



Auditores: MC. Julio Andrés Salas Castro – Auditor Lider

Proceso/
área: Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha: 28/05/2021

Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
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 que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE.	Rectoría	X			La Universidad determina las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito orientados en el Plan de Desarrollo Institucional PDI, además busca la obtención del distintivo como entidad promotora de la responsabilidad social.
La UPMYS realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	Rectoría	X			La Universidad realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en el registro denominado Comprensión de la Universidad y de su Contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la UPMYS de proporcionar regular y sosteniblemente productos y servicios educativos, la UPMYS determina: a) Las partes interesadas que son relevantes para el SGOE; b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.	Planeación	X			Los productos o servicios con los que se cuentan son: Promoción institucional, información institucional actualizada, inscripción, programas educativos pertinentes, servicios educativos, administración escolar, seguimiento de egresados, servicios educativos pertinentes, vinculación, estadía, rendición de cuentas, entre otros.
Estas partes interesadas incluyen: — Estudiantes; — Otros beneficiarios; — Personal de la UPMYS.	Planeación	x			Las partes interesadas son los aspirantes, estudiantes aprendices, egresados, padres, tutores, el mercado laboral, otros beneficiarios como lo es la Junta directiva, consejo social, consejo de calidad, autoridades educativas y Personal de la Universidad.
La UPMYS realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	Planeación	x			El seguimiento y revisión de la información por las partes interesadas, se realiza mediante informes trimestrales, cuatrimestrales y anuales.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas La UPMYS determina los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance.	Rectoría	x			Se declararon procesos claves, estratégicos y de soporte, especificando cada uno de ellos en el manual de calidad.
Cuando se determina este alcance, la UPMYS considera: a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1; b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2; c) Los productos y servicios de la UPMYS.	Rectoría	x			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 e Ingenierías.
La UPMYS aplica todos los requisitos de este documento si son aplicables en el alcance determinado de su SGOE.	Planeación	x			Se declara no aplicable el requisito 8.3 Diseño y desarrollo, debido a que la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas” (DGUTyP) es responsable de esta actividad.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
El alcance del SGOE está disponible y se mantiene como información documentada. El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de este documento que la UPMYS determine que no es aplicable a su SGOE.	Planeación	x			Se declararon procesos claves, estratégicos y de soporte, especificando cada uno de ellos en el manual de calidad.
La conformidad con este documento solo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la UPMYS de asegurar la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.	Planeación	x			La Universidad asegura que la exclusión del requisito 8.3 Diseño y desarrollo 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.
Todos los productos y servicios proporcionados a los estudiantes por la UPMYS se incluyen en su alcance del SGOE.	Planeación	x			Todos los procesos fueron establecidos como alcanzables en el sistema de gestión para la organización.
4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) 4.4.1 La UPMYS establece, implementa, mantiene y Mejora continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.	Planeación	X			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 UPMYS determina los procesos para el SGOE y su aplicación a través de la UPMYS, y: a) Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos; c) Determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos; d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y garantizar su disponibilidad; e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) Abordar los riesgos y oportunidades determinadas de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; g) Evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logran resultados previstos; h) Mejora los procesos y el SGOE.	Planeación	X			La universidad mantiene un Sistema de gestión representado en un Mapeo de Procesos en donde indica fuentes de entrada, entradas, actividades, salidas y receptores de las salidas, manteniendo todos los procedimientos documentados, con visión general de proceso y evaluación del desempeño. Esta información puede consultarse en el manual de calidad de la institución.
4.4.2 En la medida que sea necesario, la UPMYS debe: a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Planeación	X			La institución mantiene documentados todos los procedimientos a través de controles de registros.
5 Liderazgo					



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.1.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGOE:</p> <p>a) Asumiendo la responsabilidad de la eficacia del SGOE;</p> <p>b) Asegurándose de que se establezcan la política de UPMYS y los objetivos de la UPMYS y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UPMYS;</p> <p>c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la UPMYS;</p> <p>d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;</p> <p>e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles;</p> <p>f) Comunicando la importancia de una gestión de la UPMYS eficaz y conforme con los requisitos del SGOE;</p> <p>g) Asegurándose de que el SGOE logre los resultados previstos;</p> <p>h) Comprendiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGOE;</p> <p>i) Promoviendo la mejora continua;</p> <p>j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad;</p> <p>k) Apoyando la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación;</p> <p>l) Establece, desarrollar y mantiene un plan estratégico para la UPMYS;</p> <p>m) Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen;</p> <p>n) Considera los principios de responsabilidad social.</p>	<p>Rectoría</p>	<p>X</p>			<p>La Rectoría proporciona evidencia dentro del Sistema de gestión mediante el Procedimiento para la Revisión de la Dirección llevando a cabo juntas periódicas del Comité de Calidad, donde se revisan y evalúan los avances de la implementación y desarrollo del mismo.</p> <p>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.</p> <p>La Rectoría apoya la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación.</p> <p>La Universidad establece, desarrolla y mantiene el plan estratégico de desarrollo institucional.</p> <p>La Universidad garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen mediante el plan de acceso documentado.</p> <p>La Universidad establece documentalmente los principios de responsabilidad social.</p>
<p>5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios</p> <p>La alta dirección es directamente responsable de asegurar que:</p> <p>a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo;</p> <p>b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.</p>	<p>Planeación</p>	<p>X</p>			<p>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.</p>



