

Datos del Titular

Nombre:	Mireya Gally Jordá		
Correo Electrónico:	mgally@upemor.edu.mx		
Teléfono:	777 Lada	2293500 Teléfono	3507 Extensión
Puesto:	Rectora		

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica:	Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica del Estado de Morelos bajo la norma ISO 9001:2015
Fecha de Inicio de Operación:	2016-06-01
Es Resultado de un Trabajo en:	Grupo
Categoría:	Mejora de la Gestión Administrativa
Subcategoría:	Unidades administrativas del sector central, de órganos desconcentrados y organismos descentralizados, así como en las Secretarías de Educación o equi

I. Antecedentes

Antecedentes:

En México se han tomado decisiones para la educación superior como resultado de la aplicación de las políticas públicas y los acuerdos firmados con organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Durante el Foro Mundial sobre la Educación en Incheon, 2015 se reafirma una nueva visión enfocada al Objetivo de Desarrollo del Milenio (ODM) No. 4 propuesto por la Organización de Naciones Unidas (ONU), Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos y sus metas correspondientes.

Al ser este un tema recurrente en los Foros de Consulta, en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el presidente de la república establece impulsar un México con Educación de Calidad, cuya premisa es para mover a México hay que fomentar los valores cívicos, elevar la calidad de la enseñanza y promover la ciencia, la tecnología y la innovación.

La Secretaría de Educación Pública en cumplimiento a los Objetivos y Metas establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, ha emitido el Programa Sectorial de Educación (PROSEDU) 2013-2018 como una propuesta para el desarrollo educativo del país en la presente administración federal.

La Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP) ocupada por elevar la calidad de la educación, ha establecido quince líneas estratégicas que constituyen el documento marco de planeación del subsistema al 2018, en cumplimiento al PROSEDU 2013-2018.

En este sentido, el Plan Institucional de Desarrollo (PID) de la Universidad Politécnica del Estado de Morelos (Upemor) constituye el documento rector de las políticas de crecimiento y desarrollo; dando cumplimiento a los objetivos declarados en el PROSEDU 2013-2018 y a las

Fecha: 20170719
año mes día

Practica: 84

líneas estratégicas establecidas por la CGUTyP.

La Upemor, ocupada en brindar servicios educativos de calidad, tiene como principal objetivo la formación de recursos humanos. En el ámbito profesional, la formación de estudiantes es responsabilidad de docentes altamente capacitados y muy competentes en su labor, para este fin se cuenta con un programa constante de actualización, así como evaluación a través de los diferentes programas educativos en los que la Universidad se encuentra certificada/acreditada y es reconocida por su calidad; este logro solo es posible con la integración de todos los servicios de apoyo de las áreas que conforman esta institución y que juntas integran un Sistema.

En la Upemor, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) opera desde 2012, certificado bajo la norma internacional ISO 9001:2008 por SAI GLOBAL; el sistema está integrado por 9 procesos, entre ellos Formación Integral de Profesionistas mismo que controla las actividades medulares y la razón de ser de esta casa de estudios.

En el año 2015, la Rectoría estableció la meta de migrar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la nueva versión de la norma con el objetivo de lograr la certificación.

En el año 2016 se inicia con la transición y alineación del SGC y en el mes de junio del año 2017 la Universidad Politécnica del Estado de Morelos obtiene la certificación del SGC en la Norma ISO 9001:2015, certificado emitido por la empresa American Trust Register, S. C. con número de certificado ATR_2031, este logro garantiza la calidad en la gestión académica y administrativa de la Upemor.

El SGC ahora con una visión de identificación de riesgos permite de una manera planificada lograr la mejora continua de los servicios educativos otorgados, integrando en cada uno de los procesos que lo conforman la filosofía de mejora continua y el logro de la satisfacción de todas las partes interesadas.

A 12 años de creación, la Upemor se ha posicionado como una Universidad de excelencia académica, siendo considerada como la primera opción educativa, respondiendo con orgullo y calidad a las demandas sociales y del sector productivo del estado y la región.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

Como resultado del trabajo desarrollado y del compromiso del personal de la institución en todos los niveles, en el mes de junio de 2017 la Universidad Politécnica del Estado de Morelos obtiene la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en la norma ISO 9001:2015, certificado emitido por la empresa American Trust Register, S. C.

El compromiso adquirido con esta certificación, se establece en la Política de Calidad:

Somos una institución pública de educación superior comprometida con la formación de profesionistas mediante la generación, aplicación y difusión del conocimiento, la investigación aplicada y la cultura; con una visión de mejora continua, asegurando el cumplimiento de la normatividad y los requisitos aplicables.

