







MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

ISO 9001:2015 ISO 14001:2015

NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistema de Gestión de la Calidad
NMX-SAA-14001-IMNC-2015 Sistema de Gestión Ambiental

<p style="text-align: center;">Elaboró</p>  <hr/> <p>Lic. Darlen Rodríguez Soledad Coordinación de Gestión de Calidad</p>	<p style="text-align: center;">Revisó</p>  <hr/> <p>Mtra. José Manuel Atonal Sánchez Subdirector de Planeación Evaluación y Estadística</p>	<p style="text-align: center;">Autorizó</p>  <hr/> <p>Dra. María Rocío Torres Soto Rectora</p>  <p style="text-align: right;">UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC RECTORÍA</p>
---	---	---

CONTENIDO

Contenido		REQUISITOS	PÁG.
ISO 9001	ISO 14001		
		Presentación	4
		Misión	5
		Visión	5
		Valores	5
		Objetivo	6
		Términos y Definiciones	6
4	4	CONTEXTO DE LA UPAM	7
4.1	4.1	Comprensión de la UPAM y de su contexto	7
4.2	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3	4.3	Determinación del alcance del SGI	7
4.4	4.4	Sistema de Gestión Integral y sus procesos	8
5	5	LIDERAZGO	9
5.1	5.1	Liderazgo y compromiso	9
5.1.2		Enfoque al usuario	9
5.2	5.2	Políticas	9
5.3	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades	10
6	6	PLANIFICACIÓN	11
6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	11
	6.1.2	Aspectos ambientales	11
	6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos	11
6.2	6.2	Objetivos del sistema de gestión y su planificación	12
6.3	6.3	Planificación de los cambios	13
7	7	SOPORTE	13
7.1	7.1	Recursos	13
7.1.2		Personas	14
7.1.3		Infraestructura	14
7.1.4		Ambiente	14
7.1.5		Recursos de seguimiento y medición.	15
7.1.6		Conocimientos de la UPAM	15
7.2	7.2	Competencia	16
7.3	7.3	Toma de conciencia	16
7.4	7.4	Comunicación	16
7.5	7.5	Información documentada	17
8	8	OPERACIÓN	19
8.1	8.1	Planificación y control operacional	19
8.2		Requisitos para los servicios	20
	8.2	Preparación y respuesta a emergencias	22
8.3		Diseño y desarrollo	22
8.4		Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	22
8.5		Producción y prestación del servicio	23

Contenido		REQUISITOS	PÁG.
ISO 9001	ISO 14001		
8.6		Liberación de los productos y servicios	24
8.7		Control de las salidas no conformes	25
9	9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	25
9.1	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	25
9.1.2		Satisfacción del usuario	25
	9.1.2	Evaluación de cumplimiento	25
9.1.3		Análisis y evaluación	26
9.2	9.2	Auditoría interna	26
9.3	9.3	Revisión por la Rectoría	26
10	10	MEJORA	27
10.1	10.1	Generalidades	27
10.2	10.2	No conformidad y acción correctiva	28
10.3		Mejora continua	28

PRESENTACIÓN UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC

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

La UPAM busca responder a las necesidades sociales de formar profesionistas de manera integral, dotándolos de las competencias necesarias para integrarse a cualquier ambiente de trabajo. En particular, se busca que el alumnado adquiera capacidades generales para aprender y actualizarse; para identificar, plantear y resolver problemas; para formular y gestionar proyectos; y para comunicarse efectivamente en español y en inglés.

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

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

Giro o Actividad:

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

Antecedentes

Abriendo sus puertas en el año 2008 con las carreras en Ingeniería en Energía, Ingeniería en Tecnología de Manufactura e Ingeniería en Software, en el año 2012 se abre la carrera de Licenciatura en Terapia Física e Ingeniería Automotriz en 2015 y en agosto 2023 se apertura la carrera de Licenciatura en Administración y Gestión Empresarial, todas éstas con el objetivo de impulsar el desarrollo de la región, responder a las necesidades sociales de formar profesionistas de manera integral, dotando de las competencias necesarias para integrarse al ambiente laboral y basándose en la aplicación del Modelo de Educación Basado en Competencias.

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

MISIÓN

Formamos integralmente, a través de un modelo educativo basado en competencias y dentro de un esquema de pensamiento complejo, profesionales líderes, éticos, altamente capacitados en sus campos de especialidad y con cultura de inclusión, emprendimiento, innovación y responsabilidad social.

VISIÓN

Ser una institución educativa reconocida nacional e internacionalmente en el mediano plazo por la excelencia en sus estrategias de desarrollo integral de profesionales que, formados por docentes con alta capacidad académica, sean capaces de comprender y brindar soluciones que respondan a los retos sociales, culturales, económicos, ecológicos y políticos del país asegurando como consecuencia, una sólida vinculación estratégica de la institución con el entorno global.

VALORES

RESPONSABILIDAD: Asumir los compromisos según nuestro rol dentro de la Universidad, aceptando las consecuencias de los mismos.

EQUIDAD: Promover la igualdad de oportunidades y trato, independientemente de la diversidad del ser y el hacer.

HONESTIDAD: Ser congruentes entre lo que se piensa y lo que se hace, basados en la verdad y la justicia.

LEALTAD: Defender nuestras convicciones y principios, cumpliendo nuestras funciones con base en la filosofía institucional.

TRANSPARENCIA: Permear una cultura de rendición de cuentas, evaluación constante y mejora en todos los ámbitos.

RESPECTO HACIA EL SER HUMANO: Reconocer que todos los seres humanos, al tener los mismos derechos y obligaciones, deben ser escuchados y tratados con dignidad.

RESPECTO A LA LIBERTAD DE PENSAMIENTO: Entendida como la capacidad de ejercer sin represalia alguna, el derecho a disentir y a expresar nuestra opinión, forma de sentir y de pensar.

RESPECTO A LA DIVERSIDAD: Creer que, sin importar el género, color, religión o condición social, el pensamiento y cosmovisión de cada individuo son importantes para fortalecer y desarrollar en forma armónica a la sociedad en general y a sus organizaciones en lo particular.

RESPECTO HACIA EL MEDIO AMBIENTE: Promover una cultura de respeto y compromiso para el cuidado del entorno ambiental comprometiéndomelos a desarrollar acciones educativas, creativas e innovadoras que eviten la contaminación y protejan nuestra salud y al planeta.

