambio de Propósito: Establecer los lineamientos para el desarrollo y realización de Viajes de Estudio o Visitas industriales fortaleciendo el aprendizaje del estudiante mediante una formación integral.
02	14/12/2015	Cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-02

“DEPORTE Y CULTURA”

PROCEDIMIENTO DEPORTE Y CULTURA

P-SAC-UPAM-02

1. OBJETIVO DE PROCEDIMIENTO

Desarrollar las habilidades extra académicas del alumnado combinando la educación con el deporte y la cultura dentro de la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Este procedimiento aplica a todo alumnado inscrito a la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

Es responsabilidad del área encargada de Deporte y Cultura realizar el Programa Anual de Deporte y Cultura.

Es responsabilidad del área encargada de Deporte y Cultura realizar las actividades de acuerdo al programa anual, así como manejar la información utilizada de forma responsable y con el criterio apegado a los lineamientos o filosofía de la UPAM.

Es responsabilidad de la Jefatura de Departamento de Vinculación evaluar a los instructores de talleres para mejorar el servicio ofrecido.

Es responsabilidad de la Jefatura de Departamento de Vinculación difundir las actividades deportivas y culturales al inicio de cada cuatrimestre.

Es responsabilidad de la(s) instructora(s) o del(os) instructor(es) informar la asistencia del alumnado inscrito a la jefatura de departamento.

Es responsabilidad de la(s) instructora(s) o del(os) instructor(es) verificar y confirmar la seguridad del alumnado en las actividades deportivas y culturales del que sea invitada a participar la Universidad.

Es responsabilidad de la(s) instructora(s) o del(os) instructor(es) evaluar al alumnado que represente a la Universidad en actividades deportivas y culturales del que sea invitada a participar la Universidad.

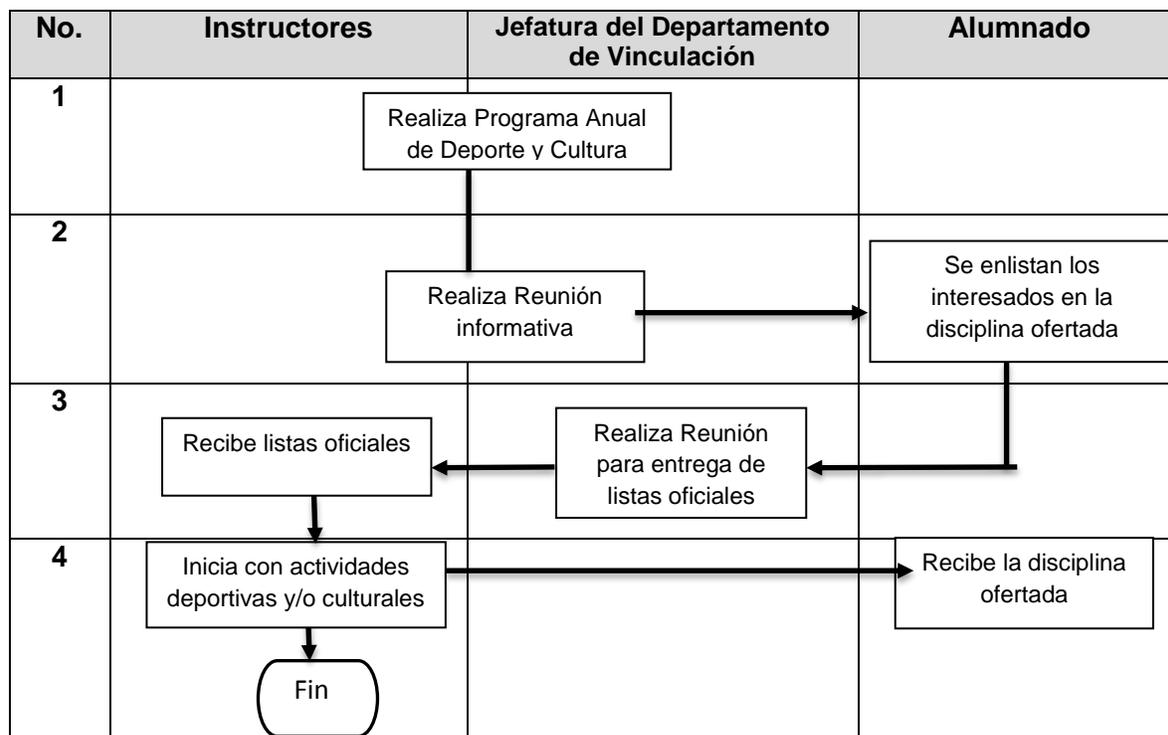
Es responsabilidad de la alumna(o) comprometerse con la disciplina que elija y asistir al 80% en caso de que desee representar a la Universidad en actividades externas. Así como de contar con un buen desempeño académico.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Jefatura del Departamento de Vinculación Instructores	Programa Anual de Actividades Deporte y Cultura Se realiza el Programa Anual de Actividades de deporte y cultura para elabora un programa anual de actividades que incluyen: Torneos Regionales, Entrenamientos, Participación, etc. Este programa es revisado y autorizado por Rectoría antes de su difusión.	Primera semana de inicio del Cuatrimestre	F-SAC-UPAM-02-01
2	Jefatura del Departamento de Vinculación Instructores	Reunión Informativa Se convoca a través de las redes sociales y periódicos murales de la Universidad a la reunión informativa con los alumnos(as) interesados en formar parte de las actividades deportivas y culturales en donde se les da a conocer las disciplinas ofertadas.	Segunda semana de inicio de Cuatrimestre	
		Lista de Interesados Los alumnos(as) interesados en formar parte de las actividades extracurriculares se anotan en las listas proporcionadas por la UPAM.	Segunda semana de inicio de Cuatrimestre	F-SAC-UPAM-02-02
3	Jefatura del Departamento de Vinculación	Reunión para entregar lista Se entrega el listado del alumnado interesado en las actividades deportivas y/o culturales extraacadémicas a los instructores responsables.	Segunda semana de inicio de Cuatrimestre	
	Instructores	Listas oficiales Recibe listas oficiales de alumnado inscrito a su disciplina	Segunda semana de	F-SAC-UPAM-02-02

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
			inicio de Cuatrimestre	
4	Instructores	Inicio de Actividades Inicia las actividades de acuerdo a su disciplina	Tercera semana de inicio de Cuatrimestre	
	Alumnado	Recibe la disciplina	Tercera semana de inicio de Cuatrimestre	F-SAC-UPAM-02-03
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



5. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
	N/A

5.2. FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de Conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-02-01	Programa Anual de actividades Deporte y Cultura	1 año	Archivo muerto	Jefatura del Dpto. Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-02-02	Lista de Asistencia	1 año	Archivo muerto	Jefatura del Dpto. Vinculación	Vinculación
F-SAC-UPAM-02-03	Encuesta para evaluar profesores(as) de las disciplinas deportivas	1 año	Archivo muerto	Jefatura del Dpto. Vinculación	Vinculación