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación</p> <p>Un estudiante con necesidades especiales es alguien que podría tener necesidades educativas que no se pueden satisfacer a través de las prácticas de instrucción y evaluación habitual (por ejemplo, excepciones conductuales, comunicacionales, intelectuales, físicas, de superdotación u otras necesidades del estudiante para la educación especial; los estudiantes pueden tener más de una excepcionalidad). Esto implica la necesidad de asegurar la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad.</p>	Secretaría Académica	X			La Universidad asegura la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad. Mediante la aplicación de cuestionarios para detectar a los estudiantes con necesidades especiales de educación, así mismo cuenta con rampas de acceso en la totalidad de sus edificios, y existe equipamiento para brindar atención a los estudiantes con discapacidad.
<p>La alta dirección asegura que:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje; — Se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes. 	Asesorías y Tutorías	X			Se cuenta con un Programa Anual de Acciones a los resultados en donde se establecen las actividades a realizar con los casos de estudiantes con necesidades especiales de educación.
<p>5.2 Política</p> <p>5.2.1 Desarrollo de la política</p> <p>La alta dirección establece, revisa y mantiene una política de la UPMYS que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apoye la misión y visión de la UPMYS; b) Sea apropiada para el propósito y el contexto de la UPMYS; c) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la UPMYS; d) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; e) Incluya un compromiso de mejora continua del SGOE; f) Tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes; g) Incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la UPMYS; h) Describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual; i) Considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes. 	Planeación	X			<p>La política de calidad de la institución está 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.</p> <p>Todo orientado a la misión y visión institucional refrendando compromisos de mejora continua para satisfacer la responsabilidad social.</p>
<p>5.2.2 Comunicación de la política</p> <p>La política de la UPMYS debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estar disponible y se mantiene como información documentada; b) Comunicarse, entenderse y aplicase dentro de la UPMYS; c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. 	Planeación	X			Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales, así como de pláticas de sensibilización a todo el personal, así como en la página web institucional.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UPMyS La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la UPMyS.</p>	Rectoría	x			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.
<p>La alta dirección asigna la responsabilidad y la autoridad para:</p> <p>a) Asegura que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;</p> <p>b) Asegura que la política de la UPMyS sea comprendida e implementada;</p> <p>c) Asegura que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos;</p> <p>d) Informar a la alta dirección (véase 9.3.2) sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);</p> <p>e) Garantiza la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la UPMyS;</p> <p>f) Asegura de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGOE;</p> <p>g) Gestiona las comunicaciones de la UPMyS (véase 7.4);</p> <p>h) Asegura que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación;</p> <p>i) Controla la información documentada (véase 7.5);</p> <p>j) Gestiona los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.</p>	Rectoría	x			La Rectoría de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra solicita a cada responsable de área su responsabilidad y autoridad para 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, Garantizar la promoción del enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la Universidad, Mantener adecuadas vías de comunicación, entre otros.
6 Planificación					
<p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 Al Planifica el SGOE, la UPMyS considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en los apartados 4.2 y 4.4 y Determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:</p> <p>a) Asegurar que el SGOE pueda lograr los resultados previstos;</p> <p>b) Aumentar los efectos deseables;</p> <p>c) Prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados;</p> <p>d) Lograr la mejora continua.</p>	Rectoría	x			La Universidad 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 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.
<p>6.1.2 La UPMyS planifica:</p> <p>a) Acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;</p> <p>b) La manera de:</p> <p>— Integrar e implementa las acciones en sus procesos SGOE (véase el Capítulo 8);</p> <p>— Evalúa la eficacia de estas acciones.</p>	Recurso Humanos	x			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 Universidad y los determina mediante el registro denominado Acciones para abordar riesgos y oportunidades



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.	Planeación	X			En cada uno de los procedimientos aplicables existen controles de registros con programas anuales que identifican la probabilidad de que ocurran riesgos y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.
6.2 Objetivos de la UPMYS y planificación para lograrlos 6.2.1 La UPMYS establece los objetivos de la UPMYS en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE.	Rectoría	X			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 Universidad.
Los objetivos de la UPMYS son: a) Coherentes con la política de la UPMYS; b) Medibles (si es posible); c) Toman en cuenta los requisitos aplicables; d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios; e) Son objeto de seguimiento; f) Son comunicados; g) Son actualizados.	Rectoría	X			Los objetivos de calidad con Docencia y Formación Profesional, Investigación y Desarrollo Tecnológico, Vinculación y Responsabilidad Social. Cada uno de ellos son medibles y están plasmados en las metas institucionales del Programa de Desarrollo Institucional.
La UPMYS mantiene y conserva la información documentada sobre sus objetivos y sus logros.	Planeación	X			La institución mantiene documentado sus procedimiento a través de controles de registros.
6.2.2 La UPMYS, determina y describir en su plan estratégico: a) Qué se va a hacer; b) Qué recursos se requerirán; c) Quién será responsable; d) Cuando se finalizará; e) Cómo se Evalúan los resultados.	Planeación	X			Todos los Planes anuales registrados en los procedimientos llevan un responsable, fechas compromiso.
6.3 Planificación de los cambios Los cambios en el SGOE se llevan de manera planificada (véase 4.4).	Planeación	x			Cada procedimiento lleva un control de cambios que permite tener planificados cada uno de ellos.
La UPMYS considera: a) El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias; b) La integridad del SGOE; c) La disponibilidad de los recursos internos y que estén listos para su uso; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades; e) La disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementa el cambio.	Planeación	x			Cada procedimiento lleva un control de cambios que permite tener planificados cada uno de ellos.
7 Apoyo					



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
7.1 Recursos 7.1.1 La UPMYS determina y proporciona los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible: a) El compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje; b) La participación y satisfacción del personal a través de actividades para Mejora las competencias del personal para facilitar el aprendizaje; c) La satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.	Recursos Materiales y Servicios Generales	X			La Universidad determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SG, considerando Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y Qué se necesita obtener de los proveedores externos.
7.1.1.2 La UPMYS determina y hacer seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por: a) La UPMYS; b) Los proveedores externos.	Recursos Materiales y Servicios Generales	X			Mediante el control de registro "Padrón de Proveedores" se obtienen los datos y recursos requeridos para la institución a través de sus proveedores.
La UPMYS toma en cuenta las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales y se asegura que se prevea una serie de requisitos de accesibilidad.	Secretaría Académica	X			Se realiza estadística cuatrimestral con los estudiantes especiales y buscar becas, y dar accesibilidad mediante rampas en la totalidad de los edificios, así como equipamiento especializado en la Clínica de Rehabilitación para acceso a personas con discapacidades.
7.1.2 Personas					
7.1.2.1 Los recursos humanos incluyen:					
a) Personal empleado por la UPMYS;	Recursos Humanos	X			La institución cuenta con un total de 71 trabajadores entre personal administrativo y académico.
b) Voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la UPMYS;	Recursos Humanos	X			Con frecuencia estudiantes de la institución realizan estancias y estadías prácticas en apoyo a las actividades de la institución, así mismo se han recibido estudiantes de instituciones externas quienes han solicitado realizar sus prácticas profesionales en esta casa de estudios.
c) Personal de proveedores externos que trabajan con la UPMYS o contribuyen a ella.	Recursos Materiales y Servicios Generales	X			Se cuenta con un listado de proveedores externos registrados en el sistema institucional a los cuales nos proporcionan surtido de productos o atenciones por servicios.
7.1.2.2 La UPMYS: a) Determina y proporciona los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGOE y para la operación y control de sus procesos; b) Determina, implementa y publica los criterios de reclutamiento o selección, que estarán disponibles para las partes interesadas relevantes;	Recursos Humanos	X			Para el reclutamiento del personal, la institución mantiene documentado el procedimiento de Administración del Personal Académico y del Personal Administrativo los cuales son necesarios para la implementación eficaz de su SGOE, así mismo los criterios de reclutamiento vienen plasmados en los controles de registros como lo es la convocatoria para