OBJETIVO

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer los lineamientos del Sistema de Gestión de Integral y describir la forma en el cual la UPAM debe cumplir los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) e ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

SGI: Sistema de Gestión Integral de Calidad y Ambiental

SGA: Sistema de Gestión Ambiental

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

CAPACITACIÓN: Aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea. Suele evaluarse mediante test, exámenes o bien mediante la ejecución en una situación concreta. Diccionario Ciencias de la Educación.

COMPETENCIA: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes. ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario

NO CONFORMIDAD: Es el incumplimiento a un requisito

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

POLÍTICA: Intención y orientación de la Universidad Politécnica de Amozoc relativa a la calidad, expresada formalmente por la Rectoría.

REGISTRO: Documento que declara los resultados logrados y proporciona la evidencia de las actividades realizadas.

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc

PRESERVACIÓN: Poner a cubierto de algún daño, peligro o deterioro el producto, el servicio o la información.

PROCESO: Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada (documentada o no) para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas.

ORGANIZACIÓN: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

UUPP: Universidades Politécnicas



RIESGO: Riesgo: Es el efecto de la incertidumbre (puede que nunca ocurra) en la consecución de los objetivos (ISO 31000:2009)

4. Contexto de la Universidad Politécnica de Amozoc

4.1 Comprensión de la UPAM y de su contexto

La Universidad Politécnica de Amozoc, es una institución comprometida en proporcionar servicios educativos de nivel superior de calidad, para el desarrollo de su zona de influencia con un modelo educativo basado en competencias, la cual determina el contexto interno y externo, que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, realiza el seguimiento de las cuestiones internas como externas para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión Integral; esto se desarrolla mediante la Matriz de Análisis del Contexto de la UPAM R-MSGI-01-01.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La UPAM proporciona productos y servicios que satisfacen los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables, determinando:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Integral;
- b) Los requisitos de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión Integral.

La UPAM realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes mediante la Matriz de Análisis del Contexto de la UPAM R-MSGI-01-01 en el cuál se describe las partes interesadas y requisitos, ya que son pertinentes para el Sistema de Gestión Integral de la Universidad Politécnica de Amozoc y a las cuales se les da seguimiento.

En cuanto al seguimiento y mejora, se aplican, entre otras herramientas, encuestas de evaluación y satisfacción a los usuarios de los mismos.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral

El Alcance del Sistema de Gestión Integral de la Universidad Politécnica de Amozoc, es aplicable a todas las áreas y procesos que intervienen en la enseñanza-aprendizaje de los alumnos que cursan alguna de las carreras que se imparten en ella.

Calidad

Proceso Académico; Proceso Administrativo; Proceso de Vinculación; Proceso de Planeación y Control de la Calidad

Ambiental

La gestión ambiental y la minimización de sus impactos en los procesos aplicables para los servicios educativos de calidad en Ingeniería en Energía, Ingeniería en Tecnologías de Manufactura, Ingeniería en Software, Ingeniería Automotriz y Licenciatura en Terapia física (Registrado en el Certificado EQA),



Estos servicios se ofrecen en las instalaciones ubicadas en Avenida Ampliación Luis Oropeza, No. 5202, Colonia las Vegas, Amozoc, Puebla. C.P. 72980.

Exclusiones

Se declara no aplicable el siguiente requisito:

8.3 Diseño y Desarrollo

El diseño curricular bajo el enfoque basado en competencias está a cargo, coordinado y regulado por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP), por medio del instrumento llamado "Metodología de Diseño Curricular del Modelo Educativo Basado en Competencias de las UUPP".

El personal docente de la Universidad puede llegar a participar en el diseño curricular en las instalaciones de la Coordinación, solo por disposición de la misma y evaluado por las condiciones que la instancia determine.

Tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la Universidad de asegurar la conformidad de sus productos y servicios educativos y del aumento de la satisfacción del usuario.

4.4 El Sistema de Gestión Integral y sus Procesos

4.4.1 Para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño gestión de calidad y ambiental, la Universidad Politécnica de Amozoc establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión Integral, determinando:

- a) Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral Ver anexo A.
- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos. Ver anexo B.
- c) Los procedimientos documentados, en los cuales se encuentran determinadas políticas, los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) La disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos definidas en cada procedimiento documentado.
- f) La definición de los riesgos y oportunidades de calidad y ambiental.

4.4.2 La UPAM mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado mediante las auditorías internas.

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y Compromiso

5.1.1 Generalidades

La Rectoría y sus Unidades Administrativas se comprometen con el desarrollo e implementación del SGI, así como con la mejora continua de su eficacia a través de:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGI.
- b) Asegurando que se establezcan para el SGI la política y objetivos y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UPAM.
- c) Asegurando la integración de los requisitos del SGI en los procesos de negocio (la razón de ser de la institución) de la UPAM.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurando que los recursos necesarios para el SGI estén disponibles.
- f) Comunicando la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del SGI.
- g) Asegurando que el SGI logre los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGI.
- i) Promoviendo la mejora.
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

Se tiene implementados mecanismos con los cuales existe una retroalimentación con el Usuario, estos mecanismos son: Evaluación de los Servicios, Evaluación Docente y Tutores, P-PLA-05 Atención a Quejas y/o Sugerencias, Seguimiento a Egresados, de tal manera que se puede asegurar que los requisitos del usuario son determinados y que se cumple con el propósito de aumentar su satisfacción.

5.2 Política del Sistema de Gestión Integral

La Rectoría establece, implementa y mantiene una Política del Sistema de Gestión Integral:

La Rectoría, es Responsable del SGI y las autoridades institucionales, establecen y comunican la política con base en el análisis de la misión, la visión, las metas institucionales, las necesidades y las expectativas de la comunidad universitaria; incluyendo el compromiso con la mejora continua La Coordinación de Gestión de Calidad, comunica la Política de Sistema de Gestión Integral; la cual es adecuada a los propósitos institucionales y es un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos. Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Rectoría.