5.3. GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
00	24/09/2014	Revisión del Programa Anual de Actividades Deporte y Cultura, agregar el código, nombre de quién lo elaboró y la fecha en que se realizó.
01	24/11/2014	Revisión General Revisión del procedimiento, cambios al diagrama del proceso y descripción del procedimiento.
02	04/octubre/2015	Se revisó y modificaron las políticas del procedimiento. Así como, se revisó diagrama de flujo y descripción del procedimiento para su modificación. Se actualiza el registro F-SAC-UPAM-02-01/Versión.01, el cual se agrega instrucciones, validación del Programa Anual de Actividades. Se agrega una lista de Asistencia para el control de actividades deportivas F-SAC-UPAM-02-02/Versión.00 y una Encuesta para evaluar profesores(as) de actividades deportivas F-SAC-UPAM-02-03/Versión.03
03	14/12/2015	Cambio en el Formato Lista de Asistencia F-SAC-UPAM-02-02/Versión.00 pasando a Versión 01. Así también, cambio al diseño del documento y registros. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SAC-UPAM-12

“PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN”

PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

P-SAC-UPAM-12

1.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Promocionar en la zona de influencia de la UPAM la Oferta Educativa de la Universidad mediante el Programa Anual de Promoción y Difusión.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a la Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión y áreas involucradas.

POLÍTICAS

La Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión de la UPAM dará preferencia a la promoción y difusión directa en las Instituciones de Nivel Medial Superior a los grupos de tercer año, entregando material publicitario, y dando una plática informativa con video cuando esto sea posible.

La Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión de la UPAM es responsable de elaborar el diseño para el material publicitario de promoción y difusión.

El material publicitario de promoción y difusión puede consistir en tres medios de difusión: Medios Impresos (Boletines, Carteles, Posters, Dípticos, Volantes, Lonas, Espectaculares), Medios de Comunicación (Televisión, Radio, Periódico, Revista) y Medios digitales (Páginas Web, Redes Sociales).

La Difusión puede ser tanto interna: eventos, talleres, cursos y noticias. Así como también, externas: oferta educativa, noticias y eventos.

La Jefatura del Departamento de Recursos Materiales deberá entregar en tiempo y forma el material publicitario solicitado.

La Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión de la UPAM realizará las actividades de acuerdo al programa anual de promoción y difusión.

Se atenderán a las invitaciones de Ferias Vocacionales que se reciban.

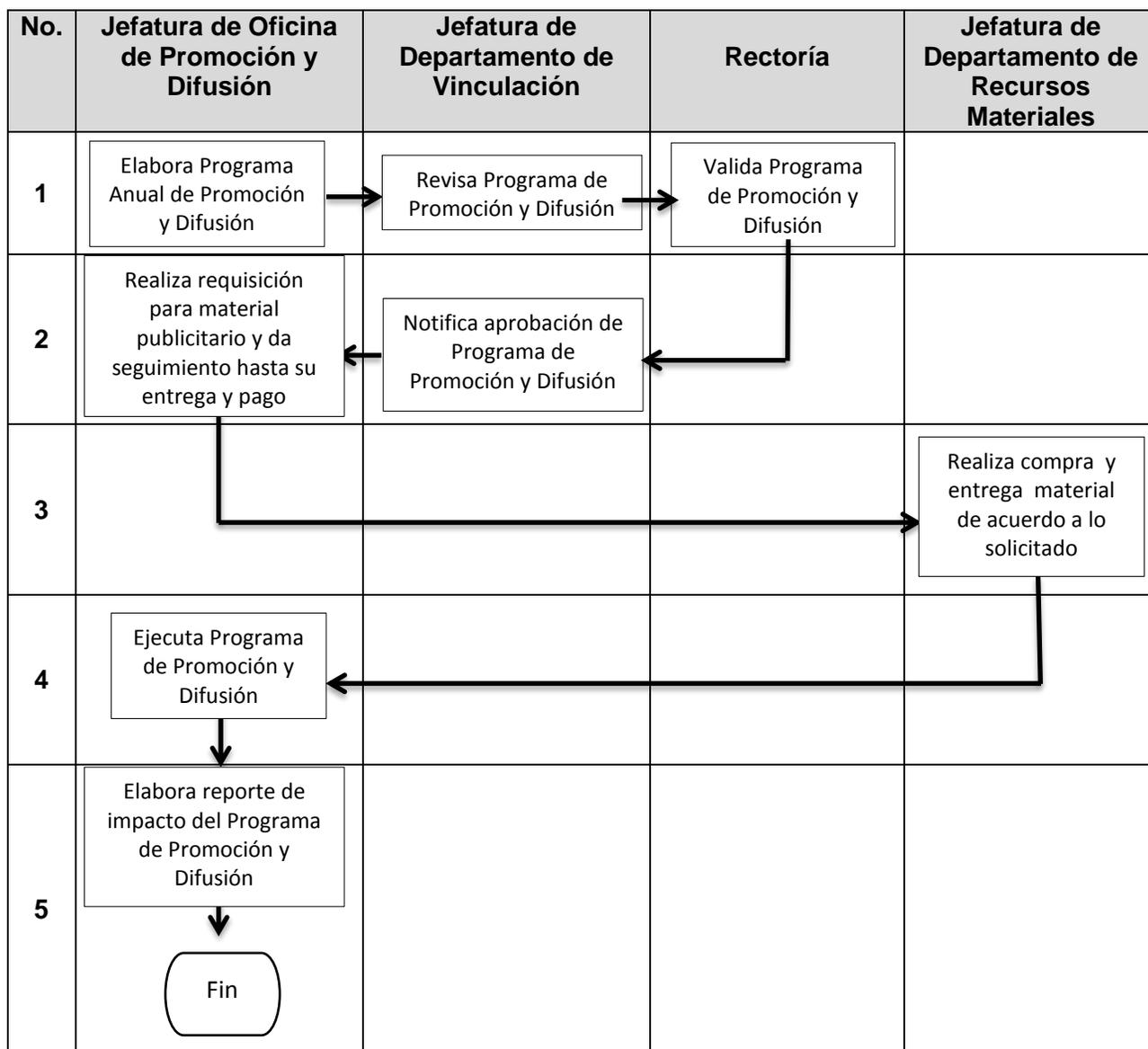
Se aprovechará cualquier oportunidad de difusión para promocionar y posicionar a la UPAM.