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
c) Mantiene información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conservar información documentada sobre los resultados de la contratación.					profesores de asignatura. Dicha información es recopilada y actualizada por el departamento de recursos humanos mismo que conserva y documenta dichos datos conforme lo marcan las leyes y reglamentos aplicables.
7.1.3 Infraestructura 7.1.3.1 La infraestructura cumple con los requisitos del estudiante: a) Edificios y terrenos; b) Equipos incluyendo hardware y software; c) Servicios.	Recursos Materiales y Servicios Generales	x			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.
7.1.3.2 La UPMYS debe: a) Determina, proporciona y mantiene instalaciones seguras: 1) Que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes; 2) Que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes; b) Asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.	Recursos Materiales y Servicios Generales	X			Se cuenta con un sistema de video vigilancia en la totalidad de los edificios en donde se imparten catedra, brindando a los estudiantes seguridad al permanecer en las instalaciones, así mismo la totalidad de la universidad esta cercada y cuenta con caseta de vigilancia. Así mismo, las aulas están trazadas conforme a los planos enviados por la Dirección General de Universidad Tecnológicas y Politécnica lo que las dimensiones de las instalaciones son adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.
7.1.3.3 Se cuenta con instalaciones para: a) Enseñanza; b) Autoaprendizaje; c) Implementa conocimiento; d) Descanso y recreación; e) Alimentación.	Recursos Materiales y Servicios Generales	X			La institución cuenta con un total de 33 aulas para la práctica de enseñanza a los estudiantes, así como cubículos individuales y biblioteca para el autoaprendizaje, auditorios, salas de maestros, espacios comunes para el descanso y recreación , así como cafetería para la alimentación de estudiantes y personal académico y administrativo.
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos La UPMYS determina, proporciona y mantiene un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar: a) Factores psicosociales; b) Factores físicos.	Recursos Humanos	x			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



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
					programa efectivo de protección civil.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 La UPMYS determina y proporciona los recursos necesarios para asegura la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	Laboratorio de Ingeniería Agroindustrial	X			Mediante el control de los equipos de seguimiento y medición en los laboratorios de la institución se pueden verificar la conformidad de los equipos y productos.
La UPMYS asegura que los recursos proporcionados: a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, es decir adecuados al objetivo, el tipo, método educativo de prestación y duración del servicio educativo; b) Se mantienen para asegura la idoneidad continua para su propósito. La UPMYS conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	Laboratorio de Ingeniería Agroindustrial	x			Mediante el control de Equipos de seguimiento, medición y de contingencia, se realizan actividades de medición de equipos utilizados por los estudiantes para lograr cubrir la totalidad de las competencias prácticas, dicho control se conserva documentada anualmente por la responsable del Laboratorio.
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones El equipo de medición es: a) Calibrado o verificado, o ambos, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva la base utilizada para la calibración o la verificación; b) Identificado para determinar su estado; c) Protegido contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	Laboratorio de Ingeniería Agroindustrial	x			El control de los equipos de seguimiento y medición de laboratorio mantiene una relación del nombre del equipo, numero de inventario, responsable, requerimientos de ajuste, calibración, reemplazo, y la dicha programada para realizar cada actividad. Lo anterior permito al encargado identificar el estado del equipo, protegerlo contra daño o deterioro.
La UPMYS determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y se toman las acciones adecuadas cuando sea necesario.	Laboratorio de Ingeniería Agroindustrial	x			Cuando se detecta que un equipo no es apto o cuenta con deterioro grave, la responsable del laboratorio inhabilita el uso del mismo para buscar soluciones.
7.1.6 Conocimientos de la UPMYS 7.1.6.1 La UPMYS determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Planeación	x			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.
Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida que sea necesario.	Planeación	x			Al determinar los conocimientos, la Universidad los mantiene y los pone a disposición de todas las áreas.
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la UPMYS considera sus conocimientos actuales y Determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	Planeación	x			La Universidad 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. Para ello cuenta con una matriz de conocimientos en el manual de calidad, en



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
					donde se presenta la propiedad intelectual, conocimientos adquiridos, experiencias, resultados de las mejoras, normas, entre otros.
La UPMYS debe fomentar el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.	Planeación	x			En la institución se realiza el intercambio de conocimientos entre el profesorado y los estudiantes, es decir profesores que imparten la misma materia comparten experiencias y contenidos, por otro lado, los estudiantes realizan asesorías pares para compartir conocimientos.
7.1.6.2 Recursos de aprendizaje La UPMYS proporciona recursos de aprendizaje, de acuerdo a: a) Las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores; b) Asegurar que estén actualizados; c) Son catalogados y referenciados. La UPMYS respeta los requisitos de propiedad intelectual y debería fomentar la reutilización de recursos.	Secretaría Académica	x			La institución ofrece programas académicos pertinentes para la región, manteniendo actualizados su mapa curricular y manuales de asignatura, para ello la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas envía dichos documentos cada vez que se presentan cambios.
7.2 Competencia 7.2.1 La UPMYS: a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la UPMYS; b) Asegura que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; c) Establece e implementa métodos para Evalúa el desempeño del personal; d) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir competencia actualizada necesaria, y Evalúa la eficacia de las acciones tomadas; e) Tomar medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal; f) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	Recurso Humanos	x			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. Mantiene registros de la capacitación y desempeño del personal. Implementa los procedimientos 3.3 Procedimiento Administración de Personal académico y 3.4 Procedimiento Administración de Personal



