




# Universidad Politécnica del Mar y la Sierra

## Manual del Sistema de Gestión ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

		
Responsable del SG Emitió	Responsable del SG Revisó	Rector Aprobó

Contenido	Página
1. Introducción	4
2. Filosofía Institucional	4
3. Modelo Educativo	5
<b>4 Contexto de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra</b>	6
4.1 Comprensión de la UPMYS y de su contexto	6
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
4.3 Alcance del Sistema de Calidad	9
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad	9
<b>5 Liderazgo</b>	12
5.1 Liderazgo y compromiso	12
5.1.1 Generalidades	12
5.1.2 Enfoque al estudiante y otros beneficiarios	12
5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	12
5.2 Política	12
5.2.1 Desarrollo de la Política	12
5.2.2 Comunicación de la Política	13
5.3 Roles, responsabilidad y autoridades	13
<b>6 Planificación</b>	14
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	14
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	14
6.3 Planificación de los cambios	15
<b>7 Soporte</b>	15
7.1 Recursos	15
7.1.1 Generalidades	15
7.1.2 Personas	15
7.1.3 Infraestructura	16
7.1.4 Ambiente de Trabajo	16
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	16
7.1.6 Conocimientos de la UPMYS	17
7.2 Competencia	18
7.2.1 Generalidades	18
7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	18
7.3 Toma de conciencia	19
7.4 Comunicación	19
7.4.1 Generalidades	19
7.4.2 Propósitos de la comunicación	19
7.4.3 Acuerdos de comunicación	21
7.5 Información documentada	21
<b>8 Operación</b>	22
8.1 Planeación y control operacional	22
8.1.1 Generalidades	22
8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos	23
8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	23

Contenido	Página
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos</b>	<b>24</b>
8.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios educativos	24
8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos	25
8.2.3 Cambio en los requisitos para los productos y servicios educativos	25
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos</b>	<b>25</b>
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios educativos suministrados externamente</b>	<b>26</b>
8.4.1 Generalidades	26
<b>8.5 Producción y prestación del servicio</b>	<b>27</b>
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	27
8.5.2 Identificación y trazabilidad	29
8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos	29
8.5.4 Preservación	30
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes	30
8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos	30
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios educativos</b>	<b>30</b>
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	<b>31</b>
<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>31</b>
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	<b>31</b>
9.1.1 Generalidades	31
9.1.2 Satisfacción del usuario	31
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición	31
9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	31
9.1.5 Análisis y evaluación	33
<b>9.2 Auditoría Interna</b>	<b>33</b>
<b>9.3 Revisión por la Rectoría</b>	<b>34</b>
<b>10 Mejora</b>	<b>35</b>
10.1 Generalidades	35
10.2 No conformidad y acción correctiva	35
10.3 Mejora continua	35
Glosario	36
Control de cambios	38

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

## 1. Introducción

Las Universidades Politécnicas surgen a partir del año de 1989, cuando la secretaría de educación pública lleva a cabo una evaluación a las instituciones de educación superior; de donde se obtienen indicadores negativos desde ese entonces, que recomendaban que se considerara la posibilidad de incrementar la diversidad en este nivel de enseñanza con una variedad de programas bien planeados de corta duración y alta calidad que fueran el pilar para cubrir los espacios profesionales que exigía el desarrollo económico, así como alcanzar niveles de competitividad internacional y que a la vez fueran una alternativa para conseguir empleos atractivos; por lo que desde su concepción constituyeron una alternativa eminentemente vinculada con las necesidades industriales y sociales de nuestro país; si a todo lo anteriormente descrito, se agrega que actualmente estamos viviendo un mundo globalizado, con una sociedad de la información y el desarrollo eminente de las neurociencias, en las que se privilegia el conocimiento; podemos diferir que las tecnologías de la información y comunicación constituyen un motor del progreso y del desarrollo; aunque la información no es necesariamente conocimiento, pero sí, es transmitida por medios de comunicación, que limitan y sesgan nuestra percepción de la realidad que conforma nuestro entorno socioeconómico y cultural

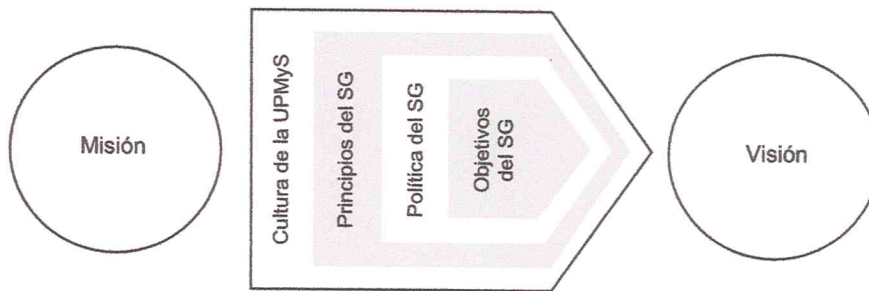
## 2. Filosofía Institucional

### MISIÓN

Formar profesionistas con alta capacidad tecnológica, espíritu emprendedor y sólidas bases humanistas; generar, aplicar y difundir conocimiento, mediante servicios de calidad, sustentados en programas académicos pertinentes, en un modelo educativo basado en competencias y en estándares internacionales, contribuyendo al desarrollo regional y del país.

### VISIÓN

La Universidad Politécnica del Mar y la Sierra es reconocida nacionalmente, como una institución pública de educación superior que ofrece programas educativos de excelencia, vinculada a organismos nacionales e internacionales, desarrollando y aplicando líneas de investigación que impulsan la asimilación, transferencia y mejora de la tecnología e incrementando la especialización de la fuerza laboral del país a través de la educación continua y vinculación con el sector productivo.



### 3. Modelo Educativo

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

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

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

#### Rasgos del Modelo Educativo

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

## 4 Contexto de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra

### 4.1 Comprensión de la UPMYS y de su contexto

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

La UPMYS realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en el registro denominado *Comprensión de la UPMYS y de su Contexto (Registro 4.1)*.

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

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

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

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

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

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

Partes interesadas pertinentes al SGC	Requisitos de las partes interesadas (Focus Group)	Requisitos institucionales pertinentes de las partes interesadas para el SGC	Seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas
Aspirantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna y clara sobre el proceso de inscripción.</li> <li>• Aclaración de dudas durante el proceso de inscripción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de Sustentantes por Aula</li> <li>• Concentrado de Aspirantes Admitidos</li> <li>• Revisión de Documentos oficiales</li> <li>• Solicitud oportuna de Pre Registro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes interesadas.</li> </ul>
Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con aulas en buenas condiciones.</li> <li>• Contar con equipos de cómputo en buenas condiciones.</li> <li>• Mantener apoyo personalizado para la atención de sus dudas académicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Inscripción o Reinscripción</li> <li>• Kardex actualizado</li> <li>• Atención de tramitología</li> <li>• Control de su información personal y documentos Originales</li> <li>• Programas actualizados</li> <li>• Atención a Equivalencia o Revalidación de Estudios</li> <li>• Programas de becas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes interesadas.</li> </ul>
Egresados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre nuevos servicios de la UPMYS</li> <li>• Asociación de Egresados</li> <li>• Cursos de capacitación dirigidos a egresados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título profesional</li> <li>• Cédula profesional</li> <li>• Adecuado seguimiento de egresados</li> <li>• Continuidad de estudios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes interesadas.</li> </ul>
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones adecuadas de trabajo.</li> <li>• Capacitación continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aulas equipadas</li> <li>• Desarrollo profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes</li> </ul>

Partes interesadas pertinentes al SGC	Requisitos de las partes interesadas (Focus Group)	Requisitos institucionales pertinentes de las partes interesadas para el SGC	Seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones definidas.</li> <li>• Prestaciones correspondientes al puesto.</li> <li>• Reconocimiento de su labor docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas actualizados</li> <li>• Ingreso, permanencia y promoción</li> <li>• Tecnologías de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> </ul>
Sectores sociales y económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresados competentes.</li> <li>• Suscripción de convenios de mutuo beneficio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresados competentes</li> <li>• Egresados emprendedores</li> <li>• Desarrollo de investigación</li> <li>• Prestadores de servicio social</li> <li>• Prestadores de estancias</li> <li>• Prestadores de estadía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes interesadas.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los términos del contrato.</li> <li>• Relaciones sólidas de negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones claras del producto o servicio</li> <li>• Relaciones de mutuo beneficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes interesadas.</li> </ul>
Junta Directiva Consejo Social Consejo de Calidad Autoridades educativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenos resultados de operación</li> <li>• Rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de acuerdos de la H. Junta Directiva</li> <li>• Actas de Consejo de Calidad</li> <li>• Actas de Consejo Social</li> <li>• Información confiable para la toma de decisiones</li> <li>• Apego a la normatividad local, estatal y federal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes interesadas.</li> </ul>
Autoridades estatales y federales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.</li> <li>• Estar al corriente con las obligaciones fiscales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Sinaloa</li> <li>• Código de Procedimiento y Justicia Administrativa para el Estado y los Municipios de Sinaloa</li> <li>• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</li> <li>• Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sinaloa</li> <li>• Decreto de creación de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra</li> <li>• Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público</li> <li>• Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Sector Público en el Estado de Sinaloa</li> <li>• Ley de Educación para el Estado de Sinaloa</li> <li>• Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Sinaloa</li> <li>• Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria</li> <li>• Ley Federal de Procedimiento Administrativo</li> <li>• Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos</li> <li>• Ley Federal del Trabajo</li> <li>• Ley General de Educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades.</li> <li>• Reunión anual con las partes interesadas.</li> </ul>