Comprensión de la Upemor y de su contexto.

La Upemor por medio de cada una de sus áreas determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su dirección estratégica y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC, ésta información se encuentra documentada en:

Programa Institucional de Desarrollo (PID) 2015-2018

Diagnóstico FODA

Estudios de pertinencia de los Programas Educativos

Asimismo, la Upemor determina las partes interesadas que son pertinentes a cada proceso del SGC y define los requisitos correspondientes a las partes interesadas en el documento denominado:

Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas (SGC-RI-02 para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables.

Estableciendo dentro del SGC el seguimiento y revisión de la información sobre éstas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Para la determinación del alcance del SGC de la Upemor, se han considerado las cuestiones externas e internas identificadas, los requisitos de las partes interesadas, y los servicios y productos proporcionados por la institución, mismos que son identificados para cada subprocesso (Anexo A del Manual de Calidad)

Alcance del SGC:

Los productos y servicios de enseñanza aprendizaje para la formación de profesionistas de licenciatura de educación superior en: Licenciatura en Administración y Gestión, Ingeniería en Biotecnología, Ingeniería en Tecnología Ambiental, Ingeniería Industrial, ingeniería en Informática, Ingeniería en Electrónica y Telecomunicaciones e Ingeniería Financiera proporcionados por los procesos administrativos y académicos.

Los procesos que se integran en el SGC son nueve, y se clasifican en:

Proceso sustantivo: Formación Integral de Profesionistas

Procesos regulativos: Efectividad Institucional, Servicios Escolares y Vinculación

Procesos de soporte: Planeación y Evaluación, Gestión Financiera, Gestión del Capital Humano, Gestión de Recursos Materiales, Patrimonio y Servicios Generales, y Sistemas y Comunicaciones.

La Upemor establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el SGC, incluyendo los procesos antes descritos y las interacciones mostradas en el Anexo 1. Mapa de Procesos:

a) Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de cada proceso.

b) Determina la secuencia e interacción de éstos procesos.

c) Determina y aplica los criterios y métodos de seguimiento, medición e indicadores de desempeño relacionados, necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos

procesos.

d) Determina los recursos necesarios para éstos procesos y se asegura de su disponibilidad.

e) Asigna las responsabilidades y autoridades para cada proceso.

f) Aborda riesgos y oportunidades para cada proceso.

g) Evalúa los procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que éstos procesos logran los resultados previstos.

h) Mejora los procesos y el SGC.

Objetivo General:

Debido al constante crecimiento de la institución, se hace necesario la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión en la Upemor, como una estrategia para generar confianza y ventajas competitivas para lograr brindar servicios de calidad a nuestras partes interesadas.

Las prácticas que generan un valor agregado en la Upemor y que han sido adoptadas con ética, compromiso y convicción son:

la transparencia en la implementación y mantenimiento de nuestro SGC;

la mejora continua desarrollada bajo el ciclo planear, hacer, verificar y actuar;

la capacidad de las personas que operan los procesos y en general el personal de la institución que hacen más eficaz y eficiente nuestro sistema;

la transparencia en la utilización de los recursos, así como el conocimiento para el cumplimiento de los requisitos legales aplicables;

El Código de Ética de la Upemor orienta la conducta de la comunidad universitaria: alumnos, profesores, empleados, proveedores, padres de familia y directivos, en relación a sus cargos, comisiones, funciones y actividades que realizan, así como las relaciones con los demás miembros dentro y fuera de la Universidad.

Eficiencia

Eficacia

Economía

Transparencia

Honradez

Lealtad

Ética

Imparcialidad

Bien común

Integridad

Justicia

Rendición de cuentas

Generosidad

Igualdad

Respeto

Liderazgo

Puntualidad

Disciplina

Cortesía

Calidad

Profesionalización

Vocación de servicio

Solidaridad

Participación

Tolerancia

Respeto al medio ambiente

Es así como el logro de la mejora continua estandarizada en los procesos y actividades desarrolladas en el SGC bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, y la observancia de los valores éticos y conductas que deben inspirar el quehacer de la comunidad universitaria, nos permitirá concretar la Misión y la Visión institucional:

MISIÓN. Formar profesionistas integrales, potencializando sus competencias, fortaleciendo los valores institucionales y contribuyendo al desarrollo de los diversos sectores de la sociedad.

VISIÓN. Ser la primera opción de educación superior en los programas de ingeniería, licenciatura, posgrados y educación continua ofertados con estándares de calidad, basados en el modelo de gestión por competencias, posicionándonos como referente en Morelos en investigación y generación de conocimientos.