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
					administrativo.
<p>7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación</p> <p>La UPMYS proporciona recursos para apoyar a los educadores:</p> <p>a) Asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que puede incluir:</p> <p>1) Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos;</p> <p>2) Instrucción y evaluación diferenciadas;</p> <p>3) Apoyo educativo;</p> <p>b) Proporcionando acceso a una red de especialistas.</p>	Asesorías y Tutorías	x			La Universidad 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.
<p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>La UPMYS asegura que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la UPMYS tomen conciencia de:</p> <p>a) La política y estrategia de la UPMYS, y los objetivos relevantes de SGOE;</p> <p>b) Su contribución a la eficacia del SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la UPMYS;</p> <p>c) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGOE.</p>	Planeación	x			Mediante publicación en medios oficiales y revisiones internas se asegura que el personal académico y administrativo tomen conciencia de la política y estrategia de la institución, así como los objetivos generales de SGOE.
<p>7.4 Comunicación</p> <p>7.4.1 La UPMYS determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE, incluyendo:</p> <p>a) Qué comunicar;</p> <p>b) Por qué comunicar;</p> <p>c) Cuándo comunicar;</p> <p>d) A quién comunicar;</p> <p>e) Cómo comunicar;</p> <p>f) Quién comunica.</p>	Secretaría Académica	x			La Rectoría se asegura de establecer los canales de comunicación apropiados a través de cada uno de sus procedimientos documentados para mantener la efectividad del Sistema de gestión y la mejora continua.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>7.4.2 Propósitos de la comunicación</p> <p>La comunicación interna y externa tiene el propósito de:</p> <p>a) Buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes;</p> <p>b) Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la UPMYS;</p> <p>c) Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la UPMYS.</p>	Secretaría Académica	X			La institución transmite a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la Universidad sobre el método educativo, resultados de aprendizaje, cualificaciones, innovaciones, nuevas ideas, resultados científicos, métodos, enfoques, productos y servicios de aprendizaje. Para ello en la página oficial se cuenta con un apartado sobre eso, así mismo mediante charlas institucionales se comparte con el personal y alumnado.
<p>7.4.3 Acuerdos de comunicación</p> <p>7.4.3.1 La UPMYS determina e implementa acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:</p> <p>a) La política y plan estratégico de la UPMYS;</p> <p>b) El diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos;</p> <p>c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros;</p> <p>d) Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa;</p> <p>e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.</p>	Encargados de Programa Académico	X			Mediante el curso de inducción que se ofrece a los estudiantes, le damos a conocer las metas y objetivos institucionales marcados en el Plan estratégico, así mismo, se informa sobre el diseño curricular y contenido de sus materias a cursar. Además, se aplican una encuesta anualmente marcada en el MECASUP lo cual permite identificar el nivel de satisfacción de los alumnos.
<p>La UPMYS informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.</p>	Secretaría Académica	X			La institución cuenta con un buzón electrónico para que los estudiantes expresen problemas surgidos en la institución.
<p>7.4.3.2 A intervalos planificados, la UPMYS debe:</p> <p>a) Hacer seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación;</p> <p>b) Analizar y Mejora el plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión.</p> <p>La UPMYS conserva la información documentada del proceso de comunicación.</p>	Subdirección de Vinculación	X			La Subdirección de Vinculación en conjunto con secretaría académica analizan y mejoran anualmente el plan de comunicación y la planeación de actividades de promoción.
<p>7.5 Información documentada</p> <p>7.5.1 El SGOE de la UPMYS incluye:</p> <p>a) La información documentada requerida por este documento;</p> <p>b) La información documentada que la UPMYS determina como necesaria para la eficacia del SGOE.</p>	Planeación	X			El sistema de gestión de la Universidad incluye la información documentada del SG, así como la información documentada que la Universidad determina como necesaria para la eficacia del SG.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>7.5.2 Creación y actualización La UPMYS asegura:</p> <p>a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) El formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico), teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad de las personas con necesidades especiales;</p> <p>c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p>	Planeación	x			<p>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.</p> <p>Los documentos del SG son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; considerando:</p> <p>La edición, revisión y aprobación de los documentos institucionales, incluyendo su estado de revisión.</p> <p>El control de la distribución de los documentos.</p> <p>Asegurar que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas.</p> <p>El control y la identificación de los cambios en los documentos.</p> <p>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.</p>
<p>7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida:</p> <p>a) Está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) Está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad, o alteraciones involuntarias).</p>	Planeación	x			<p>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).</p>
<p>7.5.3.2 La UPMYS aborda las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) Distribución, acceso, recuperación y uso;</p> <p>b) Protección y seguridad, incluida la redundancia;</p> <p>c) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</p> <p>d) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);</p> <p>e) Conservación y disposición;</p> <p>f) Aseguramiento de la confidencialidad;</p> <p>g) Prevención del uso involuntario de información documentada</p>	Planeación	X			<p>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.</p>



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>obsoleta. La información documentada de origen externo se identifica y se controla. Los controles establecidos se mantienen como información documentada.</p>					Los documentos internos y de origen externo se identifican en cada procedimiento institucional documentado en la sección "6 documentos de Referencia".
8 Operación					
<p>8.1 Planificación y control operacional 8.1.1 La UPMYS planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos, y para implementa las acciones determinadas en el apartado 6.1, mediante: a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos; b) El establecimiento de criterios para los procesos; c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos; d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) La determinación y la custodia de la información documentada en la extensión necesaria para:</p>	Planeación	x			<p>La Universidad 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 Universidad, 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.</p>
1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;				x	Con base en los resultados de las auditorías internas programadas.
2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos.				x	Con base en los resultados de las auditorías internas programadas.
La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la UPMYS.	Planeación	x			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, según corresponda.	Responsables de procedimientos	x			La Universidad controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
					adverso, cuando sea necesario. Para ello usa la tabla de control de cambios de cada procedimiento.
La UPMYS asegura que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4).	Departamento de Recursos Materiales y servicios Generales	x			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 el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen: a) Resultados de aprendizaje; b) Asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles; c) Definir los criterios para la evaluación del aprendizaje; d) Realizar una evaluación de aprendizaje; e) Definir y conducir métodos de mejora; f) Proporciona servicios de soporte.	Secretaría Académica	x			La institución utiliza el modelo basado en competencias de la DGUTyP como método de enseñanza, se realizan tres evaluaciones y al cierre del cuatrimestre se promedian los resultados para una calificación final, con dichos resultados se realizan procesos de mejora y se dan servicios de soporte a quien los requiera.
Si una UPMYS proporciona educación para la primera infancia, se deben aplicar los requisitos adicionales que se especifican en el Anexo A.				x	No aplica, debido a que la UPMYS ofrece servicios de educación superior.
8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación La UPMYS: a) Muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta 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;	Servicios Escolares	x			La universidad permite la inscripción en más de un programa académico siempre y cuando los horarios no se crucen, por solo llevar un horario de trabajo solo pueden estar en una carrera, pero pudiera atender el programa académico de mixto que es viernes y sábado, en la nueva carrera que se pretende aperturar. Así mismo se realizan convalidaciones y equivalencias de estudios de instituciones externas para inscribir a estudiantes provenientes de ellas que puedan continuar con sus estudios.
b) Facilita un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo;	Departamento de Recursos Materiales y servicios Generales	x			La institución fue creada desde sus inicios con fines educativos, es por eso que sus edificios fueron construidos dirigidos a la atención de estudiantes y no se requirieron de adaptaciones.
c) Proporciona enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo;	Departamento	x			Se cuenta con el procedimiento de tutorías el cual