En caso de que los resultados de la Encuesta de Promoción que se aplica a los alumnos(as) de nuevo ingreso muestren mayor impacto en alguna de las estrategias del Programa, se podrá hacer un reajuste de actividades a llevar a cabo.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión	1.1 Elabora Programa Anual de Promoción y Difusión: establece en forma general, la promoción y difusión de la Oferta Educativa, estableciendo los medios de comunicación que se utilizarán, material de difusión, y estrategias a seguir para lograr el posicionamiento de la Universidad. (F-SAC-UPAM-12-01)	Septiembre	F-SAC-UPAM-12-01
	Jefatura del Departamento de Vinculación	1.2 Revisa Programa de Promoción y Difusión: Revisa y da visto bueno de las propuestas del programa de promoción.	Septiembre	
	Rectoría	1.3 Válida Programa de Promoción y Difusión	Septiembre	
2	Jefatura del Departamento de Vinculación	2.1 Notifica aprobación del Programa de Promoción y Difusión	Septiembre	
	Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión	2.2 Realiza requisición de material publicitario y da seguimiento hasta su entrega y pago	A partir de Octubre	
3	Jefatura de Departamento de Recursos Materiales	Realiza compra y entrega de material de acuerdo a lo solicitado	Octubre	
4	Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión	Ejecuta Programa anual de Promoción y Difusión	A partir de Octubre	
5	Jefatura de Oficina de Promoción y Difusión	Elabora reporte de impacto del Programa Anual de Promoción y Difusión. Se aplica encuesta a alumnos(as) de nuevo ingreso y se realiza reporte de acuerdo a lo arrojado. Elabora reporte cuatrimestral del avance del Programa de Promoción y Difusión (F-SAC-UPAM-12-02)	Septiembre	F-SAC-UPAM-12-02
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
	N/A

5.2.- FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacén
F-SAC-UPAM-12-01	Programa Anual de Promoción y Difusión	1 año	Archivo muerto	Jefatura de oficina de Promoción y Difusión	Carpetas
F-SAC-UPAM-12-02	Reporte de Promoción y Difusión	1 año	Archivo muerto	Jefatura de oficina de Promoción y Difusión	Carpetas

5.3.- GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

Ferias Vocacionales: Evento donde Instituciones de Nivel Media Superior llegan a visitar Stands de diferentes Universidades para conocer la oferta educativa de cada una de ellas.

Vivencia Vocacional “Un Día en la UPAM”: Evento donde Instituciones de Nivel Media Superior visitan las Instalaciones y conocen los proyectos académicos de la Universidad.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/09/2014	Del Programa de Promoción y Difusión se agregaron los nombre de quién elabora, revisa y da visto bueno para su conocimiento.
02	22 /12/2014	<p>Revisión General:</p> <p>1.- Apartado 2. Alcance Este procedimiento aplica desde que se realizan las visitas a las Instituciones de Nivel Media Superior para la captación de alumnos(as) y promoción de la oferta educativa de la UPAM, así como participación en Ferias Vocacionales y la realización de la Vivencia Vocacional “Un Día en la UPAM” donde se encuentran los interesados.</p> <p>2.- Apartado 4. Diagrama de Flujos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En la secuencia 02 queda: Realiza visitas a Bachilleratos de acuerdo con el programa anual de promoción y difusión 2. Se elimina la secuencia 04 debido a que se repite. 3. Se agrega una nueva secuencia después de la secuencia 07 con la siguiente descripción: Aplicación de Encuesta de Promoción. 4. Se agrega una nueva secuencia después de la secuencia 06 con la siguiente descripción: Organización y Realización de Vivencia Vocacional “Un Día en la UPAM” <p>3.- Apartado 5. Descripción del Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se elimina Secuencia 04 2. Se agrega Secuencia de los 2 nuevos cuadros: Encuesta de Promoción y Organización de Vivencia Vocacional “Un día en la UPAM” <p>- Descripción Secuencia: Encuesta de Promoción y Difusión: Se realiza una Encuesta a todos los alumnos(as) de nuevo ingreso, el cual servirá para retroalimentar las campañas de promoción y difusión en un futuro.</p> <p>- Descripción Secuencia: Organización y Realización de Vivencia Vocacional: Se organiza y realiza cada año la Vivencia Vocacional “Un Día en la UPAM” la cual Instituciones de Nivel Media Superior visitan las Instalaciones y conocen los proyectos de la Universidad.</p>
02	24/09/2015	Agrega en el registro Programa Anual de Promoción y Difusión (F-SAC-UPAM-12-01) la tabla de lo realizado con lo programado.
03	09/10/2015	Se revisa el procedimiento y se agrega el registro Reporte de Promoción y Difusión (F-SAC-UPAM-12-02/Versión.02)
04	15/12/2015	<p>Cambio en el Diagrama y Descripción de Procedimiento: En el punto 5. Queda Elabora reporte de impacto del Programa Anual de Promoción y Difusión. Los mismos cambios queda para la Descripción del Procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.</p>



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-19

“AUDITORIAS INTERNAS”

PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA

P-SGC-UPAM-19

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías internas e informe de resultados.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica para todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la UPAM.

POLÍTICAS

Generalidades

1. Las fechas de auditorías internas se contemplarán en el programa anual de calidad.
2. Las auditorías internas deben programarse considerando el estado y la importancia que tenga el área a auditar en el proceso de auditorías, así como el resultado de auditorías previas.
3. La selección de los auditores y realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías.
4. Las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad de la UPAM se realizarán por procesos.
5. El seguimiento a los resultados de las auditorias se realizarán en las juntas de revisión por la dirección.
6. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.
7. Los procesos auditados evaluarán a los auditores internos conforme al formato Evaluación de auditores internos.
8. La evaluación del auditor líder y auditores internos se realizará al inicio de la reunión de cierre de auditoría.

9. Posterior a la reunión de cierre y de las evaluaciones de auditores, se retroalimentara al auditor líder y al equipo auditor con la evaluación obtenida.

Criterios para definir a los auditores internos

1. Deberá tener por lo menos 1 año de antigüedad en la Universidad.
2. Haber participado en algún curso de auditoria de calidad, ISO 9001:2008 o equivalente.
3. Haber participado en por lo menos una auditoria interna realizada en la Universidad.
4. Evaluación aprobatoria de desempeño como auditor interno.

Responsabilidades de los auditores internos

1. Revisar la norma antes de iniciar con alguna auditoria
2. Planear con el auditor líder el Programa de Auditoria Interna
3. Comunicar y aclarar los requisitos de la auditoría
4. Cumplir con los requisitos aplicables a las auditorias
5. Informar los resultados de la auditoria
6. Documentar las observaciones y las no conformidades
7. Dar seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas levantadas a los auditados hasta su cierre, verificando la efectividad de su plan de acciones.

Criterios para definir al auditor líder

1. Deberá tener por lo menos 2 años de antigüedad en la Universidad.
2. Haber participado en algún curso de formación de auditores internos.
3. Haber participado por lo menos en dos auditorías internas del SGC UPAM
4. Haber obtenido el mayor puntaje en las evaluaciones como auditor interno.