5.2.2 Comunicación de la Política del Sistema de Gestión Integral

La Rectoría se asegura que la Política del Sistema de Gestión Integral sea entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la UPAM, a través de:

- ✓ La Coordinación de Gestión de la Calidad comparte la Política del Sistema de Gestión Integral y difunde a todo el personal.
- ✓ La difusión de la Política del Sistema de Gestión Integral se divulga a través de: fondos de pantallas, comunicados a través de correo electrónico, en la página de la Universidad y en la entrada de cada edificio.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En la Universidad Politécnica de Amozoc proporcionamos servicios educativos de nivel superior de calidad, con un modelo educativo basado en competencias, estableciendo objetivos, fomentando la cultura de cuidado ambiental, la igualdad y la no discriminación; en cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integral.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades

La Rectoría se asegura de que los roles, responsabilidades y autoridades están definidas con base en la Estructura Organizacional, el cual es difundido por la Coordinación de Recursos Humanos a través del Manual de Organización, el cual se revisa periódicamente. Las responsabilidades particulares con el SGI, se documentan en el registro R-PLA-02-01 Lista Maestra de Documentos y Registro

Rectoría solicita a cada responsable de área su responsabilidad y autoridad para:

1. Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral, verificando los resultados de los mismos, su análisis y las acciones de mejora que se establezcan.
2. La Coordinación de Gestión de Calidad debe mantener informada a Rectoría sobre el desempeño del Sistema de Gestión.
3. Concientizar en todas las áreas de la Universidad en todo momento las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis del contexto y el pensamiento basado en riesgos.
4. Mantener vías de comunicación institucional

6 Planificación

6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

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

- a) Identificar los riesgos
- b) Analizarlos determinando sus posibles causas y efectos
- c) Evaluar los riesgos y calificarlos, y

- d) Determinar las acciones correspondientes para abordarlos

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Los Riesgos y las Oportunidades determinadas están disponibles como información documentada en el registro Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades R-MSGI-01-02 estos deberán actualizarse cada año.

6.1.2 Aspectos Ambientales

Dentro del alcance definido del Sistema de Gestión Integral, se determinó los aspectos ambientales de sus actividades y servicios educativos, que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.

Cuando se determinó los aspectos ambientales, la Universidad tomo en cuenta:

- a) los cambios, incluidos en los desarrollos nuevos o planificados en las actividades y servicios educativos nuevos o modificados;
- b) las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles dentro del alcance del sistema de la Universidad.

La Identificación de los Aspectos Ambientales de la Universidad Politécnica de Amozoc están documentados en la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales R-AMB-01-02 y deberán actualizarse de manera anual.

Los aspectos ambientales significativos son considerados como la base para el establecimiento de controles operacionales y programas ambientales.

6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos

Para cumplir con los requisitos legales vigentes en materia ambiental, la UPAM, después de haber identificado sus aspectos ambientales significativos, identificó los instrumentos normativos a cumplir. Para ello se encuentra la información documentada en el registro R-AMB-02-01 Matriz de identificación y Evaluación de los Requisitos Legales

6.1.4 Planificación de Acciones

La Universidad Politécnica de Amozoc planifica:

- a) la toma de acciones para abordar sus:
 - 1) aspectos ambientales significativos;
 - 2) requisitos legales y otros requisitos;
 - 3) riesgos y oportunidades identificados.



b) la manera de:

- 1) integra e implementa las acciones en los procesos dentro del Sistema de Gestión Integral y de los procesos educativos;
- 2) evalúa la eficacia de estas acciones.

Cuando se planificaron las acciones, la UPAM considero sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de servicio educativo.

6.2 Objetivos del Sistema de Gestión Integral y Planificación para Lograrlos

6.2.1 La UPAM establece, implementa y mantiene los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral.

Realiza el seguimiento por medio de revisiones por la dirección y la realización de auditorías internas y externas.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

La UPAM fija los siguientes Objetivos del Sistema de Gestión Integral:

Calidad

1. Programas educativos reconocidos por su calidad
2. Aumentar el índice de eficiencia terminal
3. Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios
4. Fortalecer la vinculación con el sector productivo

Ambiental

1. Reducción de impactos ambientales generados dentro de la UPAM
2. Fomentar la cultura de separación y manejo de residuos

Los Objetivos del Sistema de Gestión Integral son medibles y coherentes con la Política del Sistema de Gestión Integral y se establece su medición en el registro denominado Medición de Objetivos de Calidad y Ambiental R-MSGI-01-03.

6.3 Planificación de los Cambios

Cuando la Universidad Politécnica de Amozoc determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión Integral, estos cambios se llevarán a cabo de manera planificada.

La UPAM considera:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;

Cuando se presente las siguientes situaciones se planificarán los cambios y las consecuencias a través de la determinación de los riesgos y oportunidades.



Cuando haya nuevos requerimientos de tipo legal, regulatorio y normativo aplicable al alcance de la UPAM.

Cuando haya cambiado significativos en el entorno y el contexto de la UPAM de la Universidad

Cuando haya cambios de o en los procesos

Cuando haya inclusión de nuevas licenciaturas

b) La integridad del Sistema de Gestión Integral;

En la determinación de los riesgos y oportunidades se propondrán acciones para mantener la integridad del Sistema de Gestión Integral.

c) La disponibilidad de recursos;

Se mantendrá la disponibilidad de los recursos de acuerdo a los presupuestos asignados para la realización de los cambios y el mantenimiento del sistema.

d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7 Soporte

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La UPAM determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integral, considerado a través de la planeación estratégica y operativa Anual para implementar y mantener el Sistema de Gestión Integral y su mejora continua, atendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la Universidad mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La capacidad de la Universidad para operar y desarrollarse depende de los recursos financieros que los gobiernos Federal y Estatal autoricen a partir del proyecto de operación presentado.

7.1.2 Personas

La UPAM determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión Integral y para la operación y control de sus procesos mediante una estructura orgánica autorizada y mantiene la información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección.

7.1.3 Infraestructura

La UPAM mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del usuario y del proceso de Enseñanza–Aprendizaje, contando con aulas, laboratorios, cafetería, canchas de basquetbol, fútbol, talleres y equipo que permiten el cumplimiento de los programas y planes de estudio que se imparten proporcionando mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de laboratorio, talleres, así



como a instalaciones, inmuebles y mobiliario mediante el procedimiento Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles P-SAD-04 y Soporte Técnico P-SAD-08.

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

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

La Universidad gestiona su ambiente de trabajo mediante la aplicación anual del Cuestionario de Percepción de Clima Laboral y No Discriminación R-SAD-03-01, medio por el cual el personal expone la percepción que tiene respecto a las condiciones en que realizan su trabajo (comunicación, prestaciones, espacios de trabajo, seguridad, etc.) y, con esta información, se realizan las acciones necesarias para mejorar este clima organizacional y las condiciones de trabajo. Esta encuesta es la que proporciona la norma mexicana de Igual Laboral y no Discriminación (NX-R-025-SCFI-2015).