- Objetivo Cualitativo Uno:** 1. Elevar y mantener la calidad de la educación en todos los programas educativos de la institución, incluyendo los procesos de gestión administrativa, vinculación, difusión y extensión de la cultura.
- Objetivo Cualitativo Dos:** 2. Consolidar la vinculación con los diversos sectores productivos, alentando la revisión permanente de la oferta educativa de manera tal que la pertinencia de los programas académicos asegure la empleabilidad de las y los egresados.
- Objetivo Cualitativo Tres:** 3. Complementar la formación profesional de los estudiantes a través de la práctica regular de actividades físicas y deportivas, fomentando hábitos que propicien una vida saludable; libre de sobrepeso y obesidad
- Objetivo Cuantitativo Uno:** 1. Fomentar la formación integral de los estudiantes mediante actividades extracurriculares que propicien el aprecio por la cultura y las artes.
- Objetivo Cuantitativo Dos:** 2. Ampliar la cobertura en educación superior, atendiendo criterios de inclusión, equidad educativa y calidad, utilizando de manera óptima la infraestructura física y humana disponible.
3. Consolidar la permanencia y eficiencia terminal de los estudiantes de la Upemor, por medio de estrategias y acc
- Objetivo Cuantitativo Tres:** 4. Establecer un programa integral para el uso generalizado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para fortalecer la calidad de la enseñanza, la formación de profesores y el incremento de matrícula. 5. Contar con instalaciones y equipamiento de talleres y laboratorios necesarios para
- Marco Normativo:** El Sistema de Gestión de Calidad de la Upemor está establecido de conformidad con la norma de referencia NMX-CC-9001-IMNC-2015, es en el Manual de Calidad (SGC-DI-01) donde se documenta el marco normativo que forma parte de los procesos académicos y administrativos, mismos que rigen la operatividad de la Upemor y se encuentran publicados en el portal de transparencia <http://www.transparenciamorelos.mx/ojas/UPEMOR> en la sección de Catálogo de información jurídica administrativa :
- LEGISLACIÓN FEDERAL**
 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
 Ley General de Educación
 Ley Federal de Trabajo
 Ley de Propiedad Industrial
 Ley de Derechos de Autor
 Ley del Seguro Social

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
Ley de Amparo

LEGISLACIÓN ESTATAL:

Ley de Educación del Estado de Morelos.
Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
Ley de Ingresos del Gobierno del Estado de Morelos
Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Morelos
Ley Estatal de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Morelos
Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
Ley General de Protección Civil para el Estado de Morelos.
Ley Estatal de Planeación.
Ley General de Bienes del Estado de Morelos.
Ley de Auditoría y Fiscalización Superior del Estado de Morelos.
Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Morelos.
Ley de Residuos Sólidos para el Estado de Morelos.
Ley General para la prevención y gestión integral de los residuos.
Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos.
Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.
Ley de Igualdad de Derechos y Oportunidades entre Mujeres y Hombres en el Estado de Morelos.
Ley Estatal de Documentación y Archivos de Morelos.
Ley de Firma Electrónica del Estado Libre y Soberano de Morelos.
Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Morelos
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos.

DECRETOS

Decreto de Creación de la Universidad Politécnica del Estado de Morelos
Estatuto Orgánico de la Universidad Politécnica del Estado de Morelos

REGLAMENTOS

Reglamento de Estudios de Profesional Asociado y Licenciatura.
Reglamento de Ingresos propios Upemor

Reglamento de biblioteca
Reglamento de Ingreso Promoción y Permanencia del Personal Académico Upemor
Reglamento del consejo social Upemor
Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos
Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos.
Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y prestación de servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos
Reglamento de estudios de Posgrado de la Upemor
Reglamento de Laboratorios de Cómputo Upemor
Reglamento de la Junta Directiva Upemor
Reglamento de laboratorios de ciencias exactas y químico-biológicas Upemor
Reglamento de laboratorio de procesos industriales de la Upemor
Reglamento de Becas de la Universidad Politécnica del Estado de Morelos
Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública IMIPE
Reglamento de consejo de calidad
Reglamento de Condiciones generales de trabajo Upemor
Código de Ética de la Upemor
Acuerdo por el que se establecen los principios de Ética y conducta a que deben sujetarse los Servidores Públicos en la Administración Pública del Estado de Morelos.

(Anexo 2. Manual de calidad SGC-DI-01)

III. Novedad de la práctica

Novedad :

En el SGC bajo los lineamientos de la norma de referencia NMX-CC-9001-IMNC-2015, se desarrollan e implementan los siguientes cambios:

1. Se alinean los objetivos de calidad establecidos en el SGC con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Institucional de Desarrollo (PID), de esta manera se logra establecer un flujo de información en cascada, en donde los procesos y subproceso operativos aportan al logro de los objetivos de calidad y estos a los objetivos estratégicos.