Partes interesadas pertinentes al SGC	Requisitos de las partes interesadas (Focus Group)	Requisitos institucionales pertinentes de las partes interesadas para el SGC	Seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Sinaloa</li> <li>Reglamento de Ingreso Promoción y Permanencia del Personal Académico de la UPMYS</li> <li>Código de Ética y Conducta</li> </ul>	
Tutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oportuna y clara sobre el proceso de tutorías.</li> <li>Aclaración de dudas durante el proceso de tutorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Trabajo Tutorial</li> <li>Informe Cuatrimestral de Acciones Tutoriales</li> <li>Bitácora de Tutorías Individual y Grupal</li> <li>Informe Mensual de Tutorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de actividades.</li> <li>Reunión anual con las partes interesadas</li> </ul>
Asesor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oportuna y clara sobre el proceso de asesorías.</li> <li>Aclaración de dudas durante el proceso de asesorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bitácora de Asesoría Individual</li> <li>Bitácora de Asesoría Grupal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de actividades.</li> <li>Reunión anual con las partes interesadas</li> </ul>
Rectoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de recursos para la institución</li> <li>Firma de convenios con los diferentes tipos de sectores</li> <li>Capacitación al Personal Académico y Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual de Actividades</li> <li>Informe Trimestral H. Junta Directiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de actividades.</li> <li>Reunión anual con las partes interesadas</li> </ul>
Áreas Académicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones adecuadas de trabajo.</li> <li>Capacitación continua.</li> <li>Funciones definidas.</li> <li>Prestaciones correspondientes al puesto.</li> <li>Reconocimiento de su labor académica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas Acondicionadas</li> <li>Desarrollo profesional</li> <li>Ingreso, permanencia y promoción</li> <li>Tecnologías de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de actividades.</li> <li>Reunión anual con las partes interesadas</li> </ul>
Áreas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones adecuadas de trabajo.</li> <li>Capacitación continua.</li> <li>Funciones definidas.</li> <li>Prestaciones correspondientes al puesto.</li> <li>Reconocimiento de su labor administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas Acondicionadas</li> <li>Desarrollo profesional</li> <li>Ingreso, permanencia y promoción</li> <li>Tecnologías de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de actividades.</li> <li>Reunión anual con las partes interesadas</li> </ul>
Público en General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información oportuna y clara sobre el uso de biblioteca.</li> <li>Aclaración de dudas durante los procesos de biblioteca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Préstamo</li> <li>Registro de visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Biblioteca</li> </ul>



### 4.3 Alcance del Sistema de Calidad

Formación integral de profesionistas con competencia tecnológica mediante procesos administrativos y académicos que intervienen en la enseñanza-aprendizaje a nivel superior en sus programas de Técnico Superior Universitario, Licenciaturas e Ingenierías, considerando los siguientes procesos:

1. Proceso Clave	2. Proceso Estratégico	3. Proceso de Soporte
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de la Asignatura</li><li>• Evaluación del Aprendizaje</li><li>• Tutorías</li><li>• Asesorías</li><li>• Desarrollo del Personal Docente</li><li>• Servicios de Laboratorio</li><li>• Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción Universitaria</li><li>• Difusión y Vinculación con empresas e Instituciones</li><li>• Estancia</li><li>• Estadía</li><li>• Convenios</li><li>• Actividades Deportivas y Culturales</li><li>• Seguimiento a Egresados</li><li>• Servicios Escolares</li><li>• Becas</li><li>• Laboratorio de Cómputo</li><li>• Servicios Informáticos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de Información y Planes Institucionales</li><li>• Servicios Bibliotecarios</li><li>• Administración de Personal Académico</li><li>• Administración de Personal Administrativo</li><li>• Compras</li><li>• Control de Presupuesto</li><li>• Inventarios</li><li>• Mantenimiento e Infraestructura</li></ul>

### Exclusiones

Se declara no aplicable el siguiente requisito **8.3 Diseño y desarrollo**, debido a que la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas” (DGUTyP) es responsable de esta actividad de manera centralizada y colegiada considerando la participación de expertos académicos de distintas universidades Politécnicas; por lo anterior la UPMyS asegura que tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios educativos que cumplan con los requisitos propios de la institución, de los estudiantes y usuarios, así como de los legales y reglamentarios.

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad

- En la UPMyS establecemos, documentamos, implantamos y mantenemos un Sistema de gestión como se representa en el Mapeo de Procesos (ver figura 1).
- La secuencia e interacción de procesos se encuentran evidenciados en el diagrama de proceso del SG.
- En la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra se tienen implantados procedimientos documentados, en los cuales se encuentran determinadas políticas y dentro de éstas los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- La identificación de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos se realiza a través de la solicitud directa por parte del personal de la UPMyS con sus respectivos responsables de área la gestión del recurso humano, mobiliario, estructura, servicios educativos o productos.
- En la UPMyS se tienen métodos para el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos mediante el registro denominado Seguimiento y medición de los procesos (Registro 9.1.1).