Responsabilidades del Auditor Líder

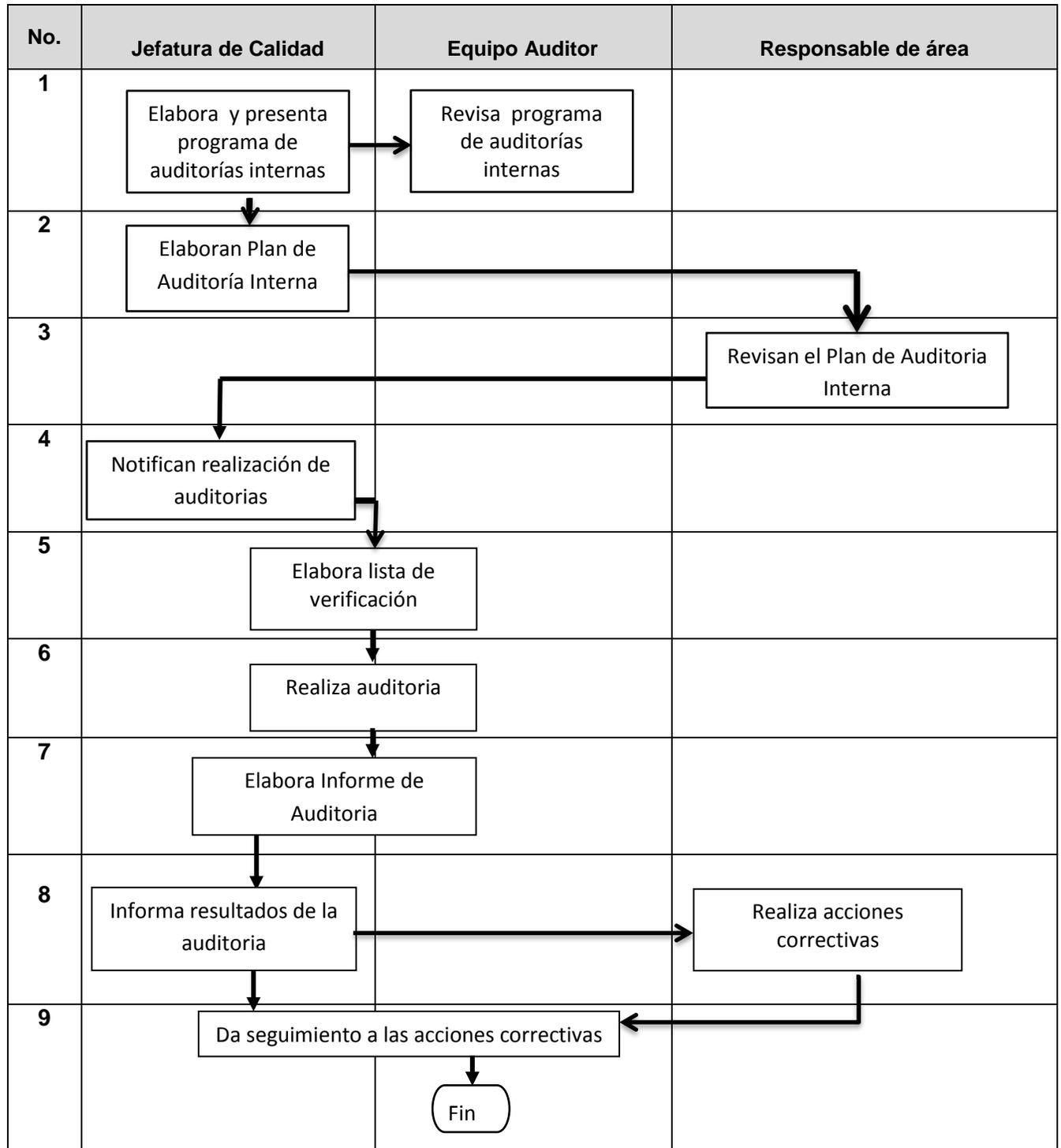
1. Elaborar el plan de auditorías internas conforme programa anual de calidad, difundirlo con los auditores internos para validación del comité de calidad.
2. Cumplir dentro del plan de auditoría con un mínimo de revisión del 80% de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad.
3. Realizar junto con el Representante de la Dirección la reunión de apertura de la auditoría interna.
4. Participar en todo el proceso de la auditoría, apoyando a los auditores internos y auditados.
5. Difundir los horarios de auditoría a los procesos auditados.
6. Solicitar a los auditores internos los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría.
7. Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría interna.
8. Preparar y completar el informe de la auditoría.
9. Llevar a cabo el cierre de auditoría con todo el personal de la Universidad

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Jefatura de Calidad	Elaboran programa de Auditorías internas -Establece la frecuencia de las Auditorías Internas -Establece el objetivo, alcance y duración de cada auditoría. -Establece si la auditoría pueden ser completas o parcial a los procesos del SGC y los registra en el Programa de Auditoría. -Presenta al comité de calidad el programa de auditorías dentro del Programa Anual de Calidad y al ser autorizado lo presentan al equipo auditor.	Durante el mes de diciembre-enero	
	Equipo Auditor	Revisa programa de auditorías internas	Durante el mes de diciembre-enero	
2	Jefatura de Calidad	Elaboran Plan de Auditoría Interna -Con base en el programa de auditoría, elabora el plan de auditoría. -Cuando el SGC se audite por primera vez, el alcance involucrara a todas las áreas. -Selecciona al equipo auditor de acuerdo con su experiencia, área en la que trabaja y disposición de tiempo. Los auditores no pueden auditar su propia área de trabajo. -Instruye al equipo auditor sobre el objetivo y el alcance de la auditoría	Dos semanas antes de realizar la auditoría	
3	Equipo auditor	Revisan el Plan de Auditoría Interna	Dos semanas antes de realizar la auditoría	
4	Jefatura De Calidad	Notifica realización de auditorías -Comunican el Programa de Auditorías -Notifica a los responsable de área cuando menos una semana y antes de la fecha convenida para la auditoría y envía al auditado el plan de Auditorías. -Notifica a los auditores internos la realización de la auditoría y analiza con ellos el plan de auditoría.	Una semana antes	
5	Auditor Interno	Elabora lista de verificación -Elabora la lista de verificación, basándose en los procedimientos, formatos, documentos e instrucciones de trabajo a auditar y apoyándose en el manual de calidad de la UIEPA, en la Norma ISO 9001:2008 y en los resultados de auditorías anteriores.	Antes de la Auditoría	
6	Auditor interno	Realiza auditorías in situ -Se organiza la documentación, registros para recibir la auditoría. -Entrevista al personal responsable de la actividad, apoyándose en la lista de verificación, revisa documentos y registros, verifica el grado de implantación de los procesos y los puntos de auditarse. -Registra los hallazgos detectados durante la auditoría integrando sus comentarios en la lista de verificación. -Llena en forma completa para cada No conformidad la lista de verificación, la cual debe ser firmada por el Auditor interno	De acuerdo a la fecha y hora programadas en el plan de auditoría	