2. Para cada proceso se implementa un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), se definen cuáles son las partes interesadas pertinentes para cada proceso y se integra dicha información, con el objetivo de proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas, los legales y reglamentarios aplicables.

3. Se implementa la gestión basada en riesgos: mediante el análisis de la información generada en el punto 2 se determinan y planifican las acciones para afrontar los riesgos en cada proceso y aprovechar las oportunidades, para:

- a) Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos
- b) Aumentar los efectos deseables
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados
- d) Lograr la mejora continua de los procesos

Los planes de acción son elementos esenciales de la gestión de riesgos pues en los mismos se identifica el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar/ajustar; aquí se puntualiza como se atenderán los riesgos y de qué manera se aprovecharán las oportunidades para obtener ventajas competitivas y dar cumplimiento a los objetivos de calidad.

4. Se planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos en la realización de los servicios y para la implementación de acciones planificadas, mediante la documentación e implementación de los Planes de Control Operacional, que incluye: nombre del proceso, objetivos de calidad relacionados, requisitos para el proceso o subproceso, responsables, descripción de la actividad, información documentada, registros generados, recursos e infraestructura necesarios con la finalidad de dar cumplimiento a:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios
- b) El establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de productos/servicios
- c) La determinación de recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de productos/servicios
- d) Implementación del control de los procesos
- e) La determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria para verificar que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado, y para demostrar la conformidad de productos/servicios con sus requisitos.

5. Se consolida la Plataforma de Calidad y se pone a disposición del personal que integra la plantilla en la institución en el portal SIUpemor, los procedimientos, políticas, documentos internos y registros vigentes, para consulta electrónica.

6. El servicio educativo proporcionado es evaluado por los estudiantes, mediante el procedimiento documentado Procedimiento de gestión de la encuesta de percepción de alumnos y alumnas sobre la calidad didáctica docente y de servicios de apoyo académico PLEE-PR-02 (ECADD) de forma cuatrimestral.

Un punto que cierra el macro proceso de mejora continua en toda la Universidad es el liderazgo y la rendición de cuentas, establecidos en el requisito 5.1 y se realiza a través de la Rectoría, mediante la integración de los indicadores operativos, de calidad y estratégicos para verificar la eficiencia y eficacia en la operación del SGC.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Como se mencionó con anterioridad, otorgar servicios y productos educativos de calidad a través de nueve procesos certificados, se logra con la colaboración y compromiso del personal de la institución integrado por 79 personas administrativas, 27 docentes de tiempo completo, 197 docentes por asignatura y 5 personas por honorarios; brindando atención a una matrícula de 2918 estudiantes de los cuales 2595 pertenecen a los programas de licenciatura (Licenciatura en Administración y Gestión, Ingeniería Financiera, Ingeniería Industrial, Ingeniería en Biotecnología, Ingeniería en Tecnología Ambiental, Ingeniería en Electrónica y Telecomunicaciones e Ingeniería en Informática) y 323 estudiantes que se encuentran inscritos en programas de posgrado (Maestría en Biotecnología, Maestría en Tecnologías de la Información, Maestría en Finanzas y Gestión, Maestría en Enseñanza de la Ciencia). Tanto estudiantes como personal cuentan con acceso al SIUpemor para la realización de trámites y actividades en la misma de acuerdo a la naturaleza de la relación que guardan con la Universidad.

Cuatrimstralmente se retroalimenta al personal responsable, sobre los resultados obtenidos de la encuesta de percepción de alumnos y alumnas sobre la calidad didáctica docente y de servicios de apoyo académico (ECADD), con la finalidad de que se generen acciones para mejorar los servicios que han obtenido un puntaje bajo y las documenten conforme lo establece

el Procedimiento de gestión de la encuesta de percepción de alumnos y alumnas sobre la calidad didáctica docente y de servicios de apoyo académico (PLEE-PR-02).