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

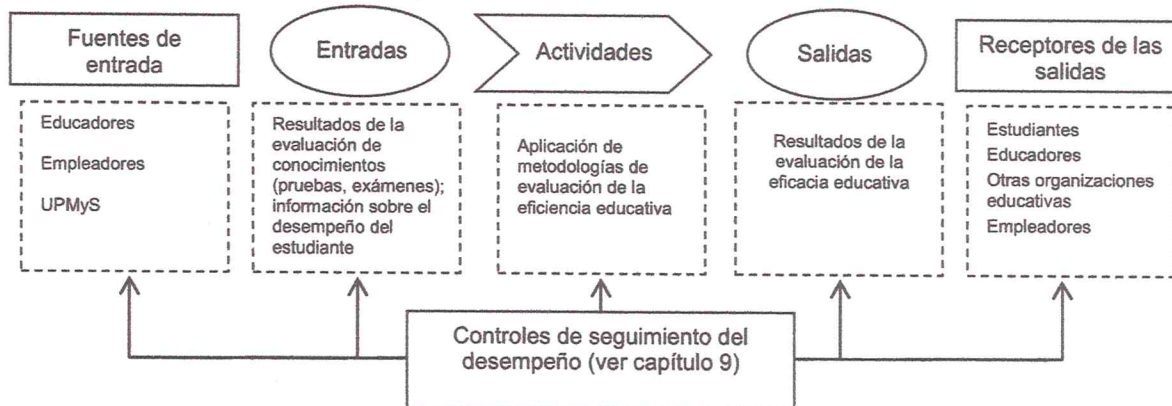
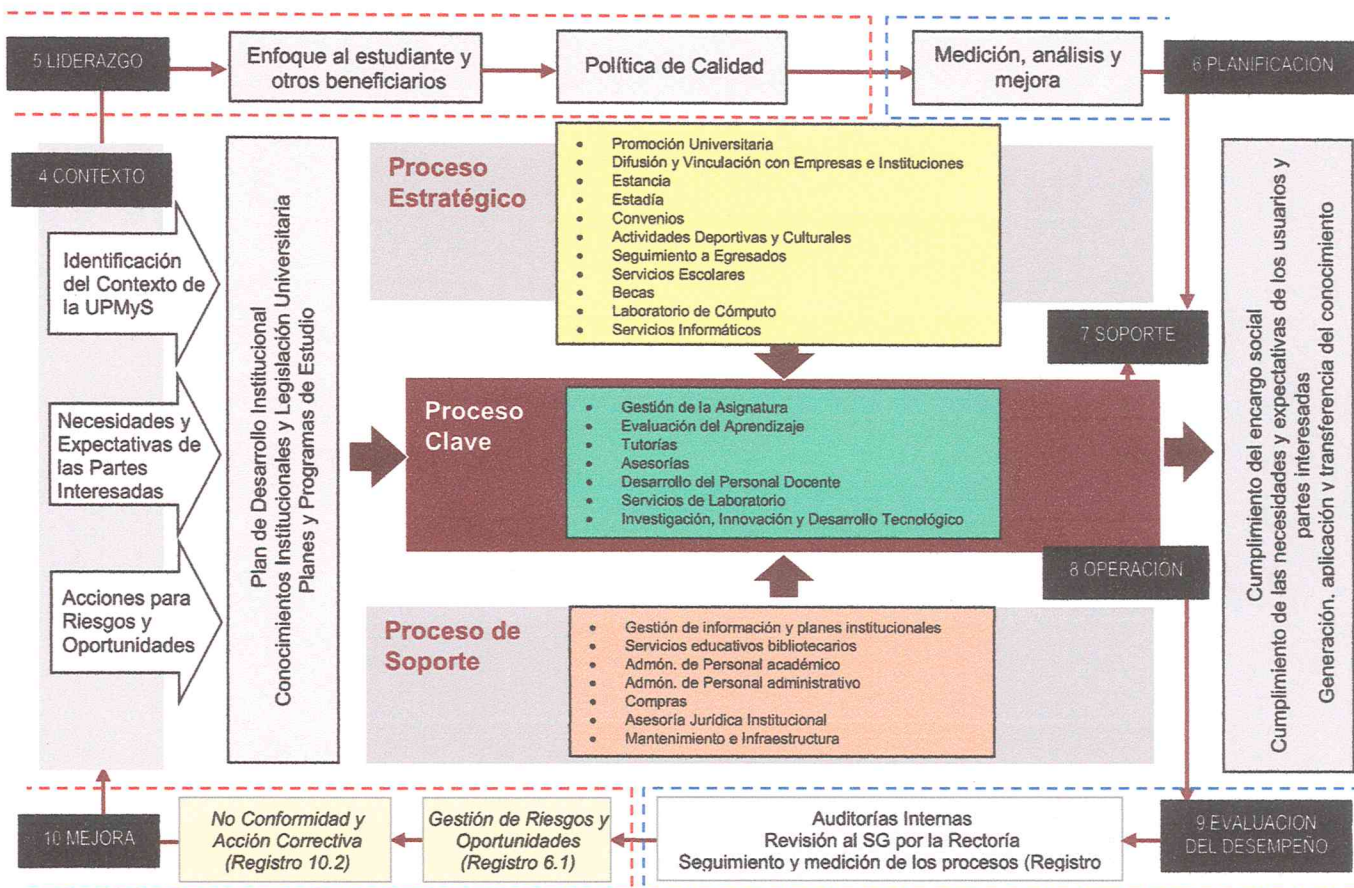


Figura 1 – Representación esquemática de los elementos de un proceso (evaluación del proceso de eficacia educativa).

Figura 2. Interacción de los procesos de la UPMYS



Procesos	Procedimientos documentados	Visión general de proceso	Evaluación del desempeño
1. Proceso Clave	1.1 Procedimiento Gestión de la Asignatura 1.2 Procedimiento Evaluación del Aprendizaje 1.3 Procedimiento Tutorías 1.4 Procedimiento Asesorías 1.5 Procedimiento Desarrollo del Personal Docente 1.6 Procedimiento Servicios de Laboratorio 1.7 Procedimiento Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	Plan de Control Operacional	Seguimiento y medición de los procesos (Registro 9.1.1)
2. Proceso Estratégico	2.1 Procedimiento Promoción Universitaria 2.2 Procedimiento Difusión y Vinculación con Empresa e Instituciones 2.3 Procedimiento Estancia 2.4 Procedimiento Estadía 2.5 Procedimiento Convenios 2.6 Procedimiento Actividades Deportivas y Culturales 2.7 Procedimiento Seguimiento a Egresados 2.8 Procedimiento Servicios Escolares 2.9 Procedimiento Becas 2.10 Procedimiento Laboratorio de Cómputo 2.11 Procedimiento Servicios Informáticos	Plan de Control Operacional	Seguimiento y medición de los procesos (Registro 9.1.1)
3. Proceso de Soporte	3.1 Procedimiento Gestión de Información y Planes Institucionales 3.2 Procedimiento Servicios Bibliotecarios 3.3 Procedimiento Administración de Personal Académico 3.4 Procedimiento Administración de Personal Administrativo 3.5 Procedimiento Compras 3.6 Procedimiento Control de Presupuesto 3.7 Procedimiento Inventarios 3.8 Procedimiento Mantenimiento e Infraestructura	Plan de Control Operacional	Seguimiento y medición de los procesos (Registro 9.1.1)

## 5 Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

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

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

La Rectoría apoya la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación.

La UPMYS establece, desarrolla y mantiene el plan estratégico de desarrollo institucional.

La UPMYS garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen mediante el plan de acceso documentado.

La UPMYS establece documentalmente los principios de responsabilidad social.

#### 5.1.2 Enfoque al estudiante y otros beneficiarios

Se tiene implementados mecanismos con los cuales existe una retroalimentación con el Usuario, estos mecanismos son las auditorías internas y la evaluación de los servicios educativos, 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.

#### 5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

Para los estudiantes con necesidades especiales (por ejemplo, excepciones, conductuales, comunicacionales, intelectuales, físicas, de superdotación u otras necesidades), la UPMYS asegura, mediante el **Registro de requisitos para las NEE Estudiantes (Registro 5.1.3a)**, la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad.

Además, mediante el registro mencionado, la Rectoría asegura que:

- Los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje;
- Se proporcionan ajustes para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos.

### 5.2 Política

#### 5.2.1 Desarrollo de la Política

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

La Rectoría se asegura de que la Política de Calidad:

- a) Es adecuada con el propósito de la UPMYS ya que cumple con el servicio al usuario, partes interesadas y la mejora continua.
- b) Incluye un compromiso con los requerimientos educativos y de mejorar el Sistema de la Calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Toma en cuenta sus desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes.
- e) Incluye su compromiso con la responsabilidad social.
- f) Incluye su compromiso para gestionar la propiedad intelectual;
- g) Considera las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.

## Política de Calidad

Somos una Universidad Politécnica comprometida con la mejora continua para la formación integral de profesionistas de calidad en apego a la normatividad y a la responsabilidad social; a través de personal académico y administrativo competente, con infraestructura adecuada para sus desarrollos educativos, científicos, técnicos y de propiedad intelectual, considerando las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

### 5.2.2 Comunicación de la Política

- a) La Política de calidad se mantiene como información documentada en el presente manual.
- b) Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales, así como de pláticas de sensibilización a todo el personal.
- c) La Política de calidad se está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
- d) En el caso de ser necesario se revisa para su segura comprensión.

### 5.3 Roles, responsabilidad y autoridades

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

La Rectoría de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra solicita a cada responsable de área su responsabilidad y autoridad para:

- a) Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión teniendo como evidencia los procedimientos documentados, la difusión de la Política de Calidad, Misión, Visión y Objetivos de Calidad.
- b) Mantener informada en cualquier momento a la Rectoría sobre el desempeño del Sistema de gestión.
- c) Mantener la concientización hacia todos los niveles de la UPMYS de los requisitos de los usuarios y partes interesadas por medio de los cursos de inducción que se imparten a todo el personal de la UPMYS y los resultados de las auditorías y satisfacción del usuario.
- d) Garantizar la promoción del enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la UPMYS.
- e) Asegurar que la integridad del SG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios institucionales.
- f) Mantener adecuadas vías de comunicación institucional (véase 7.4).
- g) Asegurar que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación.
- h) Controlar la información documentada (véase 7.5).
- i) Gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales **Registro de requisitos para las NEE Estudiantes (Registro 5.1.3a).**

## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

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

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

### 6.1.2 La UPMyS planifica:

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

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios educativos de la UPMyS y los determina mediante el registro denominado **Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Registro 6.1)**.

### 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

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

#### **Objetivos de Calidad**

1. Fortalecer la formación integral de los alumnos, con base en el Modelo de Enseñanza por Competencias y Centrado en el Aprendizaje, mediante mejoras sustanciales de los planes y programas de estudio, que incorporen los conocimientos científicos, culturales, artísticos y de formación en valores; así como el apoyo de atención tutorial, psicopedagógico, orientación educativa, nutrición y becas.
2. Diversificar e incrementar la oferta educativa, acreditando los PE de licenciatura con alta calidad académica y pertinencia social, para atender con equidad la formación de recursos humanos de nivel superior que requiere el desarrollo social y productivo de la región.
3. Responder adecuadamente a las demandas globales de competitividad, multiculturalidad, democracia y medio ambiente, pero que a su vez tomar y retomar el propio contexto institucional, para aportar soluciones científico-técnicas y socioculturales a las problemáticas locales, regionales y nacional.
4. Promover la habilitación (disciplinaria y pedagógica) de los profesores de Tiempo Completo y de Asignatura, del personal administrativo y directivos, para que impacte positivamente en los procesos académicos y administrativos, y que apoye la consolidación de los Cuerpos Académicos.