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
		y responsable de la actividad auditada una vez concluida la Auditoría en el área.		
7	Jefatura de Calidad/ Auditores internos	Elabora informe de auditoría y evaluación de indicadores -Conjunta las observaciones de los auditores contenidas en las listas de verificación, en el informe de auditorías	Al término de la auditoría	
8	Auditor Líder	Informa resultados de la auditoría -Lleva a cabo la junta de cierre de la auditoría, comunicando a los responsables de área las No conformidades encontradas y hace un resumen de lo más relevante encontrado en el sistema auditado en el informe de auditoría. -Entrega a cada representante de los auditados de manera electrónica una copia del informe de la auditoría	Al cierre de la auditoría	
	Áreas auditadas	Realiza acciones correctivas -Cuando se presentan no conformidades en su área, realiza las acciones correctivas y preventivas.	De acuerdo al procedimiento AC/AP	
9	Auditor Interno	Da seguimiento a las acciones correctivas -Es responsable de auditar los procesos en cuestión, verifica el grado de implantación de las acciones correctivas, para lo cual solicita la información pertinente. -Si el resultado de la implantación de las acciones correctivas es satisfactorio, el auditor interno firmará de conformidad en el Plan de acción de las acciones correctivas (F-SGC-UPAM-07-01) y dará constancia de efectividad de implantación de la solicitud de AC/AP (acciones correctivas /Acciones preventivas). De lo contrario, el proceso continua abierto regresando al punto anterior hasta que sea cerrada todas las acciones correspondientes. Fin del Procedimiento	De acuerdo al procedimiento AC/AP	F-SGC-UPAM-07-01

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.-FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
NMX-CC-9001-IMNC-2008	NORMA ISO 9001:2008
MC-SGC-UPAM-03	Manual de Calidad
P-SGC-UPAM-07	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora

5.2. FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-19-07/Versión.00	Programa de Auditoria	1 año	Archivo muerto	Calidad	archivo muerto
I-SGC-UPAM-19-01/Versión.00	Plan de Auditoria	1 año	Archivo muerto	Calidad	archivo muerto
I-SGC-UPAM-19-02/Versión.01	Reunión de Apertura	1 año	Archivo muerto	Calidad	archivo muerto
F-SGC-UPAM-19-03/Versión.01	Registro de Visita de Auditoria	1 año	Archivo muerto	Calidad	archivo muerto
I-SGC-UPAM-19-04/Versión.02	Informe de Auditoría	1 año	Archivo muerto	Calidad	archivo muerto
F-SGC-UPAM-19-05/Versión.00	Evaluación de Auditores Internos de Calidad	1 año	Archivo muerto	Calidad	archivo muerto

5.3. GLOSARIO

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor líder: Persona líder que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar una relación de trabajo planificado de organización, dirección y orientación dentro de una auditoría interna de calidad. Así como de liderar al equipo auditor para alcanzar las conclusiones de la auditoría, preparar y completar el informe de auditoría.

Equipo Auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría.

Auditado: Persona, área u organización que es auditada.

Programa Anual de Calidad: Conjunto actividades de calidad planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditorías, pueden ser cualitativas o cuantitativas.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo y puede ser por observación, medición, ensayo / prueba u otros medios.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Observación: Detección de una no conformidad potencial.

Oportunidad de mejora: Detección de un área susceptible a una mejora.

Acción preventiva (AP): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Acción correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Visita de auditoría: Asistencia del auditor al área designada para reunirse con el auditado donde podrá realizar entrevistas, revisiones documentales o alguna inspección correspondiente a la auditoría.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: 20. Revisión al diagrama de proceso y descripción del procedimiento: a. Cambios a los criterios de selección de auditores internos y líder. b. Diagrama de flujo y descripción del procedimiento
02	01/12/2015	1. En el apartado 7.Registros; se cambia de responsable de Representante de la Dirección a Calidad.
03	14/12/2015	Cambio al diseño del procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-06

“PRODUCTO NO CONFORME”

PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME P-SGC-UPAM-06

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Definir las acciones y controles necesarios para tratar el producto no conforme en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica de Amozoc.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Este proceso comprende desde la identificación, control y registro del producto no conforme del Sistema de Gestión de Calidad de la UPAM.

POLÍTICAS

Todas las desviaciones fuera de especificaciones deben de tratarse como Producto No Conforme.

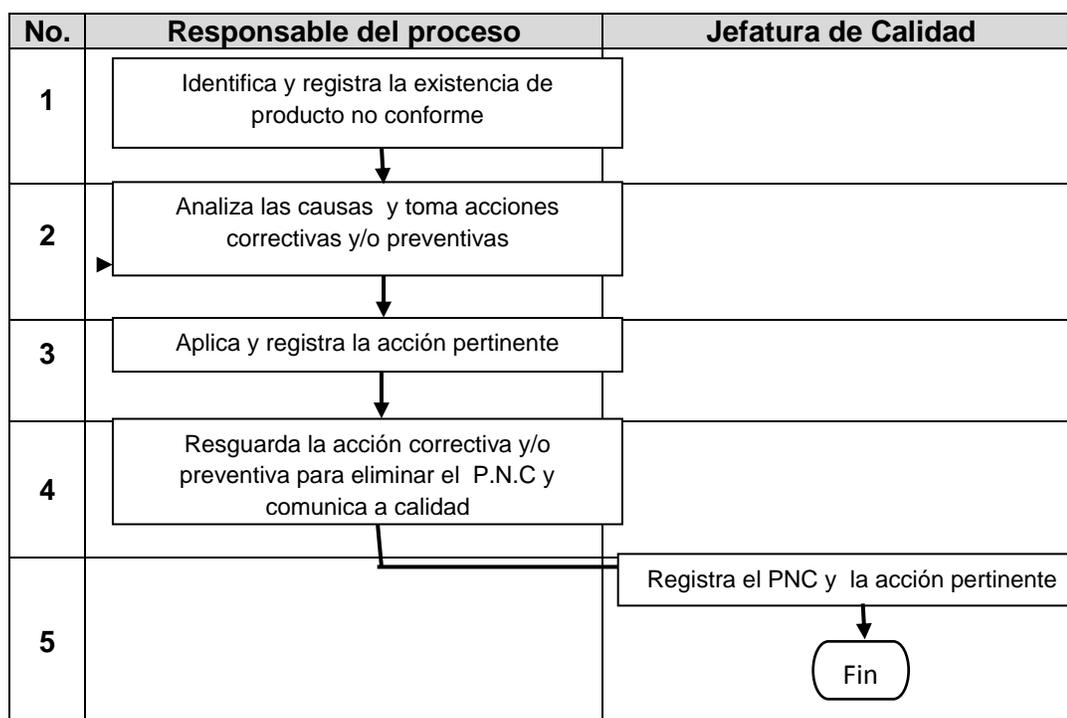
El responsable para el control del Producto No Conforme debe asegurar que se identifique, se registre y controle.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Responsable proceso	Identifica y registra la existencia de producto no conforme. El responsable del proceso identifica través de la Tabla de Criterios para la Identificación y control de P.N.C(F-SGC-UPAM-06-02) la existencia de producto no conforme y registra en el formato F-SGC-UPAM-06-01	Al revisar la tabla de criterios para la identificación y control de Producto No Conforme	F-SGC-UPAM-06-02 F-SGC-UPAM-06-01
2	Responsable proceso	Analiza las causas y toma acciones correctivas y/o preventivas Define el tipo de atención requerida para resolver la No conformidad del producto, en base al: a) análisis efectuado, y b) al Plan de Acción especificado en las tablas de criterios para la identificación y control del Producto No Conforme	Al revisar la tabla de criterios para la identificación y control de Producto No Conforme	