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
	de Asesorías y Tutorías				tiene como propósito establecer el Plan Operativo del Programa Institucional de Asesorías y Tutorías para la atención de los alumnos de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra.
d) Garantiza la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.	Departamento de Recursos Materiales y servicios Generales	x			La institución cuenta con edificio de cafetería en donde provisiona a los estudiantes comidas saludables y nutritivas.
<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos</p> <p>8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos</p> <p>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:</p> <p>a) Aquellos considerados necesarios por la UPMYS debido a su política y plan estratégico;</p> <p>b) Los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para Determina los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales;</p> <p>c) Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales;</p> <p>d) Los resultantes del mercado laboral;</p> <p>e) Los resultantes de la investigación;</p> <p>f) Requisitos de salud y seguridad aplicables.</p>	Planeación	X			<p>La Universidad 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 (bibliotecas, laboratorios y talleres, red teleinformática), para fomentar el desarrollo de la comunidad universitaria.</p> <p>La Universidad cuenta con análisis de los indicadores de deserción, reprobación y bajos rendimientos, así como de programas remediales correspondientes.</p> <p>Se cuenta también con información sobre la eficiencia terminal y su trazabilidad con el fin de incrementar continuamente la calidad en los servicios educativos</p>
La UPMYS cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece.	Secretaría Académica	X			La Universidad 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



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos</p> <p>La UPMYS notifica a los estudiantes y a otras partes interesadas:</p> <p>a) Los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos que se proporcionan, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación;</p> <p>b) Los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios;</p> <p>c) Los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido y conservado como información documentada;</p> <p>d) Los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGOE;</p> <p>e) Quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará;</p> <p>f) Cualquier costo involucrado, como honorarios de matrícula, tarifas de examen y la compra de materiales de aprendizaje;</p> <p>g) Cualquier prerrequisito, como las habilidades requeridas (incluidas las habilidades TIC), las calificaciones y la experiencia profesional.</p>	Subdirección de Vinculación	X			<p>La Universidad considera los siguientes procesos de comunicación con los estudiantes, usuarios y partes interesadas, relacionados a:</p> <p>Las actividades de orientación al estudiante y oferta educativa.</p> <p>Las actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales.</p> <p>Las actividades de comunicación de los servicios educativos que ofrece la Universidad a los interesados.</p> <p>Áreas de atención personalizada a estudiantes.</p> <p>Implementación del programa de tutoría y asesoría.</p> <p>Programas de atención y seguimiento de egresados.</p> <p>Monitoreo de las actividades de estancias y estadías.</p>
<p>8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos</p> <p>La UPMYS asegura que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados.</p>	Secretaría Académica	X			<p>La Universidad 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.</p> <p>La Universidad conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios educativos.</p> <p>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.</p>



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos</p> <p>8.3.1 La UPMYS establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegura la posterior provisión de productos y servicios educativos.</p>				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3
<p>8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo</p> <p>Al Determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la UPMYS considera:</p> <p>a) Los requisitos definidos en el apartado 8.2;</p> <p>b) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;</p> <p>c) Las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;</p> <p>d) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;</p> <p>e) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>f) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos;</p> <p>g) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>h) La necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>i) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos;</p> <p>j) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes;</p> <p>k) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;</p> <p>l) El enfoque basado en evidencia;</p> <p>m) La medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes;</p> <p>n) La necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso.</p>				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
<p>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La UPMYS determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar. La UPMYS considera:</p> <p>a) Los requisitos funcionales y de desempeño;</p> <p>b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;</p> <p>c) Normas o códigos de práctica que la UPMYS se ha comprometido a</p>				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
implementa; d) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos.					
Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas, y sin ambigüedades.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
Las entradas de diseño y desarrollo contradictorias se resuelven.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
La UPMYS conserva la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo 8.3.4.1 La UPMYS aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegura que: a) Se definen los resultados a lograr; b) Se realizan las revisiones para Evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; c) Se realizan actividades de verificación y validación para asegura que los productos y servicios educativos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto; d) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificaciones y validación.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
8.3.4.1.2 La UPMYS retiene la información documentada, según corresponda, sobre: a) Los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación; b) Cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran que: a) El propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores; b) Se especifican los requisitos previos (si los hay); c) Se definen las características de los estudiantes; d) Se conocen los requisitos de más estudios o trabajos; e) El servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes; f) Se definen las características del perfil de posgrado.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>8.3.4.3 Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran:</p> <p>a) Los resultados de aprendizaje:</p> <p>1) Son consistentes con el alcance del curso o programa;</p> <p>2) Se describen en términos de las competencias que los estudiantes deberían adquirir completando el plan de estudios;</p> <p>3) Incluir una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias;</p> <p>4) Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;</p>				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
<p>b) las actividades de aprendizaje:</p> <p>1) Son adecuados para el método educativo de prestación;</p> <p>2) Son apropiados para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje;</p> <p>3) Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;</p> <p>c) Se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje;</p> <p>d) Que se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje:</p>				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
1) Para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje;				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
2) Para la evaluación formativa y la retroalimentación.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
<p>8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo garantizan que:</p> <p>a) Se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a Evalúa, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa;</p> <p>b) Las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación;</p> <p>c) El sistema de clasificación está definido y validado.</p>				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
<p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo La UPMYS asegura que los productos de diseño y desarrollo:</p> <p>a) Cumplen con los requisitos de las entradas;</p> <p>b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos;</p> <p>c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según corresponda) y a los criterios de aceptación;</p> <p>d) Especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y</p>				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
correcta; e) Se conservan como información documentada.					
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo La UPMYS identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, o posteriormente en la medida necesaria para asegura que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
La UPMYS conserva información documentada sobre: a) Los cambios del diseño y desarrollo; b) Los resultados de las revisiones; c) La autorización de los cambios; d) Las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.				x	Se excluye requisito "8.3 Diseño y Desarrollo" ver apartado 4.3.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 La UPMYS asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			La Universidad 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 determina los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la UPMYS; b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios por proveedores externos en nombre de la UPMYS; c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la UPMYS.	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			La Universidad asegura un adecuado proceso de compras mediante la aplicación de los Lineamientos Generales de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal.
La UPMYS determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporciona procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			El Departamento de Recursos Materiales 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).
La UPMYS conserva la información documentación de estas actividades	Departamento	x			La institución mantiene registro de sus proveedores