En cuanto al ambiente físico, la Universidad cuenta con áreas administrativas y espacios para los profesores, iluminación y mobiliario adecuado a las funciones que se realizan.

Otros espacios, como la biblioteca, los laboratorios y centros de cómputo también, las aulas de clase cuentan con proyectores multimedia, pantallas y buena iluminación.

En el tema psicológico, los estudiantes cuentan con el apoyo de los tutores para que, en caso necesario, sean canalizados a la Coordinación de Atención al Alumno y recibir apoyo Psicopedagógico para recibir mayor orientación al respecto. Este servicio eventualmente también es una alternativa para el personal que lo solicite, a reserva de que pueda ser canalizado con una instancia externa de acuerdo a su problemática.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

La UPAM determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

El equipo de medición que se utiliza en los laboratorios debe:

- a) Verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados.
- b) Identificarse para determinar su estado.
- c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro.

Para el control de los equipos de seguimiento y medición, se opera el procedimiento Mantenimiento a Equipo de Computo P-SAD-05.

7.1.6 Conocimientos de la UPAM

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

Al determinar estos conocimientos, la UPAM los mantiene y los pone a disposición de todas las áreas. La UPAM considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas ante las necesidades y tendencias cambiantes.

Matriz de conocimientos

Fuentes Internas	Recursos
1. Propiedad intelectual	Modelo educativo. Misión, Visión y Valores, Normatividad Institucional, Planes y programas de estudios. Manuales de asignatura.
2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	Informes Trimestrales Informe Anual de Rectoría
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	Seguimiento de egresados Opinión de empleadores Acta de la Junta Directiva
4. Conocimientos y experiencia no documentados	Comentarios hechos por el personal de la institución Comentarios hechos por los estudiantes de la institución
5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios)	Estadística institucional Resultados de Auditoría Internas y externas Resultado de revisiones del SGI por la Rectoría

Fuentes Externas	Recursos
6. Normas	Leyes Reglamentos Códigos
7. Mundo académico	Convenios de vinculación con instituciones educativas Convenios de vinculación con sectores sociales y económicos
8. Conferencias	Encuentros académicos en los que participa la UPAM Movilidad académica al extranjero
9. Recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios	Resultados de encuestas de satisfacción Encuesta y estadística de Seguimiento a Egresados Encuesta y estadística sobre la satisfacción de los empleadores Evaluación de Servicios
10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos	Plan Estatal de Desarrollo. Zona de Influencia de la UPAM.

7.2 Competencia

La Universidad Politécnica de Amozoc:

- Determina la competencia del personal docente y administrativo mediante la Evaluación 360° R-SAD-02-06, verifica las funciones en el manual de organización y aplica el procedimiento P-SAD-01 Promoción, Reclutamiento y Selección de Personal.
- Proporciona capacitación mediante el Programa Anual de Capacitación R-SAD-02-01
- Evalúa la eficacia de la capacitación dependiendo de la naturaleza de ésta.
- Se asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades mediante la capacitación que se ofrece al personal de nuevo ingreso.
- Mantiene los registros del cumplimiento con el perfil académico, formación, habilidades y experiencias en la Coordinación de Recursos Humanos.



7.3 Toma de conciencia

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

- La Política del Sistema de Gestión Integral;
- Los objetivos de la calidad y ambientales establecidos;
- Los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo;
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión Integral, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integral.

7.4 Comunicación

La UPAM determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión Integral con base en las líneas de jerarquía y comunicación establecidas en la siguiente tabla:

Quién comunica	Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Cómo se comunica
Rectoría	Informes de la H. Junta Directiva	Cada trimestre	Junta Directiva	Impreso y electrónico Acta de la H. Junta Directiva
	Manuales, políticas, objetivos referentes al Sistema de Gestión	Continuamente	Personal Docente y Administrativo	Correo electrónico, memorándum, circulares, calendarios, separadores, pagina web y por banner.
	Instrucciones estratégicas	Cada semana	Directivos	En sala de Juntas de Rectoría o de manera virtual por Google meet. Minuta de reunión.
Agobada General	Normatividad	En el momento en que se actualiza o cuando se solicita	Personal Docente y Administrativo	Página de la Universidad, correo electrónico
	Informes de trabajo	Mensual y bimestral	Consejería Jurídica y Secretaría de Educación Publica	Correo electrónico
	Formalidades y procedencia de contratos	Cuatrimestral y semestral	Oficina de Control de Recursos Humanos	De forma impresa
Contraloría Interna	Solicitudes de Acceso a la información	Continuamente	Se solicita información a las diferentes Unidades Administrativas	A través del SISAI de la Plataforma Nacional de Transparencia
	Sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional COCODI	Cada trimestre	Unidades Administrativas	Correo electrónico
	Declaraciones de Modificación Patrimonial	Mayo de cada año	Personal Docente y Administrativo	Correo electrónico

Quién comunica	Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Cómo se comunica
	Actualización de la plantilla de personal Docente y Administrativo	Continuamente	Oficina de Control de Recursos Humanos	Sistema del Universo de Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Puebla (SUSP-GEP)
Secretaría Administrativa	Información Pública	De acuerdo a las fechas de las autoridades	Autoridades diversas y comunidad UPAM	Impreso y electrónico
	Informes trimestrales	Trimestral	Rectoría	Impreso y electrónico
	Estados Financieros	Mensual	Auditoría Superior del Estado de Puebla Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas Auditor Externo	Impreso y electrónico
	Plantilla de Personal	Mensual	Secretaría de Educación Pública SEP Secretaría de Planeación y Finanzas	Oficio
Secretaría Académica	Junta Académica	Semanalmente	Rectoría, personal académico	A través de reuniones presenciales o en línea, se levanta minuta y se le da seguimiento.
	Informe para la Junta de Gobierno	Cada vez que se genera juntas ordinarias de Gobierno, eventualmente en juntas extraordinarias si resulta pertinente	Rectoría, Planeación	A través de memoranda para solicitar la información y mediante el llenado de formatos que proporciona la Subdirección de Planeación para emitir el reporte.
	Reportes de gestión académica, Inscripciones, listas oficiales, evaluación docente, calificaciones y egreso	Cuatrimstralmente	Alumnado, Profesorado y Administrativos académicos	Correo electrónico, memoranda, información oficial como el uso de la página institucional y los medios de comunicación interna.
	Aumento de la oferta académica	Eventualmente. Cuando existe un estudio de mercado que evidencia la necesidad de incrementar la oferta académica	Rectoría, Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, Subsecretaría de Educación Superior	Oficios, memoranda, correos electrónicos y reuniones presenciales y en línea.
Dirección Académica	Proyección de carga académica	fin de cada cuatrimestre	Rectoría, Secretaría Administrativa y académico, Abogado y Recursos Humanos	Correo electrónico
	Horarios Docentes y de Grupo para el próximo cuatrimestre	fin de cada cuatrimestre	Rectoría, Secretaría Administrativa y académico, Abogado y recursos Humanos	Correo electrónico