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
3	Responsable proceso	Aplica y registra la acción pertinente Aplica la acción pertinente (F-SGC-UPAM-07-01) para eliminar la no conformidad detectada, y registra las actividades efectuadas del Producto No Conforme F-SGC-UPAM-06-01	Toma acciones	F-SGC-UPAM-07-01 F-SGC-UPAM-06-01
4	Responsable proceso	Resguarda la acción correctiva y/o preventiva para eliminar el P.N.C Cada responsable de proceso resguarda de manera física o electrónica el registro de Producto No Conforme F-SGC-UPAM-06-01 Comunica el P.N.C levantado a la jefatura de calidad y envía copia de la acción correctiva para eliminar el Producto No Conforme.		F-SGC-UPAM-06-01
5	Responsable	Registra el PNC y la acción pertinente Recibe copia física de la acción correctiva y/o preventiva del producto No Conforme Fin del Procedimiento	Al liberar PNC	

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
S/C	NORMA ISO 9001:2008
S/C	Producto No Conforme
P-SGC-UPAM-07	Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

5.2. FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-06-01	Registro de servicio no conforme	1 año	Envío al archivo muerto	Secretarios y encargados de área	Carpetas
I-SGC-UPAM-06-02	Tabla de Criterios para la Identificación y control de P.N.C	1 año	Envío al archivo muerto	Secretarios y encargados de área	Carpetas

5.3. GLOSARIO

P.N.C: Producto No Conforme

Conformidad: Cumplimiento de un **requisito** conceptos ISO 9000.

No conformidad.- Incumplimiento de un **requisito**.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad**.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: 1. Se modifica el Diagrama del Proceso y descripción del procedimiento 2. Se actualiza el Registro de Servicio No Conforme
02	30/10/2015	1. Se revisa y actualiza el diagrama y descripción del procedimiento 2. Se revisa y actualiza el instructivo "Registro de Producto No Conforme" ISGC-UPAM-06-02 Versión.01. se cambia el nombre a Tabla de Criterios para la Identificación y control de P.N.C 3. Se actualiza la versión de 01 a Version.02
03	14/12/2015	Cambio al diseño del procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-07

**“ACCIONES CORRECTIVAS Y/O
PREVENTIVAS”**

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS P-SGC-UPAM-07

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Identificar las desviaciones que se presenten en los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la UPAM, para generar una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad, además de identificar desviaciones potenciales y prevenir su ocurrencia.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

A todo el personal y áreas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Amozoc.

POLÍTICAS

Todas las desviaciones detectadas por la aplicación de un procedimiento, resultado de indicadores, auditorías internas o cualquier otra que afecte a la calidad del servicio deben de solventarse por medio de este procedimiento.

Deben de participar todos los involucrados en los procesos detectados.

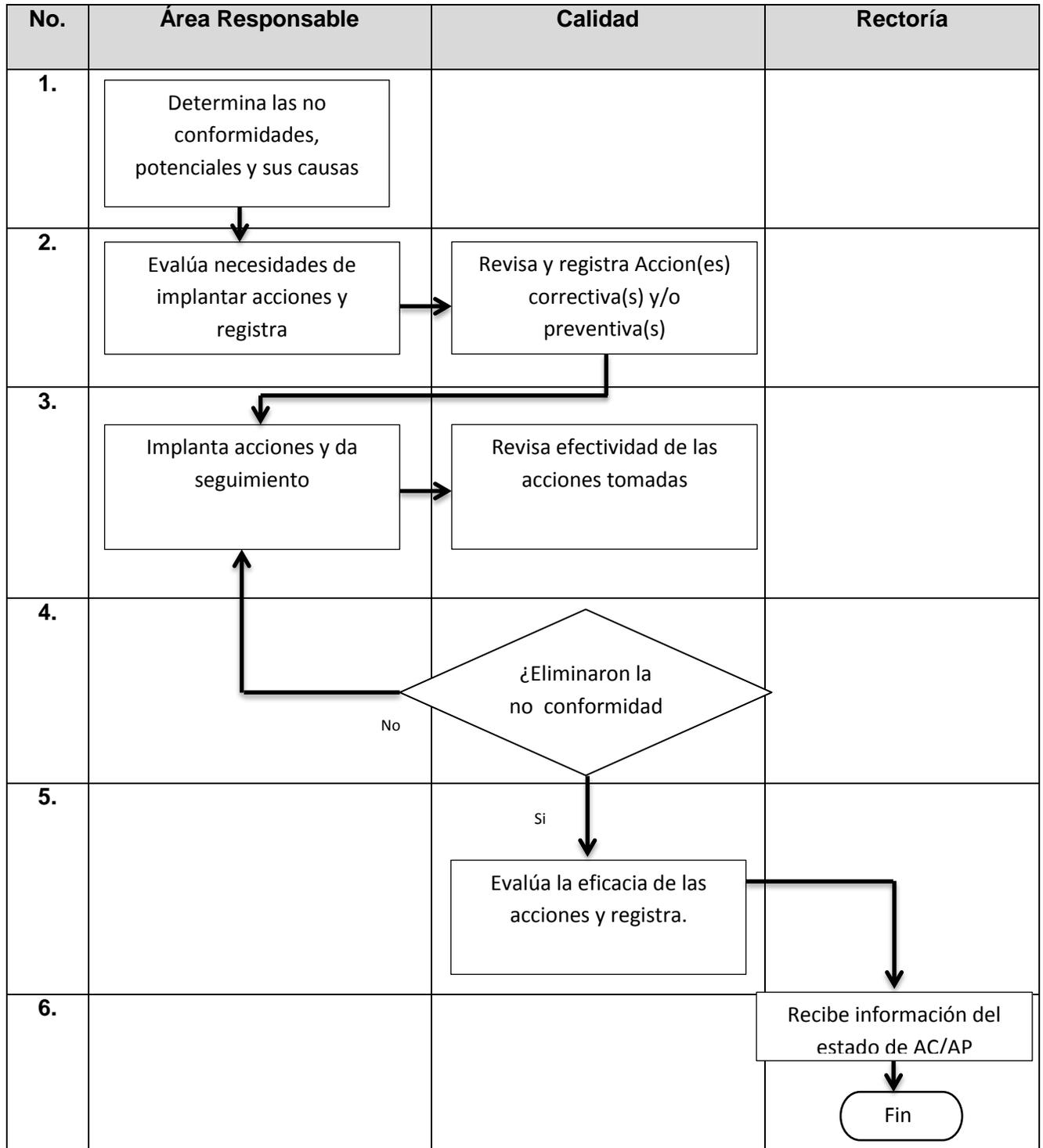
Se debe contar con evidencia que sustente la acción.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
1	Área Responsable	Determina las no conformidades, potenciales y sus causas derivado de las fuentes declaradas en la política 4.1. Solicitando al Representante de la Dirección el formato que le permita analizar la causa raíz de la NC.	Después de identificar las no conformidades	
2	Área Responsable	Evalúa necesidades de implantar acciones y registra: Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una acción correctiva y/o preventiva, se informará al RR para su control y liberación. En caso de llevar a cabo una acción correctiva se selecciona la técnica estadística a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz.	Después de identificar las no conformidades	
	Calidad	Revisa y registra Accion(es) correctiva(s) y/o preventiva(s): Identifica y determina las causas raíz que dio origen a la No Conformidad y solicita al área responsable evalúe la necesidad de realizar una acción correctiva y/o preventiva, si es necesario. 3.2 Elabora Requisición de Acción Correctiva (P-SGC-UPAM-07) y definen las acciones correctivas a implantar.	Después de evaluar necesidad de implantar acciones	P-SGC-UPAM-07
3	Área Responsable	Implanta acciones y da seguimiento: Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir. Da Seguimiento y supervisa las Acciones implementadas. Registra resultados de las acciones tomadas, Informa de manera periódica al auditor y este al Representante de la Dirección acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.	Al realizar análisis de causa y requisita	
	Calidad	Revisa efectividad de las acciones tomadas	Al recibir el registro de Acciones	