Así mismo de manera permanente existe comunicación con todas las personas interesadas en la Upemor (estudiantes, personal, comunidad en general) a través del buzón electrónico Tu opinión es importante y los buzones físicos instalados en los edificios de la Upemor; actualmente se responde el 100% de los mensajes recibidos (dudas, quejas, sugerencias o felicitaciones), que no son anónimos, siendo atendidos por las personas titulares de las áreas.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

El Programa Operativo Anual de la Universidad Politécnica del Estado de Morelos, contiene un diagnóstico que detalla aquellas áreas que deben mantenerse, mejorarse y/o aprovecharse, así como aquellas otras que son prioridad atender a fin de evitar o minimizar su impacto negativo en el desempeño institucional. Asimismo, se presenta el resultado del cumplimiento de indicadores del año inmediato anterior, y la propuesta de metas para el corto plazo; con el objetivo de asegurar la calidad educativa de los servicios proporcionados a estudiantes y egresados. Contar con el SGC en al Upemor, ha permitido aprovechar las oportunidades identificadas para la mejora continua de los procesos institucionales, ya sea en la reducción de gastos de operación y administrativos, tiempo en la ejecución de actividades etc, ejemplo de ello son:

Se concretó la Implementación del sistema electrónico de expedientes de personal de tiempo completo.

Se fortaleció el sistema escolar de la Upemor, a través del módulo de documentos imprimibles, lo cual ayuda significativamente en la reducción de tiempos de elaboración de la documentación oficial de egreso de los tramites de licenciatura

Dirección de Vinculación Seguimiento de Documentos. Se mejoró el proceso del seguimiento de documentación de Estancia I, Estancia II, Estadía y Servicio Social mediante un sistema para que controlaran mejor la información, además de que les permitiera generar de forma rápida a los alumnos los documentos necesarios para el proceso de cada materia.

Dirección de Recursos Materiales, Patrimonio y Servicios Generales - CAF

Se integró al SII el sistema de control de activo fijo, ya que se contaba con uno, pero tenía varios errores, además de que, al momento de integrarlo, ayudo a llevar un mejor control de los activos fijos del personal.

Dirección de Efectividad - Plataforma de Calidad

Se integró la plataforma de calidad en el SII, el cual permitió que la Dirección de Efectividad pudiera publicar, modificar, eliminar y consultar información de la plataforma de calidad, así como subir nuevos procedimientos y manejar un histórico de los mismos.

Servicio Médico Ficha Médica

Se desarrolló un sistema de Ficha médica para llevar el control de toda la información de los alumnos en cuanto a materia de salud se refiere, además de generar su ficha médica para que los alumnos contaran con ella. Además de que los médicos pueden llevar el historial clínico de los alumnos mediante el sistema.

Dirección de Sistemas y Comunicaciones Service Desk

Se desarrolló un sistema dentro del SII llamado Service Desk de Sistemas y Comunicaciones en

Aprovechamiento:

donde el personal podrá levantar tickets relacionados a los sistemas, redes, mantenimiento y archivo, además de que la Dirección podrá llevar el control de los tickets y cerrarlos. También el sistema permite evaluar el servicio y generar reportes de los tickets.

Plataforma integral del sistema de gestión de aprendizaje "enlinea.upemor.edu.mx".

Plataforma para la administración y gestión de contenidos de aprendizaje basado en la Web, como apoyo a las áreas académicas para la formación de la comunidad estudiantil.

Plataforma de respaldos automatizados que permitirá general los respaldos de manera automática del personal administrativo, profesores de tiempo completo y servidores de la Universidad.

Estos logros representan ahorro de tiempo en los trámites, disminución de recursos en la compra de insumos como son el papel bond y el tóner, y una constante retroalimentación para la mejora de los servicios y productos otorgados; así mismo se prioriza el enfoque para el uso de tecnologías de la información en procesos internos: realizar consultas, trámites y gestiones en una misma plataforma.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

El SGC de la Universidad, ha permitido implementar acciones para fortalecer diferentes aspectos o rubros en la institución:

Personas: La Upemor implementa acciones para mejorar el perfil de su personal docente y administrativo, manteniendo en cada expediente las evidencias referentes a su preparación académica, formación, habilidades y experiencia académica y/o laboral; con ello determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.

Infraestructura: La Upemor satisface las necesidades de infraestructura y equipamiento necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de sus funciones sustantivas, adjetivas y regulativas mediante la disposición y el mejoramiento de los edificios, aulas, laboratorios, espacios para tutoría y asesoría, bibliotecas y centros de cómputo, equipos para los procesos (software y hardware), y servicios de apoyo como sistemas de información (mantenimiento de equipos de cómputo, respaldos, seguridad de la información).

Los edificios, espacios de trabajo, salones de clase, laboratorios, bibliotecas y espacios comunes, se gestionan con base en normas correspondientes a la operación de instituciones educativas. La infraestructura se mantiene mediante la implementación del mantenimiento preventivo y correctivo.