Quién comunica	Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Cómo se comunica
	evaluaciones y Certificaciones académicas	Cuando se solicite	Todas las áreas involucradas	Correo electrónico y reuniones de trabajo
Subdirección Académica	Disponibilidad de horarios	A la mitad de cada cuatrimestre	Profesorado	Correo electrónico
	Carga académica	En el segundo o tercio de cada cuatrimestre	Profesorado, dirección académica	Correo electrónico
	Programa Operativo Anual	Cuatrimestre	Subdirección de planeación y Evaluación	Correo electrónico
	Control operacional energía eléctrica	Cuando se solicite	Jefatura de oficina de calidad	Correo electrónico
Subdirección de Planeación y Evaluación	Programa Presupuestario E023 del 2022	Trimestral	Secretaría de la Función Pública y personal administrativo involucrado	-Oficio - Se captura en el Sistema Estatal de Evaluación (SEE)
	Seguimiento a los indicadores de desarrollo	Anual	Secretaría de Planeación y Finanzas	Sistema de Información para el Seguimiento a la Planeación y Evaluación del Desarrollo el Estado de Puebla (SPED)
	Seguimiento a las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la H. Junta Directiva	Trimestral	H. Junta Directiva	Impreso y electrónico Acta de la H. Junta Directiva
	Programa Operativo Anual 2022	Cuatrimestre	Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas	Oficio y correo electrónico
Departamento de Servicios Escolares	Convocatorias de becas.	Cuando la institución externa que otorga la beca así lo requiera, para el caso de las becas internas cada 4 meses en la última quincena del final del cuatrimestre	Alumnos, Subdirección de Vinculación y Departamento de Sistemas.	A los alumnos por medio de correo electrónico institucional y a la Subdirección de Vinculación para su difusión en redes sociales y al Departamento de Sistemas para la publicación en la página web.
	Convocatorias de admisión	Cada año, en las fechas indicadas por el calendario oficial que emite la Subdirección de planeación.	Alumnos, Subdirección de Vinculación y Departamento de Sistemas.	A los alumnos por medio de correo electrónico institucional y a la Subdirección de Vinculación para su difusión en redes sociales y al Departamento de Sistemas para la publicación en la página web.
	Convocatorias de reinscripción	Cada 4 meses en la última quincena del final del cuatrimestre.	Alumnos, Subdirección de Vinculación y Departamento de Sistemas.	A los alumnos por medio de correo electrónico institucional y a la Subdirección de Vinculación para su difusión en redes sociales y al Departamento de Sistemas

Quién comunica	Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Cómo se comunica
				para la publicación en la página web.
Coordinación de Gestión de Calidad (Responsable del Sistema de Gestión Ambiental)	Política del Sistema de Gestión Integral	Al establecerse y cuando sufre alguna actualización	Comunidad Universitaria	A través de la página web Institucional, correo electrónico, fondo de pantalla , colocación de banner instalados en la entrada principal de cada edificio.
	Procedimiento, instrucciones y registros	De acuerdo a las necesidades y programas	Personal Docente y Administrativo de UPAM	A través de la página web Institucional, correo electrónico.
	Objetivos, metas y programas ambientales	Anualmente	Personal involucrado en el Sistema de Gestión Ambiental	A través de correo electrónico
	Acciones para afrontar riesgos y oportunidades	Anualmente	Personal involucrado en el Sistema de Gestión Ambiental	A través de correo electrónico
	Identificación de aspectos ambientales	Anualmente y/o sufre alguna actualización	Personal involucrado en el Sistema de Gestión Ambiental	A través de correo electrónico

7.5.1 Generalidades

El Sistema de Gestión Integral de la Universidad Politécnica de Amozoc incluye:

- La información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015; e ISO 14001:2015
- La información documentada que la Universidad determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión Integral.
- La Universidad Politécnica de Amozoc establece el "Procedimiento Información documentada P-PLA-01 para el control, distribución, actualización y aprobación de los documentos del SGI"

7.5.2 Creación y Actualización

Los documentos del SGI son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; considerando:

- a) La identificación y descripción de los documentos a través del título, fecha y código;
- b) El control de la distribución de los documentos.
- c) Asegurar que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas.
- d) El control y la identificación de los cambios en los documentos.
- e) El control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

El responsable del SGI mantiene en resguardo los documentos con firmas autógrafas de la estructura documental del Sistema de Gestión Integral y delega a cada unidad administrativa la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base a la Lista maestra de documentos y registro R-PLA-02-01 la cual se encuentra en la página de la Universidad <https://www.upamozoc.edu.mx/> para su uso.

Se cuenta con el procedimiento de Diseño de documentos P-PLA-01 en el que describe en forma ordenada y secuencial los pasos a seguir por parte de los responsables de cada procedimiento para la elaboración de procedimientos y registros.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La UPAM, por medio del procedimiento denominado Información Documentada P-PLA-01 establece la metodología para proporcionar evidencia de la conformidad de sus servicios, así como de la operación eficaz del SGI mediante la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Cada responsable de área, conserva y protege sus registros generados; los registros conservados para fines estatutarios, de acreditación de programas, legales o fiscales, son controlados por cada unidad administrativa o área responsable quien define el tiempo de conservación de acuerdo a las disposiciones establecidas por la institución, mediante la utilización de la Lista maestra de documentos y registro R-PLA-02-01.