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuando	Formatos y/o Documentos
			correctivas y/o preventivas	
4	Calidad	<p>¿Eliminaron la no conformidad? Revisan la eficacia de las Acciones Correctivas implantadas: SI son efectivas registra el avance y/o cierre la Acción correctiva y/o preventiva. NO son eficaces regresa a etapa 3.</p>	Después de implantar acciones correctivas.	
5.	Calidad	<p>Evalúa la eficacia de las acciones, registra, cierra (F-SGC-UPAM-07-02): Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% cierra la Acción correctiva y/o preventiva, anota la fecha de cierre en el formato Acciones Correctivas y/o Preventivas Informa a Rectoría de y al Comité de Calidad SGC en las Reuniones de Revisión por la Dirección, acerca del estado de las Acciones Correctivas y su eficacia. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección.</p>	Después de revisar la eficacia de las acciones tomadas.	F-SGC-UPAM-07-02
6.	Rectoría	<p>Recibe información sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas para proponer y establecer acciones de mejora al sistema dentro de las sesiones de revisión por la dirección Fin del Procedimiento</p>	En la reunión de revisión por la dirección.	
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.-FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
SC	NORMA ISO 9001:2008

5.2. FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-07-01	Acción correctiva y/o preventiva o de mejora	1 año	Envío al archivo muerto	Secretarios y encargados de área	Carpetas
F-SGC-UPAM-07-02	Bitácora de acciones correctivas	1 año	Envío al archivo muerto	Calidad	Electrónico

5.3. GLOSARIO

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: 1. Diagrama del Proceso y descripción del procedimiento
02	Mayo 2015	Se agrega el Registro Bitácora de acciones correctivas (F-SGC-UPAM-07-02/Versión.00)
03	14/12/2015	Cambio al diseño del procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



PROCEDIMIENTO:

P-SGC-UPAM-08

“AUDITORIA DE SERVICIO”

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA DE SERVICIO P-SGC-UPAM-08

1.-OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Evaluar en forma sistemática los servicios que ofrece la UPAM para identificar la satisfacción del cliente, posibles desviaciones y realizar mejora continúa.

2. NORMAS Y POLITICAS DE OPERACIÓN

Aplica a toda la Comunidad Universitaria de la UPAM

POLÍTICAS

La Subdirección de Planeación y Evaluación en su carácter de Representante de la Dirección debe vigilar el cumplimiento de lo indicado en este documento para mantener un sistema de mejora continua dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la UPAM.

Las auditorías de servicio se aplicarán al 100% de los estudiantes, que permitan obtener resultados confiables para la toma de decisiones.

La evaluación estará en función al programa anual de calidad y a la nueva incorporación de servicios que impacten al cliente.

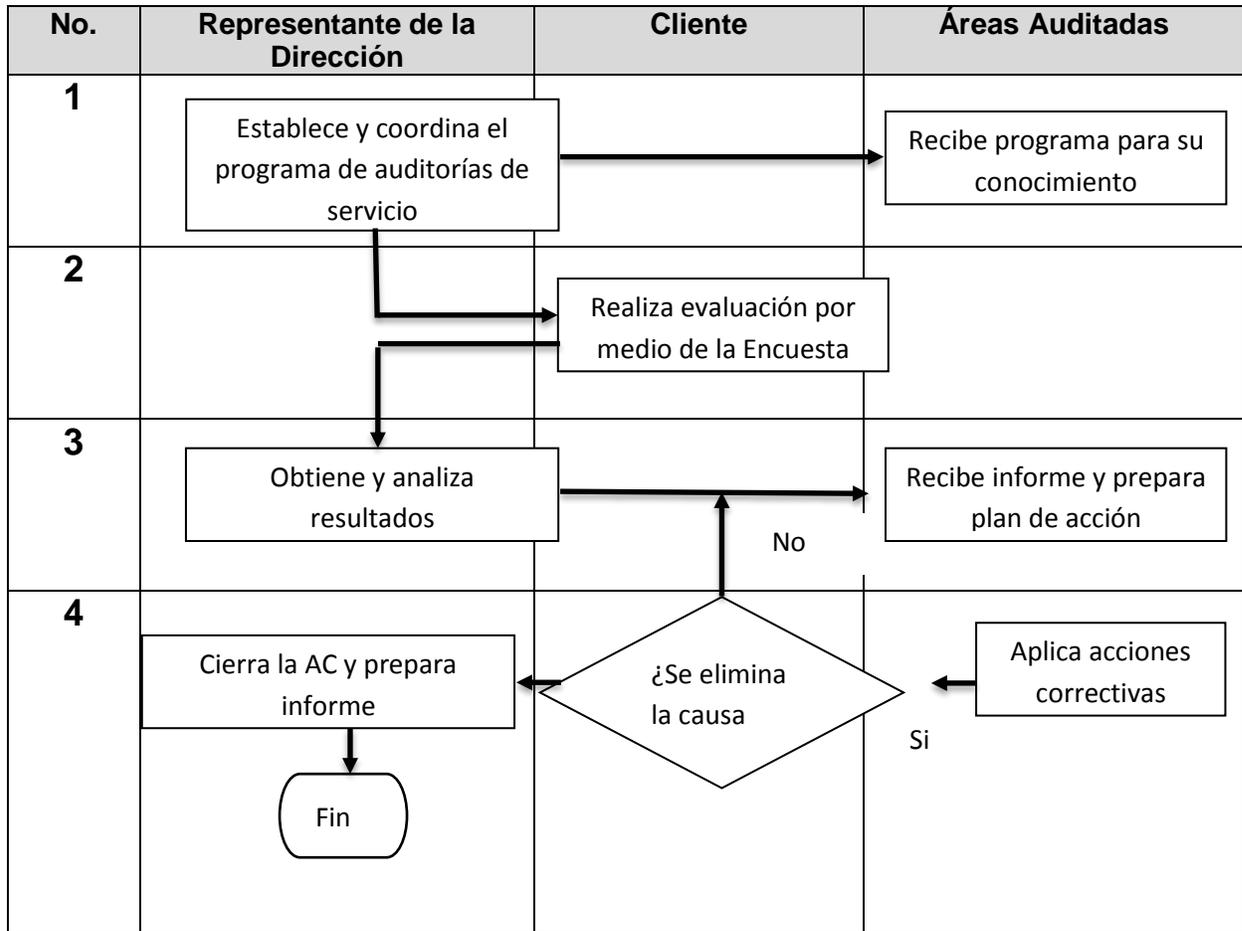
Es responsabilidad de los dueños del proceso al que impacta las no conformidades verificar la efectividad de las acciones correctivas o correcciones implementadas.