Ver el registro denominado **Objetivos de calidad y planificación para lograrlos (Registro 6.2)**.

### 6.3 Planificación de los cambios

La Rectoría mediante cada una de sus áreas se asegura de que:

- a) El propósito de los cambios institucionales y sus posibles consecuencias quede establecido.
- b) Se mantiene la integridad del SG.
- c) Se asegura la disponibilidad de los recursos internos.
- d) Se define la asignación de responsabilidades y autoridades.
- e) Se asegura la disponibilidad de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.

## 7 Soporte

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

- a) El compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje, ver procedimientos 1.1 **Gestión de la Asignatura** y 1.2 **Evaluación del Aprendizaje**.
- b) La participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje, ver procedimiento 1.5 **Desarrollo del Personal Docente**.
- c) La satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje, con base en los procedimientos:

**1.3 Procedimiento Tutorías**

**1.4 Procedimiento Asesorías**

**1.5 Procedimiento Desarrollo del Personal Docente**

**1.6 Procedimiento Servicios de Laboratorio**

**2.9 Procedimiento Becas**

**3.2 Procedimiento Servicios Bibliotecarios**

- d) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- e) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.
- f) Las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales, asegurando se prevea los requisitos de accesibilidad, mediante el registro denominado **Requisitos para las NEE Institución (Registro 5.1.3b)**.

#### 7.1.2 Personas

Las características del personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los servicios educativos, se controlan y da seguimiento, mediante los procedimientos 3.3 *Procedimiento Administración de Personal Académico* y 3.4 *Procedimiento Administración de Personal Administrativo*.

La UPMYS también considera en su SG a los voluntarios, proveedores y personas en práctica o contribuyendo a la UPMYS;

La UPMYS determina y proporciona los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SG y para la operación y control de sus procesos y publica los criterios de reclutamiento o selección, que estarán disponibles para las partes interesadas y mantiene la información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección.

### 7.1.3 Infraestructura

7.1.3.1 La Universidad Politécnica del Mar y la Sierra mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del usuario y del proceso de Enseñanza–Aprendizaje, contando con aulas, laboratorios, talleres y equipo que permiten el cumplimiento de los programas y planes de estudio que se imparten proporcionando mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de laboratorio, talleres, así como a instalaciones, inmuebles y mobiliario mediante el procedimiento 3.8 **Mantenimiento e Infraestructura**.

7.1.3.1 En la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra 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.

7.1.3.2 La UPMYS determina, proporciona y mantiene instalaciones seguras y adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes y a los requisitos de quienes las utilizan.

7.1.3.3 La UPMYS ofrece las siguientes instalaciones para:

- a) Enseñanza;
- b) Autoaprendizaje;
- c) Implementar conocimiento;
- d) Descanso y recreación;
- e) Alimentación.
- f) Los espacios digitales.

### 7.1.4 Ambiente de Trabajo

La Universidad Politécnica del Mar y la Sierra gestiona su ambiente de trabajo mediante la comunicación por parte de la Rectoría a todo su personal, invitándoles, a través de pláticas, a generar un ambiente laboral adecuado que dignifique la gestión pública para lograr la producción de servicios educativos de calidad, mejorar la satisfacción de los usuarios mediante un programa efectivo de protección civil.

La UPMYS mantiene un ambiente adecuado para promover el bienestar de su comunidad universitaria, al considerar factores físicos (temperatura, iluminación, ventilación, higiene y ergonomía de sus equipos y muebles) y psicosociales (posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, compromiso, previsibilidad, recompensas, claridad de rol, calidad del liderazgo, conciliación familiar y laboral (NMX-025-SCFI), fomento de valores, atención el estrés, agotamiento y prohibición de comportamientos ofensivo.

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

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

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio educativo (ver 7.1 y 8.2.4).
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión (ver 8.2.2).
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión (ver 8.5.1).

La UPMYS determina los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas (ver 8.4) y el alcance de su utilización.

Se dispone del registro de **Equipos de seguimiento y medición** (Registro 7.1.5) para la adecuada gestión de los instrumentos de laboratorio.



## 7.1.6 Conocimientos de la UPMYS

La Universidad Politécnica del Mar y la Sierra 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 educativos.

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

La UPMYS 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.

La UPMYS fomenta el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.

### Matriz de conocimientos

FUENTES INTERNAS	Información a utilizar	Lugar para su resguardo	Áreas para compartir	Tendencias cambiantes
1. Propiedad intelectual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo educativo.</li> <li>Misión.</li> <li>Visión.</li> <li>Valores Institucionales.</li> <li>Reglamento General de Ingreso, Permanencia y Egreso de los alumnos.</li> <li>RIPPPA.</li> <li>Planes y programas de estudios.</li> <li>Manuales de asignatura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planeación, Programación y Evaluación</li> <li>Direcciones de Carrera</li> <li>Página web institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas académicas.</li> <li>Áreas administrativas.</li> <li>Estudiantes e interesados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rediseño curricular.</li> <li>Actualización del Plan Institucional de Desarrollo.</li> <li>Actualización de algún reglamento institucional.</li> </ul>
2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes Cuatrimestrales</li> <li>Informe Anual de Rectoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planeación, Programación y Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas académicas.</li> <li>Áreas administrativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al cambiar las reglas de operación de la Dirección de Planeación, Programación y Evaluación</li> </ul>
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes H. Junta directiva de la UPMYS.</li> <li>Seguimiento de egresados.</li> <li>Opinión de empleadores.</li> <li>Informes Consejo de Calidad de la UPMYS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planeación, Programación y Evaluación</li> <li>Subdirección de Vinculación y Difusión y Extensión Universitaria</li> <li>Secretaría Académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas académicas.</li> <li>Áreas administrativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de procedimientos considerando éxitos y fracasos vividos.</li> </ul>
4. Conocimientos y experiencia no documentados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comentarios hechos por el personal de la institución.</li> <li>Comentarios hechos por los estudiantes de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Recursos Humanos</li> <li>Departamento de Servicios Escolares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas académicas.</li> <li>Áreas administrativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de procedimientos considerando experiencias vividas.</li> </ul>
5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.	Estadística institucional Resultados de Auditoría Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planeación, Programación y Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas académicas</li> <li>Áreas administrativas</li> <li>Estudiantes e interesados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de procedimientos considerando éxitos y fracasos vividos.</li> </ul>

FUENTES EXTERNAS	Información a utilizar	Lugar para su resguardo	Áreas para compartir	Tendencias cambiantes
6. Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leyes</li> <li>Reglamentos</li> <li>Códigos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planeación, Programación y Evaluación</li> <li>Departamento de Recursos Humanos</li> <li>Página web institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área jurídica</li> <li>Áreas académicas</li> <li>Áreas administrativas</li> <li>Estudiantes e interesados.</li> </ul>	Al presentarse cambios o actualizaciones a la normatividad externa e interna.

7. Mundo académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios de vinculación con instituciones nacionales y extranjeras.</li> <li>• Convenios de vinculación con sectores sociales y económicos.</li> <li>• Retroalimentación de la DGUTyP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Vinculación y Difusión y Extensión Universitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas académicas</li> <li>• Áreas administrativas</li> <li>• Estudiantes e interesados.</li> </ul>	Considerar los nuevos modelos educativos aplicables a instituciones de educación superior.
8. Conferencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias relevantes grabadas en el auditorio de la UPMYS.</li> <li>• Encuentros académicos en los que participa la UPMYS. Movilidad académica al extranjero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Vinculación y Difusión y Extensión Universitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas académicas</li> <li>• Áreas administrativas</li> <li>• Estudiantes e interesados.</li> </ul>	Considerar los nuevos conocimientos aplicables a instituciones de educación superior.
9. Recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuestas del usuario.</li> <li>• Evaluación de los Servicios Institucionales.</li> <li>• Encuesta de Seguimiento a Egresados.</li> <li>• Estadística sobre seguimiento de egresados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Vinculación y Difusión y Extensión Universitaria</li> <li>• Dirección de Planeación, Programación y Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas académicas.</li> <li>• Áreas administrativas.</li> </ul>	Considerar los conocimientos recopilados de las áreas de servicios (Biblioteca, Servicios Escolares, Centros de cómputo, Tutorías).
10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el contexto de la región.</li> <li>• Plan Estatal de Desarrollo.</li> <li>• Zona de Influencia de la UPMYS.</li> <li>• Información General del Sector en México.</li> <li>• El Sector en Sinaloa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría Académica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas académicas.</li> <li>• Áreas administrativas.</li> </ul>	Considerar los conocimientos provenientes de los proveedores, recopilados por el área de compras.