Estructura del SGI

1. Proceso Académico	P-SAC-01 Planeación Académica P-SAC-02 Inscripción P-SAC-03 Acervo Bibliográfico P-SAC-04 Sistema Integral de Tutorías P-SAC-05 Asesoría Académica P-SAC-06 Equivalencias, Revalidación y Acreditación de Estudios P-SAC-07 Titulación P-SAC-08 Apoyo Psicológico y Orientación Educativa a Alumnos y Alumnas P-SAC-10 Reinscripción P-SAC-11 Acompañamiento Académico
2. Proceso Administrativo	P-SAD-01 Promoción, Reclutamiento y Selección de Personal P-SAD-02 Formación, Desarrollo y Evaluación del Personal P-SAD-03 Ambiente Laboral P-SAD-04 Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles P-SAD-05 Mantenimiento a Equipo de Computo P-SAD-06 Adquisiciones P-SAD-07 Elaboración, Revisión y/o Modificación de Convenios P-SAD-08 Soporte Técnico P-SAD-09 Registro y Control de Inventarios P-SAD-10 Servicios de la Clínica de Terapia Física P-SAD-11 Servicios del Centro de Estimulación Multisensorial
3. Proceso de Vinculación	P-VIN-01 Promoción y Difusión P-VIN-02 Deporte y Cultura P-VIN-03 Visitas Escolares o Industriales P-VIN-04 Prácticas Clínicas, Estadía y Servicio Social Licenciatura en Terapia Física P-VIN-05 Estancias, Estadía y Servicio Social Ingenierías P-VIN-06 Seguimiento a Egresadas y Egresados P-VIN-07 Incubadora de Empresas
4. Proceso de Planeación y Control de la Calidad	P-PLA-01 Diseño de Documentos P-PLA-02 Información Documentada P-PLA-03 Control de las Saludas No Conformes P-PLA-04 No Conformidades y Acciones Correctivas P-PLA-05 Atención a Quejas y Sugerencias P-PLA-06 Auditoria Interna
Ambiental	I-AMB-01 Identificación de Aspectos Ambientales R-AMB-02-01 Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales I-AMB-03 Control Operacional de energía eléctrica

I-AMB-04 Control Operacional de agua
I-AMB-05 Control operacional de residuos de manejo especial
I-AMB-06 Control Operacional de residuos sólidos urbanos (RSU)
I-AMB-07 Control Operacional de residuos peligrosos
I-AMB-08 Inspección de Extintores
R-AMB-10-01 Control Operacional de Fosas sépticas

8. Operación

8.1 Planificación y Control Operacional

La UPAM planifica, desarrolla y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la producción de los servicios educativos e implementar las acciones determinadas del SGI.

En la planificación de la realización del Servicio Educativo, la UPAM determina:

- a) Los objetivos del SGI en su seguimiento y medición de los procesos, los requisitos para el producto se encuentran en los planes y programas de estudio de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas basándose en el Modelo Educativo Basado en Competencias.
- b) Los procesos que integran el Proceso Educativo están constituidos por cuatro procesos estratégicos, los cuales son:
 1. Proceso Académico
 2. Proceso Administrativo
 3. Proceso de Vinculación
 4. Proceso de Planeación y Control de la Calidad

Los documentos para la operación y control de los procesos se establecen en los procedimientos operativos que describen.

- c) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio educativo, así como los criterios para la aceptación del mismo se realizan a través del Procedimiento Planeación Académica P-SAC-01, Sistema Integral Tutorías P-SAC-04, y Elaboración, Revisión y/o Modificación de Convenios P-SAD-07.

En la UPAM el proceso de adquisiciones asegurara que los procesos contratados externamente como el uso de contratistas están controlados, así como aquellos que se tenga influencia, dentro del SGI se define el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a estos procesos externos.

La implementación de control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación

I-AMB-03 Control Operacional de energía eléctrica, I-AMB-06 Control Operacional de residuos sólidos urbanos y I-AMB-08 Inspección de extintores

En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la Universidad Politécnica de Amozoc:

- a) Establece los controles y los documenta a través del registro Control Operacional de agua I-

AMB-04, Control operacional de fosas sépticas R-AMB-10-01, Control operacional de residuos de manejo especial I-AMB-05, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso del servicio educativo, considerando cada etapa de su ciclo de vida;

- b) Determina sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda;
- c) Comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos
- d) Considerar la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios.

Así mismo se desarrolla un informe de flora y fauna acerca de lo que se tiene en la Universidad. Toda la información es documentada a las áreas que les corresponde en la medida necesaria para tener la confianza en que se han llevado a cabo.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

La UPAM se asegura de que:

1. Estén definidos los requisitos necesarios para proporcionar el servicio educativo producto mediante la aplicación del examen de ingreso al instituto.
2. Se minimizan las diferencias existentes en los requisitos de admisión a través de las actividades de inducción.
3. La UPAM tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Además, determina:

1. Como requisito fundamental para la admisión de los estudiantes, la sustentación del examen de ingreso
2. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso educativo, como es la entrega del certificado que avala estudios de nivel educativo inmediato anterior.

8.2.1 Comunicación con el cliente

La UPAM determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con alumnos relativa a:

La información sobre el servicio educativo en los planes y programas de estudio, horarios de atención, así como a través de diferentes medios, entre los que se incluyen: Asesoría Académica P-SAC-05, Promoción y Difusión P-VIN-01, página web <https://www.upamozoc.edu.mx/>, convocatorias, pantallas, material impreso y otros, colocados en lugares visibles.

La retroalimentación del alumno incluyendo sus quejas, opiniones y sugerencias mediante la operación de la Evaluación al desempeño del personal docente, Evaluación de los servicios, Atención a Quejas y/o Sugerencias P-PLA-05 y correo electrónico del Rectoría.



8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios

La UPAM determina que:

- a) Los requisitos especificados por el Alumno se identifican en los Planes y Programas de Estudio de cada uno de los Programas Académicos que se ofertan en la UPAM, operando para ello los procedimientos de Inscripción y Reinscripción
- b) Los requisitos no establecidos por el alumno, pero necesarios para el servicio educativo, se refieren a las Estancias y estadía, Seguimiento a Egresados P-VIN-06 y Visitas Escolares P-VIN-03.
- c) Los requisitos legales relacionados con el servicio educativo se encuentran documentados en los Planes y Programas de Estudio y en lo relacionado con el cumplimiento del Servicio Social.
- d) Se podrán adicionar requisitos necesarios para la prestación del servicio educativo, como el examen de Admisión, participación de alumnos a actividades deportivas y culturales P-VIN-02, Visitas escolares P-VIN-03.

8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

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

Las áreas administrativas de la UPAM aseguran que se encuentran identificados, definidos y revisados los requerimientos institucionales, los cuales son comunicados y aceptados por alumnos y usuarios, de conformidad con la capacidad de cumplimiento de la Institución, e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación interna y externa con alumnos, usuarios y las áreas que ejecutan las actividades necesarias cuando existen cambios en las especificaciones del servicio.