Ambiente para la operación de procesos: La Upemor, por medio de la Secretaría Administrativa, asegura las condiciones adecuadas para los procesos de aprendizaje, incluyendo los salones de clase, laboratorios y espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de su comunidad (estudiantes, docentes, usuarios/as, personal administrativo y personal operativo).

Dentro de las actividades que se realizan esta la implementación de medidas de protección civil,

riesgos de trabajo y seguridad en las instalaciones, mismas que se encuentran documentadas en el Programa Interno de Protección Civil (PSC-RI-01), que anualmente se elabora y es presentado y autorizado por las autoridades correspondientes.

Asimismo, la Upemor realiza anualmente al evaluación de la encuesta de clima organizacional, con la finalidad de medir el clima laboral, y genera acciones para la atención de resultados.

Conocimiento: La Upemor establece el registro denominado Capital del Conocimiento (SGC-RI-04), documento en el que se determinan las fuentes internas y externas de conocimiento: Fuentes internas y externas (Manual de Calidad)

Competencia: La Upemor determina la competencia de su personal o el personal bajo su control que realiza trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SGC mediante el aseguramiento de que el personal contratado cubra los requerimientos establecidos en las Descripciones de Puesto correspondientes. Asimismo, mediante su curriculum vitae y la evidencia comprobable asegura que las personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas. Las acciones tomadas para adquirir la competencia necesaria (cuando aplique) se determinan desde la aplicación del Procedimiento para la detección de necesidades de capacitación (DNC-PR-01).

La Subdirección de Capital Humano, coordina las actividades de formación (capacitación) del personal administrativo y operativo, y la Dirección de Desarrollo Académico coordina las actividades de formación del personal docente; manteniendo evidencia de la eficacia de la capacitación en los expedientes correspondientes.

Aunado a lo anterior, El establecimiento de metas e indicadores en los diferentes procesos ha implicado el involucramiento del personal en todos los niveles, y como consecuencia de su consecución, se han generado mejoras que se reflejan en el bienestar del personal docente, administrativo y estudiantes.

Impacto Sociedad:

Los estudiantes de nivel licenciatura e ingeniería en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos han sido beneficiados del Programa Estatal Beca Salario Universal, la cual representa una oportunidad de enseñar a los alumnos sobre la importancia de la participación con la sociedad, a través de actividades de aprendizaje y servicio, la Upemor ha generado acciones conjuntas con la academia y la comunidad estudiantil en la implementación de ocho proyectos que impactan directamente en diferentes comunidades del estado de Morelos:

Con estas acciones se busca fomentar la solidaridad y el compromiso en los alumnos y alumnas, y promover las actividades de educación superior a través del servicio:

1. Difusión y extensión de la cultura y el deporte universitario: Upemor-Sociedad. - Llevar mediante la extensión, los beneficios de la educación superior a la sociedad en general, a través de un conjunto de actividades de aprendizaje social, de renovación y de comunicación entre la Upemor y su entorno.

Hacer partícipe de los beneficios del deporte a la comunidad, mediante cursos recreativos-formativos en todos sus niveles, en varias disciplinas deportivas, a través de las cuales se desarrollan habilidades y actitudes que contribuyan al desarrollo del trabajo en equipo, el espíritu de lucha y el liderazgo.

2. Asesoría Académica. - La asesoría entre pares es aquella actividad entre estudiantes más avanzados, que actúan como facilitadores de otros estudiantes, con un fuerte sentido de solidaridad y de comunicación con sus asesorados.

3. Brigadas Verdes Upemor. -

- Contribuir a la difusión de la información para el manejo integral de los residuos en los municipios y escuelas a través de estrategias de educación ambiental.
- Promover el desarrollo de actividades prácticas cotidianas para la elaboración de composta.
- Promover la participación de la comunidad en temas de ahorro de energía y separación de residuos sólidos.
- Desarrollo de metodologías para el aprovechamiento de especies vegetales del huerto.
- 4. Upemor en comunidad. Asistencia social. - Promover la responsabilidad social universitaria en miras de fomentar cambios positivos perdurables en la calidad de vida de familias con necesidades económicas mayores a través de la participación activa de niñas, niños, jóvenes y mujeres en el desarrollo integral de sus comunidades y necesidades.
- 5. Alfabetización a través del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA). - Concientizar a los jóvenes sobre la problemática del rezago educativo que afecta a nuestro país, así como apoyar como figuras educativas a los educandos de primaria y secundaria se hace necesario un proyecto para combatir el problema a través de materiales que ofrece al Dirección de Servicios Educativos del INEA Morelos.
- 6. Apoyo Cívico. - El servicio cívico es la actividad de carácter personal, que todo universitario tiene el derecho y deber de prestar ante la comunidad universitaria y civil, para contribuir a su desarrollo y promoción. El universitario participará y representará a la institución del manera activa y responsable en todas las actividades que la universidad le convoque.
- 7. Apoyo a Municipio. - Proyecto de actuación social colectiva que busca brindar apoyo a los programas y actividades que el Municipio de Jiutepec genere para el logro de los objetivos que se persigan: limpieza de barrancas, pintar escuelas, limpieza y recuperación de espacios comunes que permitan el esparcimiento y la sana convivencia.
- 8. Generación Emprendedor. - Proyecto dirigido a todo universitario que se encuentre inmerso y en desarrollo de proyectos emprendedores que contribuyan a la formulación e implantación de escenarios que promuevan, faciliten y potencian la creación de empresas exitosas, sostenibles e innovadoras que favorezcan la inserción de los jóvenes al mercado laboral.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