Además, la UPMYS proporciona recursos de aprendizaje, mediante el Procedimiento **Servicios Bibliotecarios** (3.2), considerando:

- Las necesidades y requisitos de sus estudiantes, manteniendo comunicación efectiva sobre las necesidades de títulos entre la comunidad académica con base en los programas educativos que se ofrecen.
- Se revisan a intervalos planificados (de acuerdo a los proyectos que se concursan) para asegurar su actualización.
- Ser catalogados y referenciados, respetando los requisitos de propiedad intelectual.

### 7.1.6.2 Recursos de aprendizaje

La UPMYS proporciona la bibliografía y los recursos de aprendizaje considerando:

- Reflejar las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores;
- Ser revisados a intervalos planificados para asegurar que estén actualizados;
- Ser catalogados y referenciados.

La UPMYS en todo momento respeta los requisitos de propiedad intelectual y fomenta la reutilización de recursos.

## 7.2 Competencia

**7.2.1 Generalidades:** La Universidad Politécnica del Mar y la Sierra:

- Determina la competencia del personal docente y administrativo mediante la **Cédula de evaluación del desempeño Reg. 7.1.2** que se aplica anualmente.
- Proporciona capacitación mediante el **Programa Anual de Capacitación y Desarrollo Reg. 7.2**.
- 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.

- e) Mantiene registros de la capacitación y desempeño del personal.
- f) Implementa los procedimientos **3.3 Procedimiento Administración de Personal Académico** y **3.4 Procedimiento Administración de Personal Administrativo**.

### 7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La UPMYS proporciona, con base en el **Registro de requisitos para las NEE Estudiantes (Registro 5.1.3a)** y el **Registro de requisitos para las NEE Institución (Registro 5.1.3b)** los recursos necesarios para apoyar a los educadores:

a) Asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que incluye:

- 1) Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos;
- 2) Instrucción y evaluación diferenciadas;
- 3) Apoyo educativo;

b) La UPMYS proporciona acceso a personal especialista en instrucción diferenciada para satisfacer las necesidades de los estudiantes con diferentes requisitos, como son psicólogos, especialistas en aprendizaje y desarrollo.

### 7.3 Toma de conciencia

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

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

### 7.4 Comunicación

**7.4.1 Generalidades:** La Rectoría, por medio del presente **Plan de Comunicación**, se asegura de establecer los canales de comunicación apropiados a través de cada uno de sus procedimientos documentados para mantener la efectividad del Sistema de gestión y la mejora continua.

#### Comunicación Interna

Quién comunica	Para qué comunica	Qué se comunica	Cuándo se comunica	A quién se comunica	Cómo se comunica
<b>Rectoría.</b>	Para dirigir estratégicamente a la institución.	Plan de desarrollo institucional. Ejes estratégicos. Líneas de Acción. Metas institucionales.	Continuamente.	H. Junta Directiva. Secretarios. Responsables de Programas Académicos. Jefaturas de Departamento. Responsables de área.	Verbalmente. Oficios. Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Toma conjunta de decisiones.
<b>Alumnos.</b>	Para dar a conocer sus necesidades.	Necesidades de tutorías y asesorías.	Continuamente.	Al Tutor(a). Departamento de Asesorías y Tutorías. Responsables de Programas Académicos.	Verbal. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIIAA.
	Para retroalimentación y seguimiento de sus expectativas.	Logros académicos y grado de satisfacción de los servicios.	Al final del ciclo escolar.	Dirección de Planeación, Programación y Evaluación.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales.

Quién comunica	Para qué comunica	Qué se comunica	Cuándo se comunica	A quién se comunica	Cómo se comunica
				Responsables de Programas Académicos.	Sistema Informático de Trayectorias Académicas.
<b>Áreas Administrativas.</b>  <b>Áreas Académicas.</b>  <b>Docentes.</b>  <b>Tutor.</b>  <b>Asesor.</b>	Para asegurar la dirección académica y control de la institución.	Calendario Escolar. Horarios.	Previo al inicio del Cuatrimestre.	Docentes. Alumnos.	Página web institucional. Correo electrónico. SIIAA.
		Necesidades de capacitación.	Inicio del ciclo escolar.	Departamento de Recursos Humanos. Jefes Inmediatos.	Verbalmente. Oficios. Correo Electrónico.
		Resultados de evaluación de desempeño.	Al inicio del cuatrimestre.	Docentes. Personal Académico y Administrativo.	Reporte de evaluación de desempeño. SIIAA.
		Procedimiento y horarios de tutoría y asesoría.	Al inicio del cuatrimestre.	A las personas Tutoradas y Asesoradas.	Reuniones. Oficios. Registros de Asesorías y Tutorías. Correo electrónico.
		Resultados de la evaluación del aprendizaje.	Durante el cuatrimestre.	Alumnos. Tutores(as). Responsables de Programas Académicos.	Retroalimentación de evaluación. Registro de calificaciones en SIIAA. Correo electrónico.
<b>Egresados.</b>	Mantener comunicación efectiva sobre su proceso de egreso y seguimiento de egresados.	Requisitos legales para egreso y titulación. Solicitud de información para el programa institucional de seguimiento de egresados.	Cuando el estudiante culmina sus créditos y libera Servicio Social.	Subdirección de Vinculación y Difusión y Extensión Universitaria. Departamento de Servicios Escolares.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIIAA.

## Comunicación Externa

Quién comunica	Para qué comunica	Qué se comunica	Cuándo se comunica	A quién se comunica	Cómo se comunica
<b>Autoridades estatales y federales.</b>	Para asegurar el cumplimiento del marco normativo estatal y federal.	Información estadística institucional. Cumplimiento del marco normativo del sistema educativo nacional.	Cuando se es requerido.	A las autoridades solicitantes correspondientes.	Oficios institucionales. Sesiones y Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas.
<b>Aspirantes.</b>	Mantener comunicación efectiva sobre su proceso de pre-registro.	Proceso de Pre-registro.	Cuando se es requerido.	Aspirantes a ingresar a la universidad.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIIAA.
<b>Junta Directiva. Consejo Social. Consejo de Calidad. Autoridades educativas.</b>	Resultados institucionales de cumplimiento.	Información institucional. Cumplimiento de metas establecidas. Resultados de cumplimiento.	Trimestralmente, Cuatrimestralmente o cuando sea requerido.	A los miembros de la H. Junta Directiva, Consejo Social, Consejo de Calidad y Autoridades Educativas.	Carpetas informativas. Oficio institucional. Sesiones y Reuniones de trabajo. Correos electrónicos.
<b>Sectores sociales y económicos.</b>	Para asegurar el perfil de egreso de los programas educativos.	Información sobre estudiantes en proceso de egreso y/o egresados.	Cuando se es requerido.	A la alta dirección de los Sectores sociales y económicos.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Redes sociales. Toma conjunta de decisiones. Entrevistas.

Quién comunica	Para qué comunica	Qué se comunica	Cuándo se comunica	A quién se comunica	Cómo se comunica
<b>Proveedores.</b>	Asegurar compras responsables.	Información correspondiente a los requisitos de compra de bienes o servicios institucionales.	Cuando se es requerido.	A las autoridades solicitantes correspondientes.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes Sociales. Reuniones de trabajo.
<b>Público en General.</b>	Mantener comunicación efectiva sobre los temas de interés.	Requisitos legales de inscripción. Trayectoria de estudios en su caso.	Al inicio de la carrera y durante la trayectoria de estudios.	Departamento de Servicios Escolares. Autoridades institucionales.	Redes sociales. Sitio web. Llamadas telefónicas. Reuniones. Verbalmente.

## 7.4.2 Propósitos de la comunicación

La comunicación interna y externa en la UPMYS tiene el propósito de:

- a) Buscar la opinión o el consentimiento de sus partes interesadas.
- b) Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la UPMYS sobre el método educativo, resultados de aprendizaje, cualificaciones, innovaciones, nuevas ideas, resultados científicos, métodos, enfoques, productos y servicios de aprendizaje.
- c) Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas.