8.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos y servicios

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

8.2 Preparación y Respuesta Ante Emergencias

La UPAM establece, implementa y mantiene la Preparación y respuesta ante emergencias y se cuenta con un Programa Interno de Protección Civil Interno el cual cuenta con 4 brigadas las cuales están preparadas para responder alguna emergencia.

Considerando la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia reales o potenciales previo al evento potencial (simulacro) o al final del evento real para tomar las acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial.



8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

Ver apartado 4.3 referente a las exclusiones.

8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

8.4.1 Generalidades

La UPAM asegura un adecuado proceso de compras a través de la operación del procedimiento de Adquisiciones P-SAD-06.

La Coordinación de Compras es responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante de la institución con base a la evaluación de proveedores R-SAD-06-03.

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

Los servicios suministrados externamente a la UPAM, son controlados a través de los contratos que se establecen con los proveedores, los mecanismos de evaluación establecidos y los requerimientos mínimos que deben cubrir los servicios y que le son proporcionados cuando aún son candidatos a proporcionarlos

8.4.3 Información para los Proveedores Externos

El responsable de compras recibe o canaliza los productos al área solicitante, para que ésta a su vez verifique que se cumpla con las especificaciones solicitadas en su requisición.

Es necesario revisar que la adquisición cuente, cuando sea aplicable, con instructivos, manuales para el desempaque, existencia de accesorios y aditamentos; instructivos de armado, instalación, arranque, calibración, operación, mantenimiento correctivo, preventivo, planos y diagramas eléctricos y electrónicos junto con las formas de garantía; de no cumplirse con los requerimientos, el solicitante avisará al responsable de compras para gestionar la devolución del pedido al proveedor correspondiente.

8.5 Producción y Provisión del Servicio

8.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La UPAM implementa en cada uno de sus procedimientos documentados la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, considerando la disponibilidad de información documentada, los resultados a alcanzar, la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición, en su caso, el uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de los procesos (ver apartado 7.1.3 y 7.1.4), la prevención de errores humanos, la implementación de actividades de liberación y entrega, en su caso.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La Universidad Politécnica de Amozoc identifica y rastrea al alumno mediante la matrícula, a través de todo el proceso educativo en su formación como egresados de la UPAM. A su vez, la trazabilidad del

servicio se realiza a través del seguimiento a egresados que se identifica en el procedimiento P-VIN-06 Seguimiento de Egresados.

8.5.3 Propiedad Pertenciente a los Usuarios o Proveedores Externos

La UPAM cuida y conserva la propiedad perteneciente a los alumnos y partes interesada o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la UPAM o esté siendo utilizado por la misma.

La UPAM identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del estudiante, de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios en un área con acceso restringido.

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

Cuando el producto propiedad del estudiante o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la Universidad informara de esto al estudiante o proveedor externo si aplica y conservar la información documentada sobre lo ocurrido, realizándose a través de los siguientes medios:

- Correo
- Carta o Memorándum
- Oficio
- Otros medios

8.5.4 Preservación

La documentación oficial que se genere durante la prestación del servicio como el certificado de terminación de estudios, certificados parciales, actas de calificaciones y todos los registros, se controlan aplicando el apartado 7.5 de este manual. En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas se atiende como se indica en el apartado 7.1.3.

Preservación

Nombre del documento	Identificación	Control de la contaminación del documento	Embalaje del Documento	Almacenamiento y protección del documento
Expediente de alumno activo	1.- Acta de nacimiento 2.- Certificado Original de Bachillerato 3.- CURP 4.- Comprobantes de pago	Los documentos se encuentran en protectores de hojas de plástico, que evita que se manchen, rompan, perforen o maltraten, mismos expedientes se encuentran en un folder personalizado, mismos que se encuentran por generación en el expediente de Servicios Escolares.	Los documentos se encuentran en el Área de Archivo con Acceso Restringido.	Documento respaldado por el Departamento de Servicios Escolares.
Expediente de egresado	1.- Copia del certificado de bachillerato 2.- Copia del certificado de licenciatura 3.- Copia del Acta de Servicio Social 4.- Copia del Acta de Exención de Examen	Los documentos se encuentran en protectores de hojas de plástico, que evita que se manchen, rompan, perforen o maltraten, mismos expedientes se encuentran en un folder personalizado, mismos que se encuentran por generación en el expediente de Servicios Escolares.	Los documentos se encuentran en el Área de Archivo con Acceso Restringido.	Documento respaldado por el Departamento de Servicios Escolares.

	5.- Copia del Acta de Nacimiento 6.- CURP 7.- Comprobantes de pago			
--	--	--	--	--

8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega

La UPAM cumple los requisitos para correspondientes al seguimiento a egresados de acuerdo al procedimiento denominado Seguimiento de Egresados P-VIN-06. Este seguimiento consiste en la aplicación de encuestas de egresados y empleadores, y los resultados son canalizados a las academias para que, en su caso, se propongan y establezcan acciones de mejora de los programas educativos o de los servicios institucionales.

8.5.6 Control de los Cambios

La UPAM revisa y controla los cambios en cada uno de sus procedimientos para la producción o la prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados y conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los Productos y Servicios

Con base en el seguimiento y medición de los servicios, la UPAM asegura que todos los servicios que ofrece cumplen con sus especificaciones antes de ser otorgados. Todos los servicios que ofrece la Universidad Politécnica de Amozoc son supervisados por las áreas responsables de otorgar el servicio para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos por la Institución y aceptados por el alumno, usuario y partes interesadas.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

La UPAM asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

La UPAM asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos del servicio, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se opera para ello las Salidas No Conformes.

9 Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1 Generalidades

La UPAM da seguimiento a los procesos del SGI, a través de la operación del procedimiento Auditoría Interna P-PLA-06 y de los resultados obtenidos del informe de Revisión por la Rectoría.



Asegurarse de la conformidad del SGI con los requisitos de la Norma mediante la aplicación del procedimiento Auditorías internas P-PLA-06 y mediante Informe de Revisión por la Rectoría que se describe en el apartado 9.3 de este manual.

Mejorar continuamente la eficacia del SGI, a partir de la atención y solución a las no conformidades detectadas en el SGI y de los resultados registrados en la Revisión por la Rectoría. La UPAM realiza evaluación de servicios, evaluación docente y Tutores y todo aquellos que requieran la aplicación de métodos estadísticos.

La Universidad evalúa su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental considerando los objetivos ambientales (ver apartado 6.2).

La Universidad comunica externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según esté identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos.