- La Upemor asegura que las personas que realizan trabajos bajo su control toman conciencia de:
- a) La Política de Calidad; para este fin se concientiza al personal sobre su aportación al SGC y se parte del entendimiento y difusión de la política de calidad, misma que se encuentra publicada en tamaño poster dentro de acrílicos colocados en los edificios de la Universidad, también se aplican estrategias de difusión mediante correo electrónico institucional y en la página web de la Upemor para difundirla a toda persona interesada en esta institución.
 - b) Los objetivos de calidad; todas las personas que trabajan en la Upemor desarrollan sus actividades bajo los lineamientos del SGC, el resultado de este enfoque es la verificación de desempeño de los procesos a través del seguimiento de indicadores para el cumplimiento de la meta o metas establecidas para cada proceso y subproceso.
 - c) El personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a la eficacia del SGC; es decir, el personal está comprometido con la institución y lo demuestra por medio de los resultados en su trabajo que se refleja en la satisfacción de las y los estudiantes, usuarios/as y partes interesadas, incluyendo los beneficios de una mejora en el desempeño.
 - d) Documentar la atención a las no conformidades mediante la toma de acciones correctivas para el caso de no cumplir los requisitos del SGC o los requisitos establecidos de manera interna en los procedimientos para el desarrollo de las actividades en el formato de Análisis causa-efecto de No conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02).
 - e) Documentar los productos o servicios no conformes cuando estos se presenten en el Registro

de producto no conforme (SGC-RI-06), del cual se deriva un Análisis causa-efecto de No conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02) si el caso lo amerita y una planeación de acciones para su atención.

f) Documentar las acciones de mejora que se generan como parte de una cultura del conocimiento que permite que esta información esté disponible para su consulta y en su caso si aplica para su réplica.

g) Atender las auditorías internas y externas, y presentar la evidencia de cumplimiento de sus procedimientos y de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

h) Brindar capacitación para el personal de la universidad en los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicados al desarrollo de su trabajo; El personal cuenta con acceso a los planes de control operacional, los procedimientos y documentos internos, los mismos se encuentran impresos en sus lugares de trabajo para que puedan visualizar la información necesaria para el desempeño de sus actividades, como atender las no conformidades y cuáles son las metas y resultados esperados de dicho proceso y así mismo están disponibles en Plataforma de Calidad para su consulta.

i) Se tiene conformado un equipo de personas que integran el grupo de auditores y auditoras internas: durante el transcurso del año se realizan dos revisiones al SGC mediante auditorías internas que implican el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015; cada responsable de proceso y persona operativa muestra el desempeño de sus actividades mediante la evidencia que da cumplimiento con cada etapa.

El personal auditor capacitado anualmente en el cumplimiento de los requisitos de la NMX-CC-9001-IMNC-2015, brinda retroalimentación a las personas responsables de proceso y personal operativo, el cual para atender las desviaciones o no conformidades encontradas documenta la causa o raíz del incumplimiento en el formato Análisis causa-efecto de No conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02) y establece una planeación de acciones con responsables y fechas de cumplimiento, así como una sección para la revisión de la eficacia de las acciones.

Participación Social:

¿Qué estrategias y acciones se desarrollan que involucran a la sociedad?

Para establecer el SGC se realiza un análisis para el comprender el contexto de la universidad y sus partes interesadas; en principio este tema da cumplimiento al requisito 4.1 y 4.2 de la normas ISO 9001:2015, sin embargo este marco social permite tomar las experiencias vividas, opiniones recibidas y todo aquello que los responsables de proceso identifican como necesidades y expectativas de las partes interesadas, para establecer acciones que logren la satisfacción de las y los usuarios de nuestros servicios; cabe mencionar que las personas consideradas como partes interesadas son: estudiantes, personal docente y administrativo, autoridades en la universidad (rectoría, secretarías, direcciones) y autoridades de gobierno local, estatal y federal, los empleadores de nuestros egresados, padres de familia y la sociedad en general.