## 7.4.3 Acuerdos de comunicación

7.4.3.1 La UPMYS define acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:

- a) La política y plan estratégico de la UPMYS.
- b) El diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos.
- c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros.
- d) Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa.
- e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.

Además, la UPMYS informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.

### 7.4.3.2 A intervalos planificados, la UPMYS:

- a) Hace seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación.
- b) Analiza y mejora el **Plan de comunicación** (ver registro 7.4) en función de los resultados de la supervisión y mantiene la información documentada de estas acciones.

## 7.5 Información Documentada

El sistema de gestión de la UPMYS incluye la información documentada del SG, así como la información documentada que la UPMYS determina como necesaria para la eficacia del SG.

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

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

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

El Responsable del SG mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de gestión y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en la **Lista maestra de documentos** (Registro 7.5). Asegurando su distribución, acceso, recuperación y uso, su almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, su control de cambios (por ejemplo, control de versión) y su conservación y disposición.

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

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas mediante documentos electrónicos protegidos contra escritura (ver página 8, relación de Procedimientos documentados).

1.1 Procedimiento Gestión de la Asignatura	2.1 Procedimiento Promoción Universitaria	3.1 Procedimiento Gestión de Información y Planes Institucionales
1.2 Procedimiento Evaluación del Aprendizaje	2.2 Procedimiento Difusión y Vinculación con Empresas e Instituciones	3.2 Procedimiento Servicios bibliotecarios
1.3 Procedimiento Tutorías	2.3 Procedimiento Estancia	3.3 Procedimiento Administración de Personal Académico
1.4 Procedimiento Asesorías	2.4 Procedimiento Estadía	3.4 Procedimiento Administración de Personal Administrativo
1.5 Procedimiento Desarrollo del Personal Docente	2.5 Procedimiento Convenios	3.5 Procedimiento Compras
1.6 Procedimiento Servicios de Laboratorio	2.6 Procedimiento Actividades Deportivas y Culturales	3.6 Procedimiento Control de Presupuesto
1.7 Procedimiento Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	2.7 Procedimiento Seguimiento a Egresados.	3.7 Procedimiento Inventarios
	2.8 Procedimiento Servicios Escolares	3.8 Procedimiento Mantenimiento e Infraestructura
	2.9 Procedimiento Becas	
	2.10 Procedimiento Laboratorio de Cómputo	
	2.11 Procedimiento Servicios Informáticos	

## 8 Operación

### 8.1 Planeación y control operacional

#### 8.1.1 Generalidades

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

Los **Planes de Control Operacional** (Registro 8.1) documentados consideran las siguientes actividades: nombre del proceso, objetivo del proceso, número consecutivo de cada actividad del proceso, descripción de las actividades del proceso, actividades, documentos y registros (identificando las entradas y salidas del proceso), responsables, recursos e infraestructura y criterios de aceptación, verificación y/o control.

**1 Proceso CLAVE-Plan de control operacional.**

**2 Proceso ESTRATÉGICO-Plan de control operacional.**

**3 Proceso de SOPORTE-Plan de control operacional.**

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

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

Los procesos contratados externamente se controlan considerando el procedimiento 3.5 **Procedimiento Compras**.

### 8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

La UPMYS planifica los resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen:

- a) Resultados de aprendizaje.
- b) Los métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles.
- c) Los criterios para la evaluación del aprendizaje.
- d) La evaluación de aprendizaje.
- e) Los métodos de mejora.
- f) Los servicios de soporte.

### 8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La UPMYS, mediante el **Registro de requisitos para las NEE Institución (Registro 5.1.3b)**:

- a) Muestra flexibilidad para apoyar la construcción del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como:
  - 1) Instrucción adaptativa.
  - 2) Contenido acelerado o enriquecido.
  - 3) Permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas.
  - 4) Medidas individualmente adaptadas.
  - 5) Ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad.
  - 6) Reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa.
- b) Facilita un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial.
- c) Proporciona enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo.
- d) Garantiza la provisión de comidas saludables y nutritivas en la cafetería universitaria.

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos

### 8.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios educativos

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

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

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

#### Marco normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Educación
- Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios educativos del Sector Público
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado
- Ley de Educación para el Estado
- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios educativos del Sector Público en el Estado
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano del Estado
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado
- Reglamento General de Estudios de Licenciatura de la UPMYS
- Reglamento de Ingreso Promoción y Permanencia del Personal Académico de la UPMYS
- Guía técnica para la selección de estrategias y técnicas de enseñanza y aprendizajes (DGUTyP).

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la UPMYS asegura que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos, e incluyen:

- a) Aquellos considerados necesarios por la UPMYS debido a su política y plan estratégico.
- b) Los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales (ver 5.1.3).
- c) Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales.
- d) Los resultantes del mercado laboral.
- e) Los resultantes de la investigación.
- f) Requisitos de salud y seguridad.



La UPMYS tiene la capacidad de cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece y lo establece en su Plan de Desarrollo Institucional aprobado por la Rectoría.

### 8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos

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

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

La UPMYS atiende la retroalimentación de sus usuarios incluyendo sus quejas mediante la implementación del buzón de quejas en la página institucional <http://www.upmys.edu.mx/buzon>.

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

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

### 8.2.3 Cambio en los requisitos para los productos y servicios educativos

La UPMYS 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.

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

En caso de cambios y actualizaciones en las especificaciones de algún producto o servicio educativo, 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 educativos evitando generar errores.

## 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos

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

## 8.4 Control de los procesos, productos y servicios educativos suministrados externamente

### 8.4.1 Generalidades

La UPMYS establece el procedimiento de 3.5 **Procedimiento Compras** para la adquisición de bienes y contratación de servicios educativos para el correcto funcionamiento institucional.

La UPMYS asegura un adecuado proceso de compras mediante la aplicación de los Lineamientos Generales de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal.

El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales es responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios educativos de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante de la institución con base en la **Relación de Proveedores Evaluados** (Registro 8.4).

En caso de que el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales lo considere necesario, se programa una visita de evaluación a las instalaciones del proveedor, utilizando los protocolos establecidos en el procedimiento denominado **Auditorías Internas** (ver apartado 9.2).

#### Matriz de propiedad de los usuarios

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

#### Matriz de propiedad de proveedores externos

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

## 8.5 Producción y prestación del servicio

### 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

8.5.1.1 La UPMyS por medio de cada una de sus áreas controla las operaciones asociadas con la prestación de sus servicios educativos, asimismo planifican estos servicios educativos por medio de los Planes de control operacional (planes de calidad) documentados (ver apartado 7.1) y otorga estos servicios educativos bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio (ver apartado 7.2). La UPMyS ofrece satisfactoriamente sus servicios educativos, mediante el uso de las herramientas, la infraestructura y el equipamiento necesario para este propósito, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 6.3 de este manual de calidad, denominado infraestructura y proporciona un ambiente de trabajo adecuado, considerando lo dispuesto en el apartado 6.4 denominado Ambiente de trabajo incluido en este manual de calidad.

Los responsables de cada proceso, mediante la implantación y aplicación del seguimiento y medición de los procesos, monitorean las actividades de operación de sus procesos (ver apartado 8.2.3); además identifican el estado que guardan los servicios educativos con respecto a sus especificaciones, de acuerdo a su identificación y trazabilidad (ver apartado 7.5.3).

Para el control de la producción y de la prestación de los servicios educativos, la institución cuenta con los siguientes protocolos:

- PDI Plan de Desarrollo Institucional
- POA Plan Operativo Anual
- PROFEXCE Programa de Fortalecimiento a la Excelencia Educativa
- Plan de Control Operacional (Registro 8.1)

#### 8.5.1.2 Admisión de estudiantes

##### 8.5.1.2.1 Información de preadmisión

La UPMyS se asegura que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:

a) Información adecuada que tenga en cuenta los requisitos de la UPMyS y requisitos profesionales, así como el compromiso de la UPMyS con la responsabilidad social.

b) Información adecuada y clara sobre:

- 1) Los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo.
- 2) La participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo.
- 3) Los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.

##### 8.5.1.2.2 Condiciones de admisión

La UPMyS establece un proceso para la admisión de estudiantes considerando:

a) Los criterios de admisión que se ajusten a los requisitos de la UPMyS, los requisitos del campo profesional, los requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico.

b) Los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes.

c) La información documentada de este proceso.

d) La disposición de esta información al público.

e) La trazabilidad de cada decisión de admisión.

f) Conservar la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.

#### 8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos

La UPMyS establece procesos para:

- a) Enseñanza.
- b) Facilitación del aprendizaje.
- c) Apoyo administrativo de aprendizaje.