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	de Recursos Materiales y Servicios Generales				evaluados.
8.4.2 Tipo y alcance del control La UPMYS asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la UPMYS de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios. La UPMYS: a) Asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE; b) Define los controles que pretende aplica a un proveedor externo y los que pretenden aplica a las salidas resultantes; c) Tiene en consideración:	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			Se cuenta con una matriz de propiedad de los usuarios y proveedores externos aplicada en el Manual de calidad de la Institución.
1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la UPMYS de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y otros beneficiarios;	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			Se cuenta con una matriz de propiedad de los usuarios y proveedores externos aplicada en el Manual de calidad de la Institución.
2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			Se cuenta con una matriz de propiedad de los usuarios y proveedores externos aplicada en el Manual de calidad de la Institución.
d) Determina la verificación u otras actividades necesarias para asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cumplen los requisitos.	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			Se cuenta con una matriz de propiedad de los usuarios y proveedores externos aplicada en el Manual de calidad de la Institución.
8.4.3 Información para los proveedores externos La UPMYS asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			La institución cuenta con un sistema informático con la información de todos los proveedores externos.
La UPMYS comunica a los proveedores externos sus requisitos para: a) Los procesos, productos y servicios a proporciona; b) La aprobación de:	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			Mediante el llenado de inscripción al padrón de proveedores la institución comunica a sus proveedores los requisitos para los procesos, productos y aprobación Servicios y equipos.
1) Productos y servicios;					
2) Métodos, procesos y equipos;					



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
3) La liberación de productos y servicios;					
c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) Las interacciones del proveedor externo con la UPMYS; e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplica por parte de la UPMYS; f) Las actividades de verificación o validación que la UPMYS, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales		x		
8.5 Producción y provisión del servicio educativo 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo 8.5.1.1 La UPMYS implementa la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen: a) La disponibilidad de información documentada que defina:	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	x			La Universidad 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 y otorga estos servicios educativos bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio. La Universidad 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 del manual de calidad, denominado infraestructura y proporciona un ambiente de trabajo adecuado, considerando lo dispuesto en el apartado denominado Ambiente de trabajo incluido en este manual de calidad.
1) Las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar;					
2) Los resultados a alcanzar;					
b) La disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos; d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida (véase 7. 2); f) La validación, y la revalidación periódica, de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de	Planeación	x			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



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>provisión del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;</p> <p>g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;</p> <p>h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>					<p>siguientes protocolos:</p> <p>PDI Plan de Desarrollo Institucional</p> <p>Plan de Control Operacional (Registro 8.1)</p> <p>POA Plan Operativo Anual</p> <p>PFCE Programa de Fortalecimiento de la Calidad en Instituciones Educativas</p>
<p>8.5.1.2 Admisión de estudiantes</p> <p>8.5.1.2.1 Información de preadmisión</p> <p>La UPMYS se asegura que, antes de admitir a los estudiantes, se le proporcione:</p> <p>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;</p> <p>b) Información adecuada y clara sobre:</p>	Subdirección de Vinculación	X			<p>Se realiza un día de orientación vacacional en las instalaciones de la universidad en donde se dan platicas y talleres relacionada a la información adecuada a los requisitos de ingreso, contenido de los programas académicos y el compromiso de la universidad con la responsabilidad social.</p>
<p>1) Los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo;</p>	Encargados de Programa Académico	X			<p>En el día de Orientación Vocacional los encargados de los programas académicos dan conferencias a los estudiantes con los enfoques de la carrera, así como sus objetivos. Esta información también está publicada en la página oficial de la institución.</p>
<p>2) La participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo;</p>	Asesorías y Tutorías	X			<p>Brinda platica informativa con los beneficios al ser estudiantes, tal como lo son las solicitudes de becas.</p>
<p>3) Los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.</p>	Servicios Escolares	x			<p>El departamento de servicios escolares presenta la convocatoria de admisión en donde se muestran los costos de admisión y los criterios necesarios. Esta información está publicada en la página oficial de internet y en redes sociales.</p>
<p>8.5.1.2.2 Condiciones de admisión</p> <p>La UPMYS establece un proceso para la admisión de estudiantes. Además de los requisitos en el apartado 4.4.1, el proceso debe:</p> <p>a) Establece criterios de admisión que se ajusten a:</p>	Servicios Escolares	x			<p>La institución elabora anualmente convocatoria de nuevo ingreso, en donde garantiza los criterios y proceso de admisión que aplica igual a la totalidad de los aspirantes. Misma que es abierta al público en general a través de la página oficial y redes sociales, conservando en el departamento de servicios escolares cada una de las convocatorias que se emiten anualmente.</p>



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
1) Requisitos de la UPMYS; 2) Requisitos del campo profesional; 3) Requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico; b) Garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes; c) Mantiene como información documentada; d) Estar a disposición del público; e) Asegurar 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.	Secretaría Académica	X			La institución cuenta con una planta de profesores capacitados y especialistas en el área los cuales facilitan el proceso de enseñanza a los estudiantes, así mismo el personal administrativo brinda apoyo en sus diversos departamentos a todos aquellos alumnos que lo requieran.
8.5.1.4 Evaluación sumativa La UPMYS: a) Asegura que 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) Hace que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.	Servicios Escolares	X			La universidad cuenta con un reglamento de ingreso, permanencia y egreso de los alumnos, en el cual se especifica el procedimiento para la trazabilidad de calificaciones, así mismo especifica las faltas al reglamento que pueden ser factores de sanciones derivado de malas prácticas dentro de la institución. Para la evaluación de calificaciones, se cuenta con un sistema informático en donde se almacenan los resultados de las evaluaciones, mismo que conserva la información histórica de los estudiantes desde que ingresan hasta después de que culminan con su programa de estudios.
8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado La UPMYS asegura 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 como información documentada; e) Los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada; f) La información documentada se conserva para un período de	Servicios Escolares	X			Mediante el sistema informático, el estudiante tiene acceso a sus calificaciones de manera instantánea al momento de que el profesor culmine de subirlas, podrán observar la descripción de su trabajo para identificar la ponderación de cada uno de ellos, en caso de que haya habido un error en la calificación el alumno podrá solicitar a su profesor o a su director de carrera una actualización de calificaciones, la cual se realiza a través del sistema informático, para ello tendrá tiempo de un cuatrimestre posterior al culminado para poderlo hacer, ya que después el sistema deshabilita esa opción. El sistema genera actas finales en donde describen los datos de la materia, del profesor y los periodos en