Las acciones correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Descripción	Cuándo	Formatos y/o Documentos
1	Representante de Rectoría/ Auditores internos	Establece y coordina el programa de auditorías Elaboran el programa para realizar las Auditorías de Servicios en la Universidad Envían programa de Auditorías de Servicios a las áreas auditadas.	Primera semana de Enero	
	Áreas auditadas	Recibe programa para su conocimiento Reciben el programa autorizado de auditoría.	Tercera semana de Enero	
2	Cliente	Realiza evaluación por medio de la Encuesta	De acuerdo al Plan Anual de Calidad	
3	Representante de Rectoría/ Auditores internos	Obtiene y analiza resultados Imprime los resultados de cada una de las Áreas Auditadas y prepara informe por área para su entrega.	Última semana de Mayo Última semana de Noviembre	
	Áreas auditadas	Recibe Informe analiza la información y prepara plan de acción F-SGC-UPAM-07-01	Primera semana de Junio Primera semana de Diciembre	F-SGC-UPAM-07-01
4	Aplica acciones correctivas	Aplica acciones correctivas. Realiza análisis de resultados del informe. SI requiere AC completa la información en el formato F-SGC-UPAM-07-01 NO requiere AC regresa al punto 3.	Primera semana de Junio Primera semana de Diciembre	F-SGC-UPAM-07-01
FIN DE PROCEDIMIENTO				

4.-DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

5.1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Proceso o documento
	N/A

5.2 FORMATOS

Código	Registro	Tiempo de conservación	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Lugar de almacén
F-SGC-UPAM-08-01	Encuesta de Satisfacción UPAM	1 año	Archivo Planeación	Subdirección de Planeación y Evaluación	Carpetas Planeación

5.3. GLOSARIO

UPAM.- Universidad Politécnica de Amozoc

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de las no conformidades detectadas u otra situación indeseable en la operación del SGC.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de las no conformidades potencial u otra situación indeseable en la operación del SGC.

5.4. CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	24/11/2014	Revisión General: 1. Se modifica el nombre del procedimiento de Satisfacción del cliente a Auditoría de Servicio Se modifica descripción del propósito a: Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece la UPAM en relación con las expectativas del cliente, para obtener un resultado excelente y bueno. 2. Se modifica la descripción del alcance: Aplica para toda la Universidad Politécnica de Amozoc Se eliminan políticas solo se deja la 3.1 y se agregan las siguientes: 3.2 Las auditorías de servicio se aplicarán al 100% de los estudiantes, que permitan obtener resultados confiables para la toma de decisiones. 3.3 La evaluación estará en función al programa anual de calidad y a la nueva incorporación de servicios que impacten al cliente. 3.4 Es responsabilidad de los dueños del proceso al que impacta las no conformidades verificar la efectividad de las acciones correctivas o correcciones implementadas. 3.5 Las acciones correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades. 3. Se modifica el diagrama de proceso y la descripción del procedimiento. 4. Modificación a la encuesta de servicios.
02	14/12/2015	Cambio al diseño del procedimiento. Así como actualización de la vigencia del procedimiento.



Dirección General de Desarrollo Administrativo y Mejora Regulatoria
Dirección de Eficiencia Gubernamental
 Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a 10 de mayo del 2016
OFICIO SFA/SA/DGDAMR/DEG/201/2016
Asunto: Actualización del Manual de Procedimientos de la Universidad Politécnica de Amozoc.

HECTOR ENRIQUE ARREOLA IBARRA
 RECTOR DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC
 P R E S E N T E.

Por este conducto me permito hacer de su conocimiento que con fundamento en lo establecido en el artículo 35 fracciones LXXXIV y LXXXV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla y en el artículos 63 fracción XX del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Administración así como en atención al Oficio No. UPAM/313/2016, se determinó actualizar el Manual de Procedimientos de la Universidad Politécnica de Amozoc, con el siguiente número:

ENTIDAD	REGISTRO NÚMERO
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC	MP-11080401052016

No omito hacer de su conocimiento que el contenido de la información es responsabilidad de los Titulares de cada Unidad Administrativa de acuerdo a sus atribuciones, funciones y competencia.

Finalmente, se recomienda que los manuales sean revisados y actualizados por lo menos una vez al año y en caso de ser modificados en alguna de sus partes sean remitidos a la Dirección Eficiencia Gubernamental, haciendo referencia al número de registro asignado, a efecto de proceder a las actualizaciones correspondientes.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE
"ACCIONES QUE TRANSFORMAN"
EL DIRECTOR DE EFICIENCIA GUBERNAMENTAL

FRANCISCO EDUARDO GARDUÑO GONZALO

C.c.p.- Guillermo Bernal Miranda.- Secretario de Finanzas y Administración.- Para su conocimiento.- Presente
 Gabriel González Cossío.- Subsecretario de Administración.- Mismo fin.- Presente
 Hugo Salmorán de la Paz.- Director General de Desarrollo Administrativo y Mejora Regulatoria.- Mismo fin.- Presente