#### 8.5.1.4 Evaluación sumativa

La UPMyS:

- a) Asegura los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes.
- b) Garantiza la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada.
- c) Conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas.
- d) Mantiene un período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.

#### 8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado

La UPMyS se asegura que, después de las evaluaciones sumativas:

- a) Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación.
- b) Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación.
- c) Los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación.
- d) La evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante de manera documentada.
- e) Los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se respaldan.
- f) La información documentada se conserva para un período de conservación específico.
- g) El período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público mediante el portal de transparencia.

#### 8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación

8.5.1.6.1 Con el aporte de los estudiantes y otras partes interesadas, el personal directivo, de enseñanza y de apoyo de la UPMyS identificar los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos, mediante el **Registro de requisitos para las NEE Estudiantes (Registro 5.1.3a)** y el **Registro de requisitos para las NEE Institución (Registro 5.1.3b)**; asimismo la UPMyS aplica un juicio razonable sobre lo que es posible durante un marco de tiempo específico.

#### **8.5.1.6.2 Con respecto al método educativo de prestación, la UPMYS:**

- a) Emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula.
- b) Utiliza enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición.
- c) Equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales).
- d) Aplica de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan la modificación del currículo y el fomento de la autonomía e independencia, así como procesos de tutorías.

#### **8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la UPMYS:**

- a) Proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción.
- b) Garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje.
- c) Aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.

8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, son incorporado de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la UPMYS dentro del marco normativo institucional.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

La UPMYS por medio de sus áreas mantiene los mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos por medio del Plan de Control Operacional, contiene el nombre del servicio y de cada proceso, así como su identificación y la trazabilidad.

La UPMYS garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a:

- a) El progreso del estudiante a través de la UPMYS.
- b) Las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando sea aplicable.
- c) Resultado del trabajo del personal en términos de lo que se hizo, cuándo se hizo, por quién se hizo; documentado en los informes de actividades que realiza cada área.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos**

La UPMYS establece los elementos necesarios para el manejo y cuidado de los productos que son propiedad del estudiante y/o usuario y proveedores externos como son información personal, documentos originales, información intelectual, equipos, materiales, u otros, mientras estén bajo el control de la institución.

Cualquier producto propiedad del estudiante y/o usuario o proveedor externo que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para el servicio final, se le da a conocer de manera inmediata al estudiante y/o usuario para su corrección o devolución, manteniendo un registro de esta acción.

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

#### 8.5.4 Preservación

La UPMYS establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos (Títulos profesionales, certificados, sellos oficiales, almacén de laboratorios, almacén de materiales) por medio de áreas y/o espacios restringidos, asegurando la verificación requerida, manejo, tipo de protección y salvaguarda, almacenamiento, en la institución prevalece la cultura del respaldo de la información generada.

#### 8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

La UPMYS establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes considerando:

- a) Qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan.
- b) Quién tiene acceso a los datos.
- c) Bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros.
- d) Cuánto tiempo se almacenan los datos.

La UPMYS recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.

La UPMYS otorga a los estudiantes acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.

La UPMYS toma las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica deben ser validadas por el área de Tecnología de la Información.

La UPMYS asegura en todo momento a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.

#### 8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos

En el *Plan de Control Operacional* se revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados, conservando la información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios y mantiene 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.

La UPMYS establece los requisitos para las actividades posteriores al egreso de sus estudiantes en el procedimiento *Seguimiento a Egresados*; en este se determina el alcance de las actividades considerando los requisitos legales y reglamentarios, las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con el servicio educativo, los requisitos y la retroalimentación del empleador.

#### 8.6 Liberación de los productos y servicios educativos

Con base en el seguimiento y medición de los servicios educativos, la UPMYS asegura que todos los servicios educativos que ofrece cumplen con sus especificaciones antes de ser otorgados, ya que son supervisados documentalmente por las áreas responsables de otorgarlos para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos por la institución y aceptados por el estudiante, usuario o parte interesada. Para el seguimiento y medición de los servicios educativos se cuenta, entre otros documentos, con los Planes de control operacional (planes de calidad) documentados para cada proceso (ver apartado 8.1), en los cuales se indican los registros generados, los responsables que autorizan cada una de las etapas de los servicios educativos y como los criterios de aceptación antes de su liberación.

## 8.7 Control de las salidas no conformes

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

Cada área revisa todos y cada uno de los servicios educativos generados antes de que sean otorgados al estudiante o usuario, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización del Registro de no conformidad y acción correctiva (Registro 10.2).

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

8.7.2 La UPMYS trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios.
- c) Información a los estudiantes u otros beneficiarios.
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

El área correspondiente con la salida no conforme verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.3 La UPMYS mantiene la información documentada en cada **Registro de no conformidad y acción correctiva** (Registro 10.2), que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

## 9 Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

La UPMYS por medio de las áreas que la integran, asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SG para cumplir con los requerimientos institucionales, así como los de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados; considerando cada uno de sus procesos como un conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados que aportan valor, utilizando el **Registro de seguimiento y medición de los procesos** (Registro 9.1.1), el cual contiene el nombre del área, el nombre del producto o servicio (que integra el proceso), el responsable del seguimiento, los elementos de medición, el método para alcanzar el resultado planificado, las fechas de medición, los resultados (planificados, obtenidos) así como la descripción de la corrección o acción correctiva y por medio de su monitoreo continuo se determina el comportamiento y medición de cada proceso; la información relacionada con el seguimiento y medición del proceso, se da a conocer al menos dos veces por año a las autoridades institucionales por medio del **Informe de revisión al SG por la Rectoría** (Registro 9.3). La institución también se apoya para el seguimiento y la medición de sus procesos mediante el POA.

### 9.1.2 Satisfacción del usuario

La UPMYS establece procesos para el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus estudiantes, usuarios y personal con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar su satisfacción, mediante la aplicación anual del *Cuestionario para medir la satisfacción de los alumnos en relación a los servicios de apoyo a los estudiantes (MECASUP)*.

#### 9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción

Al evaluar la satisfacción la UPMYS considera tanto la retroalimentación negativa (por ejemplo, quejas, apelaciones) como la positiva (por ejemplo, felicitaciones).

#### 9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones

La UPMYS establece un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones y como informa a las partes interesadas (véase 10.2); considerando:

- a) Comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes.
- b) Recibir las quejas y apelaciones.
- c) Dar seguimiento a las quejas y apelaciones.
- d) Reconocer las quejas y apelaciones.
- e) Realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones.
- f) Investigar las quejas y apelaciones.
- g) Responder a las quejas y apelaciones.
- h) Comunicar la decisión.
- i) Cerrar las quejas y apelaciones.

En todo momento se garantiza la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores y se conserva la información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.

### 9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición

La UPMYS asegura la retroalimentación de las partes interesadas, y pone a su disposición:

- a) Retroalimentación sobre los productos y servicios educativos.
- b) Retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados.
- c) Retroalimentación sobre la influencia de la UPMYS en la comunidad.

La UPMYS realiza el seguimiento de la retroalimentación obtenida y las acciones donde esté insuficiente.

### 9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.4.1 La UPMYS determina:

- a) Los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño.
- b) Objetivos frente a los que se medirá este desempeño.



#### 9.1.4.2 La UPMYS asegura que:

- a) Se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación.
- b) Las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas.
- c) Los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos.
- d) El contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo.

#### 9.1.5 Análisis y evaluación

La UPMYS analiza y evalúa la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios.
- b) El grado de satisfacción del beneficiario.
- c) El grado de satisfacción del personal.
- d) El desempeño y la eficacia del SG.
- e) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- f) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- g) El desempeño de los proveedores externos.
- h) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la UPMYS.

La institución establece y mantiene el análisis de los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del Sistema de gestión; estos parámetros son, entre otros: La efectividad del SG (resultados de las auditorías), la satisfacción del estudiante y/o usuario (evaluaciones de la satisfacción), la conformidad con los requisitos del servicio educativo (Estadística institucional), las características y tendencias de los procesos (Registro 9.1.1) y servicios educativos, las no conformidades y acciones correctivas (Registro 10.2), el desempeño de los proveedores evaluados (Registro 8.4).

## 9.2 Auditoría interna

Mediante un proceso sistemático, independiente y documentado, el Responsable del SG establecen en este Manual de Calidad la metodología para planificar, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del Sistema de gestión con respecto a los requisitos de la norma ISO 21001:2018, considerando los intervalos planificados auditorías, los registros de auditoría y para informar los resultados, los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

El Responsable del SG junto con el Auditor líder se asegura que se toman las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como la verificación de las acciones tomadas. *El Programa anual de auditorías (Registro 9.2A)* se realiza tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, mediante los siguientes registros *Notificación de auditoría (Registro 9.2B)*, *Lista de comprobación ISO 21001 (Registro 9.2C)*, *Informe de auditoría (Registro 9.2D)*.