9.1.2a Satisfacción del Usuario

La UPAM realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del alumno y los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de la Evaluación de los Servicios, Evaluación docente y Evaluación a Tutores y Atención a Quejas y Sugerencias P-PLA-05.

9.1.2b Evaluación del Cumplimiento

La Universidad cuenta con un registro R-AMB-02-01 Matriz de identificación y evaluación de requisitos legales en el cual se evalúa el requisito legal.

La Universidad Politécnica de Amozoc:

- a) determina que la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento será de forma anual;
- b) evalúa el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias para asegurar el cumplimiento legal, normativo u otros requisitos;
- c) mantiene el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento.

La Universidad Politécnica de Amozoc conservar información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento legal.

9.1.3 Análisis y Evaluación

La UPAM analiza y evalúa los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la mejora continua de la eficacia del SGI.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) Satisfacción, quejas y retroalimentación de los alumnos y usuarios de acuerdo a lo que marca el apartado 9.1.2 de este manual.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio

- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo la oportunidad para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo a lo que marca el apartado 9.1.

9.2 Auditoría Interna

Mediante un proceso sistemático, independiente y documentado el representante del SGI establece la metodología para planear, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del SGI con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 considerando el alcance, los registros de auditoría e informar los resultados, criterios y metodología en imparcialidad del proceso de auditoría.

Las no conformidades derivadas de las auditorías internas son atendidas conforme a lo establecido en el procedimiento No conformidades y Acciones Correctivas P-PLA-04.

9.2.2 Programa de auditoría interna

Las auditorías internas son programadas anualmente y se realizan con base en lo establecido en el procedimiento de Auditorías Internas P-PLA-06 el cual se encuentra en el registro Programa Anual de Auditorías R-PLA-06-01.

La UPAM debe:

- a) Definir alcance de auditoría
- b) Selección de Auditor líderes y equipo auditor.
- c) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen.
- d) Mantener información documentada
- e) El equipo auditor y la Oficina de Gestión de Calidad, son los responsables de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las acciones tomadas, organizando la información para la presentación de resultados en las revisiones por la dirección.

9.3 Revisión por la Rectoría

9.3.1 Generalidades

La Rectoría revisa el Sistema de Gestión Integral de la UPAM de forma anual elaborando un informe, se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos del SGI para determinar las oportunidades de mejora, el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos.

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Rectoría

La revisión por la Rectoría se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Integral;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integral, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
4. Sus aspectos ambientales significativos;
5. No conformidades y acciones correctivas;
6. Resultados de seguimiento y medición;
7. Resultados de las auditorías
8. Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
9. Desempeño de los proveedores externos;

- d) La adecuación los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la Rectoría

Los resultados de la revisión por la Rectoría pueden incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión Integral de la UPAM y sus procesos.
- b) La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y usuarios.
- c) La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.

La UPAM conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10 Mejora

10.1 Generalidades

La UPAM efectúa la mejora continua a través del cumplimiento de objetivos, políticas del SGI, resultados de auditorías, acciones correctivas y el informe de rectoría determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementando cualquier acción necesaria para cumplir sus requisitos considerando mejoras en sus servicios y procesos.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

La UPAM, por medio del procedimiento No conformidades y Acciones Correctivas P-PLA-04, establece los lineamientos para el control y eliminación de las causas de las no conformidades y de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia o recurrencia.

Todas las áreas administrativas tienen la responsabilidad de identificar y registrar las acciones correctivas que consideren necesarias utilizando el registro Acción Correctiva R-PLA-04-01, donde se define el seguimiento de estas acciones, informando a las partes interesadas sobre su cumplimiento y la eficacia de sus resultados.



10.3 Mejora Continua

La UPAM establece mecanismos para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integral.

La UPAM considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la rectoría, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua de su desempeño en calidad y ambiental.

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA Y DE SOPORTE

- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015
- Norma NMX-SAA-14001-IMNC-2015

ANEXO A. PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS
1. Proceso Académico	P-SAC-01 Planeación Académica P-SAC-02 Inscripción P-SAC-03 Acervo Bibliográfico P-SAC-04 Sistema Integral de Tutorías P-SAC-05 Asesoría Académica P-SAC-06 Equivalencias, Revalidación y Acreditación de Estudios P-SAC-07 Titulación P-SAC-08 Apoyo Psicopedagógico y Orientación Educativa a Alumnos y Alumnas P-SAC-10 Reinscripción P-SAC-11 Acompañamiento Académico
2. Proceso Administrativo	P-SAD-01 Promoción, Reclutamiento y Selección de Personal P-SAD-02 Formación, Desarrollo y Evaluación de Personal P-SAD-03 Ambiente Laboral P-SAD-04 Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles P-SAD-05 Mantenimiento a Equipo de Computo P-SAD-06 Adquisiciones P-SAD-07 Elaboración, Revisión y/o Modificación de Convenios P-SAD-08 Soporte Técnico P-SAD-09 Registro y Control de Inventarios P-SAD-10 Servicios de la Clínica de Terapia Física P-SAD-11 Servicios del Centro de Estimulación Multisensorial
3. Proceso de Vinculación	P-VIN-01 Promoción y Difusión P-VIN-02 Deporte y Cultura P-VIN-03 Visitas Escolares o Industriales P-VIN-04 Prácticas Clínicas, Estadía y Servicio Social Licenciatura en Terapia Física P-VIN-05 Estancias, Estadía y Servicio Social Ingenierías P-VIN-06 Seguimiento a Egresados y Egresadas P-VIN-07 Incubadora de Empresas
4. Proceso de Planeación y Control de la Calidad	P-PLA-01 Diseño de Documentos P-PLA-01 Información Documentada P-PLA-03 Control de las Salidas No Conformes P-PLA-04 No Conformidades y Acciones Correctivas P-PLA-05 Atención a Quejas y Sugerencias P-PLA-06 Auditoría Interna
Ambiental	I-AMB-01 Identificación de Aspectos Ambientales R-AMB-02-01 Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales I-AMB-03 Control Operacional de energía eléctrica

	<p>I-AMB-04 Control Operacional de agua I-AMB-05 Control operacional de residuos de manejo especial I-AMB-06 Control Operacional de residuos sólidos urbanos (RSU) I-AMB-07 Control Operacional de residuos peligrosos I-AMB-08 Inspección de Extintores R-AMB-10-01 Control Operacional de Fosas sépticas</p>
--	---

ANEXO B. INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL SGI DE LA UPAM