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
conservación específico; g) El período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.					donde se impartió, dicha información se almacena históricamente y tienen acceso a ellas secretaría académica, servicios escolares y los directores de carrera.
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 una UPMYS puede identificar los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos.	Servicios escolares	X			Derivado de la pandemia presentada durante el año 2021 sobre COVID 19, la institución sistematizó diferentes procesos administrativos y académicos los cuales vinieron a mejorar la accesibilidad de nuestros servicios, ya que la totalidad de los estudiantes podían realizar procesos con solo tener acceso a internet.
La UPMYS aplica un juicio razonable sobre lo que es posible durante un marco de tiempo específico.	Servicios escolares	x			Cuando se apertura los periodos para cualquier proceso en la institución se considera un juicio razonable sobre lo que es posible hacer durante el tiempo especificado.
8.5.1.6.2 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: 1) Modificación del currículo; 2) Fomentar la autonomía e independencia; 3) Tutor y tutorías.	Secretaría Académica	X			La institución utiliza el modelo basado en competencias de la DGUTyP en donde presentan diferentes estrategias de instrucción que están dirigidas a los estudiantes en el aula, Utiliza enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el Desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición.
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.	Secretaría Académica	x			El modelo basado en competencias proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción, para ello conforme avanza el plan de estudios se garantiza que se proporcionen actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje.
8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, se acomodan de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la UPMYS.	Asesorías y Tutorías	x			Para que los estudiantes que tengan problemas en la obtención de los resultados de aprendizaje acordados, la institución brinda un programa de asesores pares para que dichos estudiantes equilibren e integren los resultados del aprendizaje y puedan obtener los resultados a alcanzar al final de la materia.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>La UPMYS garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a:</p> <p>a) El progreso del estudiante a través de la UPMYS;</p> <p>b) Las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando sea aplicable;</p> <p>c) Resultado del trabajo del personal en términos de:</p> <p>1) Lo que se hizo;</p> <p>2) Cuándo se hizo;</p> <p>3) Por quién se hizo.</p>	Subdirección de Vinculación	x			<p>La Universidad 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.</p> <p>Para ello se cuenta con el programa de seguimiento de egresados mediante el cual se aplican encuestas a empleadores para dar seguimiento a las trayectorias de empleo y mientras son estudiantes de aplica la encuesta de trayectoria académica proporcionada por la DGUTyP.</p>
<p>8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas</p> <p>La UPMYS cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la UPMYS o esté siendo utilizada por la misma.</p>	Recursos Materiales y Servicios Generales	x			Se cuenta con la información de los equipos cuidando la propiedad que pertenece a la upmys, todo esto almacenado en un sistema informático.
<p>La UPMYS identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.</p>	Recursos Materiales y Servicios Generales	x			La Universidad 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.
<p>Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso.</p>	Recursos Materiales y Servicios Generales	x			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.
<p>La UPMYS informa de esto a la parte interesada pertinente, tomar las acciones correctivas apropiadas (véase 8.5.5 y 10.2) y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.</p>	Planeación	x			Se cuenta con Aviso de privacidad de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado.
<p>8.5.4 Preservación</p> <p>La UPMYS preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.</p>	Secretaría Académica				La Universidad 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.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>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 y la mantiene como información documentada. El método establece:</p> <p>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.</p>	Planeación	X			Se cuenta con un aviso de privacidad integral de la institución y uno del departamento de servicios escolares, así como un documento de Seguridad en materia de datos personales en donde se establecen los datos que se recopilan de los estudiantes, cómo y dónde se procesan y almacenan, quién tiene acceso, condiciones para ser compartidos con terceros y el tiempo de almacenamiento de cada uno de ellos.
La UPMYS recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.	Planeación	x			Mediante el aviso de privacidad del departamento de servicios escolares los propietarios de los datos personales dan el consentimiento para ser compartidos, atendiendo lo referenciado en el aviso de privacidad que menciona que el departamento de servicios escolares no realizará transferencia de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente y que estén debidamente fundados y motivados.
La UPMYS debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.	Servicios Escolares	x			Mediante el Sistema de Información Integral y Administrativa los estudiantes tiene acceso a su perfil en donde pueden actualizar sus datos personales, así mismo el encargado de servicios escolares lo puede hacer.
La UPMYS toma todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica son validadas.	Servicios Escolares	x			Mediante la creación de perfiles en el sistema integral se tiene controlado que solo las personas involucradas tengan acceso a los datos, es decir los módulos a los que se tienen acceso varían de las actividades que realizan dentro de la institución.
La UPMYS da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.	Servicios Escolares	x			Los estudiantes tienen acceso al sistema integral con un usuario y contraseña en donde pueden tener acceso a sus datos, constancias, kardex, calificaciones, becas, entre otras cosas.
<p>8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos La UPMYS revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegura la continuidad en la conformidad con los requisitos.</p>	Planeación				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



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
					cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.
La UPMYS conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	Subdirección de Vinculación				La Universidad establece los requisitos para las actividades posteriores al egreso de sus estudiantes en el procedimiento Seguimiento a Egresados y Empleadores; 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 La liberación de los productos y servicios para los estudiantes y otros beneficiarios se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios.	Secretaría Académica				la Universidad 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.
La UPMYS conserva información documentada sobre la liberación de productos y servicios.	Planeación	x			Se cuenta, entre otros documentos, con los Planes de control operacional (planes de calidad) documentados para cada proceso, 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.
La información documentada incluye: a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	Planeación	x			Se cuenta, entre otros documentos, con los Planes de control operacional (planes de calidad) documentados para cada proceso, 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 educativas no conformes					
8.7.1 La UPMYS asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para evitar su uso o entrega no intencionada.	Recursos Materiales Servicios Generales	y	x		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
La UPMYS toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos. Esto aplica también a los productos y servicios educativos no conformes detectados después de la entrega del producto, durante o después de la provisión de los servicios.	Recursos Materiales Servicios Generales	y	x		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



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
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.	Planeación	X			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 conserva información documentada que: a) Describe la entrega de los programas; b) Describe cualquier salida no conforme; c) Describe las acciones tomadas; d) Describe todas las concesiones obtenidas; e) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	Planeación	X			La Universidad 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 La UPMYS determina: a) Qué necesita seguimiento y medición; b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios según corresponda, para asegurar resultados válidos; c) Los criterios de aceptación que se utilizarán; d) Cuándo se realiza el seguimiento y la medición; e) Cuándo se analiza y Evalúa los resultados del seguimiento y la medición.	Planeación	X			La Universidad 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, 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 institución también se apoya para el seguimiento y la medición de sus procesos mediante el POA.
La UPMYS conserva la información documentada del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados.	Planeación	X			Se conserva la información de manera anual.
La UPMYS evalúa el desempeño de la UPMYS y la eficacia del SGOE.	Planeación	X			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