### 9.3 Revisión por la Rectoría

La UPMYS establece, en este manual de calidad la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de gestión por parte de la Rectoría.

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

1. El Responsable del SG convocan oportunamente a las autoridades y al personal de las áreas para que participen en la reunión de revisión al Sistema de Gestión.
2. El día de la reunión, se registra la asistencia de los participantes y se anexa al **Informe de revisión al SG por la Rectoría (Registro 9.3)**.

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

- El estado de las acciones desde revisiones por la Rectoría previas
  - Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión
  - La información sobre el desempeño y la eficacia del SG, incluidas las tendencias relativas a:
    - Satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
    - El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad
    - Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios educativos
    - No conformidades y acciones correctivas
    - Resultados de seguimiento y medición
    - Resultados de las auditorías
    - El desempeño de los proveedores externos
    - Los resultados de evaluación formativa y sumativa.
  - La adecuación de los recursos
  - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
  - Oportunidades de mejora.
  - La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.
4. Al término de la reunión y en un plazo no mayor a cinco días hábiles el Responsable del SG documenta y entrega al Rector el **Informe de revisión al SG por la Rectoría (Registro 9.3)**, el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.
  5. Los resultados de la revisión deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
    - La mejora de la eficacia del Sistema de gestión de la UPMYS y sus procesos.
    - La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y usuarios.
    - La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.
  6. Se efectuarán al menos dos eventos de revisión al año (junio y diciembre), manteniendo las evidencias respectivas de esta revisión.

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

La UPMYS; en sus Informes Trimestrales, así como en el *Informe de revisión al SG por la Rectoría* (Registro 9.3) determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir sus requisitos, considerando mejoras en sus servicios educativos y procesos, expectativas futuras, corrección o reducción de efectos indeseados.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

La UPMYS establece los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La documentación de las acciones se establece en el documento denominado **Registro de no conformidad y acción correctiva** (Registro 10.2); el cual considera:

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

#### 10.2.2 La UPMYS conserva la información documentada como evidencia de:

La UPMYS conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como de los resultados de cualquier acción correctiva en el **Registro de no conformidad y acción correctiva** (Registro 10.2).

### 10.3 Mejora continua

La UPMYS, mediante los registros de mejora continua e identifica las mejoras en la eficacia del Sistema de gestión, asegurando un proceso constante de mejora continua, adoptando un enfoque PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Ajustar), en sus procesos, incorporando la retroalimentación obtenida de los controles del proceso, encuestas e indicadores de satisfacción del estudiante y usuario, para determinar el nivel de efectividad del Sistema de gestión de la calidad.

La UPMYS determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos, considerando:

- a) La mejora de los productos y servicios educativos para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SG.

## GLOSARIO

- **Accesibilidad:** usabilidad de un producto, servicio, ambiente o instalación por personas dentro del rango más amplio de capacidades [FUENTE: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, modificada — El ejemplo ha sido eliminado.]
- **Auditoría de Calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Beneficiario:** persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión. Nota 1 a la entrada.
- **Capacitación:** Aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea. Suele evaluarse mediante test, exámenes o bien mediante la ejecución en una situación concreta. (Diccionario Ciencias de la Educación).
- **CIEES:** Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conocimiento:** hechos, información, principios o comprensión adquirida a través de la experiencia, investigación o educación [FUENTE: ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, modificada — La palabra "verdades" se ha eliminado después de "información" y la palabra "investigación" se ha agregado después de "experiencia".]
- **COPAES:** Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.
- **Currículo:** información documentada sobre qué, por qué, cómo y qué tan bien deberían aprender los estudiantes en una forma sistemática e intencional. Nota 1 a la entrada: Un currículo puede incluir, pero no está limitado a, los fines u objetivos del aprendizaje, contenido, resultados del aprendizaje, métodos de enseñanza y de aprendizaje, indicadores de desempeño, métodos de evaluación o plan de investigación relacionados con el aprendizaje. También se lo puede denominar como un perfil de competencia, competencia referencial, programa de estudio o plan de enseñanza.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas de un producto (o servicio), proceso o sistema. Los términos diseño y desarrollo generalmente se utilizan como sinónimos.
- **Educador:** persona que desempeña actividades de enseñanza. Nota 1 a la entrada: En diferentes contextos, un educador a veces se conoce como un maestro, un entrenador, un preparador, un facilitador, un tutor, un consultor, un instructor, un relator o un mentor.
- **Enseñar:** trabajar con los estudiantes para ayudarlos y apoyarlos con el aprendizaje. Nota 1 a la entrada: Trabajar con los estudiantes implica diseñar, liderar y vigilar las actividades de aprendizaje. Nota 2 a la entrada: La enseñanza puede combinar diferentes roles: entrega de contenido, asesoramiento, tutoría, dinamizador de equipos y, en cierta medida, consejero y proveedor de orientación académica.
- **Estudiante:** beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.
- **Formación:** continua provisión o uso de oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida de las personas con el fin de fomentar su desarrollo continuo.
- **Habilidad:** conjunto de conocimientos que permiten a una persona dominar una actividad y tener éxito en la realización de una tarea. Nota 1 a la entrada: La habilidad puede ser cognitiva, emocional, social o psicomotora.
- **No Conformidad:** Es el incumplimiento a un requisito.
- **Objetivo de Calidad:** Elemento del SG, el cual es medible y coherente con la Política de Calidad de la UPMYS.
- **Organización educativa:** organización cuyo negocio principal es la provisión de productos educativos y servicios educativos. Nota 1 a la entrada: Esto puede incluir una organización educativa dentro de una organización más grande cuyo negocio principal no es la educación, tal como un departamento de formación.
- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Política de Calidad:** Intención y orientación de la UPMYS relativa a la calidad, expresada formalmente por la Rectoría.
- **Preservación:** Poner a cubierto de algún daño, peligro o deterioro el producto, el servicio o la información.
- **Procedimiento:** Forma especificada (documentada o no) para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas.
- **Proceso:** Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

- **Producto educativo:** recurso de aprendizaje bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo. Nota 1 a la entrada: Los productos educativos pueden ser físicos o digitales y pueden incluir libros de texto, cuadernos y hojas de trabajo, materiales manipulables (por ejemplo, bloques, cuentas), tarjetas, talleres para educadores, literatura de no ficción, libros, póster, juegos educativos, aplicaciones, sitios web, software, cursos en línea, libros de actividades, novelas gráficas, libros de referencia, DVD, CD, revistas y periódicos, guías de estudio, guías para educadores, laboratorios, modelos, películas, programas de televisión, transmisiones por Internet, podcasts, mapas y atlas, normas, especificaciones técnicas y casos de estudio. Nota 2 a la entrada: Los productos educativos pueden ser producidos por cualquier parte, incluidos los estudiantes.
- **Producto:** Resultado de un proceso, que puede ser un servicio, información, bienes o materiales procesados.
- **PTC:** Profesor de tiempo completo.
- **Registro:** Documento que declara los resultados logrados y proporciona la evidencia de las actividades realizadas.
- **Responsabilidad social:** responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que
  - contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
  - tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
  - cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
  - esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

Nota 1 a la entrada: Las actividades incluyen productos, servicios y procesos. Nota 2 a la entrada: Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia. [FUENTE: ISO 26000:2010, 2.18]

- **Revisión del Sistema de gestión de la calidad:** Análisis sistemático del grado de efectividad y cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad de la UPMYS.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- **Seguimiento y medición:** Conjunto de elementos interrelacionados para lograr el control continuo de los procesos de medición.
- **Servicio educativo:** proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación
- **SG:** Sistema de Gestión que integra tanto el sistema de gestión de la calidad (SGC) como el sistema de gestión de organizaciones educativas (SGOE).
- **SGC:** Sistema de gestión de la calidad.
- **SGOE:** Sistema de gestión de organizaciones educativas.
- **SIUN:** Sistema integral de información universitaria.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio, o alguno de sus componentes.
- **Usabilidad:** medida en que un producto, servicio, ambiente o facilidad puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso. [FUENTE: ISO 9241-11:1998, 3.1, modificada — Las palabras "servicio, ambiente o facilidad" han sido añadidas después de "producto".]
- **Usuario:** El receptor de un producto o servicio suministrado por la UPMYS.



**Control de cambios**

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	-----	-----	Enero de 2021
02			
03			
04			
05			