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
					medio del Informe de revisión al SG por la Rectoría.
Las personas deberían tener la oportunidad de revisar críticamente su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva, como una contribución a su mejora.	Recursos Humanos	X			Se realiza evaluación al desempeño mediante la "Cédula de Evaluación del Desempeño".
9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios 9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción La UPMYS realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Recursos Humanos y Secretaría Académica	X			La Universidad 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 instrumento de evaluación de la satisfacción a estudiantes y personal.
La UPMYS determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Recursos Humanos	X			Al evaluar la satisfacción la Universidad 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 y mantiene un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, e informa a las partes interesadas (véase 10.2).	Recursos Humanos	X			Se cuenta con un buzón electrónico de quejas, sugerencias o denuncia.
El método incluye especificaciones para: 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.	Recursos Humanos	X			A través del buzón electrónico se reciben las quejas y apelaciones, se les da seguimiento, se evaluación, se investigan, y se comunica el resultado de la decisión.
El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.	Recursos Humanos	X			El buzón electrónico garantiza la confidencialidad de los datos proporcionados, ya que solo se tratan para lo solicitado, tomando en cuenta lo establecido en los avisos de privacidad.
La UPMYS conserva información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.	Recursos Humanos	X	X		Se cuenta buzón físico y un espacio en la página electrónica institucional para recibir quejas, sin embargo hasta ahorita no se han presentado quejas o apelaciones, por lo cual no se cuenta con este dato.
9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición La UPMYS asegura que se solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda: a) Retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;	Subdirección de Vinculación	X			Se aplica encuesta de satisfacción a los alumnos egresados para que brinden retroalimentación sobre los productos y servicios recibidos.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
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 tomar acciones para aumentarla donde esté insuficiente.	Subdirección de Vinculación	x			Se realizan ajustes en los indicadores bajos para que en la próxima aplicación dichos resultados aumenten.
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.	Secretaría Académica	x			La institución evalúa el desempeño académico mediante evaluaciones cuatrimestrales, utilizando los métodos que marca el manual de asignatura.
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.	Secretaría Académica	x			Las evaluaciones son realizadas por profesores competentes, y son transparentes para 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.
9.1.5 Análisis y evaluación La UPMYS analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Planeación	x			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
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 SGOE; 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.	Planeación	X			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 (Estadística institucional), las características y tendencias de los procesos (Seguimiento y medición de los procesos y servicios educativos, las no conformidades y acciones correctivas, el desempeño de los proveedores evaluados.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
9.2 Auditoría interna 9.2.1 La UPMYS lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGOE: a) Es conforme con: 1) Los requisitos propios de la UPMYS para su SGOE; 2) Los requisitos de este documento; b) Se implementa y mantiene eficazmente.	Planeación	x			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 permiten 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.
9.2.2 La UPMYS: a) Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que consideran los objetivos de SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de auditorías previas; b) Definen los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría; c) Selecciona los auditores y llevar a cabo auditorías para asegura la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría; d) Asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente; e) Identifica oportunidades de mejora; f) Realiza las correcciones apropiadas y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; g) Conserva la información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	Planeación	x			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 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, Lista de comprobación ISO 9001, Informe de auditoría.
Los auditores no auditan su propio trabajo.	Planeación	X			Personal ajeno a los procesos contribuye en la elaboración de la auditoría.
9.3 Revisión de la dirección 9.3.1 La alta dirección revisa el SGOE de la UPMYS a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegura su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la UPMYS.	Rectoría	x			La Universidad establece, en este manual de calidad la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de gestión por parte de la Rectoría.
9.3.2 Entradas de revisión por la dirección La revisión de la dirección incluye consideraciones sobre: a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE; c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas	Rectoría	x			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



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
las tendencias relativas a:					de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos.
1) La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios; 2) El grado en que se han logrado los objetivos; 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) Las no conformidades y acciones correctivas; 5) Los resultados de seguimiento y medición; 6) Los resultados de las auditorías; 7) El desempeño de los proveedores externos; 8) los resultados de evaluación formativa y sumativa;	Secretaría Académica	X			Se comunica al personal cuatrimestralmente el grado en que se han ido logrado los objetivos, el desempeño en los procesos así como los resultados de las auditorías.
d) La adecuación de los recursos; e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1); f) Las oportunidades de mejora continua; g) La retroalimentación del personal relacionada con actividades para Mejora su competencia.	Secretaría Académica	x			Se comunica al personal cuatrimestralmente el grado en que se han ido logrado los objetivos, el desempeño en los procesos así como los resultados de las auditorías.
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: a) Las oportunidades de mejora; b) Cualquier necesidad de cambio en el SGOE; c) Las necesidades de recursos. La UPMYS conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	Planeación	x			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.
10 Mejora					
10.1 No conformidad y acciones correctivas 10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad, la UPMYS: a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) Toma acciones para controlarla y corregirla; 2) Hace frente a las consecuencias;	Planeación	x			La Universidad; en sus Informes Trimestrales, así como en el Informe de revisión al SG por la Rectoría 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.



Criterio de la norma:	Área Auditada	Cumple			Notas incluyendo la descripción de la evidencia
		Si	No	NA	
<p>b) Evalúa las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p>1) La revisión ante la no conformidad; 2) La determinación de las causas de la no conformidad; 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; c) Implementa cualquier acción necesaria; d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) Si fuera necesario, hacer cambios en el SGOE.</p>	Planeación	x			De los resultados de las no conformidades, se identifican las causas de la no conformidad y se proponen acciones para eliminarlas.
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	Planeación	x			Las acciones correctivas propuestas siempre van encaminadas a las no conformidades encontradas.
<p>10.1.2 La UPMYS conserva información documentada como evidencia de:</p> <p>a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y b) Los resultados de cualquier acción correctiva.</p>	Planeación	X			La Universidad 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
<p>10.2 Mejora continua La UPMYS mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.</p>	Planeación	x			La Universidad, mediante los registros de mejora continua identifica las mejoras en la eficacia del Sistema de gestión.
La UPMYS considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	Planeación	x			Se asegura 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.
<p>10.3 Oportunidades de mejora La UPMYS determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y Mejora la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos.</p>	Rectoría	X			En la creación de cada Programa Operativo Anual se establecen indicadores que vendrán a favorecer la mejora de los productos y servicios.
<p>Esto incluye:</p> <p>a) La mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras; b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) Mejora el desempeño y la eficacia del SGOE.</p>	Rectoría	x			En la creación de cada Programa Operativo Anual se establecen indicadores que vendrán a favorecer la mejora de los productos y servicios.



Resumen de hallazgos

Requisitos	Cumple		
	S	N	NA

4 Contexto de la UPMYS

4.1 Comprender la UPMYS y su contexto			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
4.3 Determinación del alcance del SGOE			
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso			
5.2 Política de calidad			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UPMYS			

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos			
6.3 Planificación de los cambios			

7 Soporte

7.1 Recursos			
7.2 Competencia			
7.3 Toma de conciencia			
7.4 Comunicación			
7.5 Información documentada			

Requisitos	Cumple		
	Si	No	NA

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional			
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suminist. externamente			
8.5 Producción y prestación del servicio			
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos			
8.7 Control de las salidas educativas no conformes			

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.2 Auditoría Interna			
9.3 Revisión por la Rectoría			

10 Mejora

10.1 Generalidades			
10.2 No conformidad y acción correctiva			
10.3 Oportunidades de mejora			