Los mecanismos que la Universidad utiliza para generar la participación de la sociedad e incluirla en sus procesos y hacerse llegar de información son:

a) Los buzones físicos dentro de la institución y el buzón electrónico en la página web Tu opinión es importante, se administran mediante el Procedimiento para la gestión y atención de comentarios recibidos en los buzones de la Upemor (PLEB-PR-01), el cual forma parte del SGC y tiene por propósito atender las inquietudes de quienes se comunican a través de los mismos para tomar acciones y corregir detalles del proceso que permitan incrementar la satisfacción y mejorar la percepción que se tiene de los servicios y productos educativos otorgados por la Upemor.

En dicho documento se establecen las responsabilidades por parte de los titulares de las direcciones administrativas de la universidad, las etapas para la gestión de los comentarios

recibidos, los tiempos para dar respuesta y el seguimiento y conclusión de esta actividad.

b) La participación de los padres y madres de familia en las reuniones a que se les convoca o en los talleres que se ofrecen a la comunidad, es retroalimentación que se toma en cuenta para mejorar los servicios educativos y la comunicación.

c) Cursos de inducción en donde se cita a padres y madres de familia y/o tutores de los estudiantes, en este evento se abren las puertas de la universidad a quienes participan en el proceso de nuevo ingreso, tanto estudiantes como su familia y la comunidad en general.

d) La Cédula de Comunicación Institucional (SGC-RI-04) es un instrumento que documenta las comunicaciones internas y externas que la Upemor determina para las partes interesadas pertinentes, en este documento se menciona quien comunica, cómo lo comunica, cuándo lo comunica, a quién lo comunica y qué temas son los que se comunican, con esto la información difundida a través de la red de correo electrónico trasciende a las familias de nuestra comunidad universitaria y a la comunidad en general.

Así mismo la información que se difunde a través de la red de correo electrónico trasciende a las familias de nuestra comunidad universitaria.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

El SGC está fuertemente apoyado por la Rectoría de la Upemor: siendo la máxima autoridad, quién ha impulsado el logro de las certificaciones y el mantenimiento funcional de los Sistemas de Gestión, pues los concibe como una herramienta de mejora continua para el logro de los objetivos y metas que se tienen a corto, mediano y largo plazo

Participación de personal de todos los niveles en el seguimiento para los procesos: se realiza de forma puntual por la Dirección de Efectividad Institucional (DEI), y es en ésta área en donde se conjuntan todos los indicadores que permiten revisar el avance en el logro de las metas; la responsabilidad es compartida y va en cascada, pues desde la Subdirección de Calidad se solicita a las personas responsables de proceso los avances, indicadores y en caso necesario evidencias de cumplimiento de las acciones planeadas, cada persona responsable de proceso debe permear la información al personal operativo, quien contribuye con sus actividades para el logro de las metas y la mejora de los procesos.

La falta de recursos económicos ministrados (subsidios estatales y federales) representa un obstáculo importante para el desarrollo y equipamiento de la infraestructura de la universidad, lo cual es indispensable pues forma parte de tener espacios suficientes para otorgar servicios educativos de calidad, así como para atender necesidades acordes al crecimiento de la matrícula en la institución (personal académico y administrativo, insumos, sistemas informáticos, etc); la manera de resolver este problema ha sido mediante la participación en proyectos federales o locales concursables para la obtención de recursos económicos, siendo una importante fuente de financiamiento para la institución, lo cual ha permitido la habilitación docente para lograr los perfiles óptimos, fortalecimiento de la investigación de impacto regional y nacional a través de la integración y desarrollo de cuerpos académicos, equipamiento, capacitación, certificaciones de los sistemas de gestión (calidad y ambiental) certificaciones y acreditaciones de programas educativos etc.

Uno de los mayores obstáculos que se ha logrado vencer es la resistencia del personal operativo por documentar y cumplir con las acciones correctivas, así mismo el seguimiento que por excesos de trabajo se ha descuidado y que generan retrasos en el logro de metas u objetivos

particulares de cada proceso. Para vencer esta renuencia por parte del personal se ha buscado concientizarlo y brindar información del SGC, pues el desconocimiento del mismo ocasiona que no dimensionen cuál es su aportación para la universidad y la importancia del cumplimiento de sus actividades; se ha delegado la responsabilidad del seguimiento de acciones a las y los jefes directos, siendo estas personas quienes rinden cuentas de la adecuada operación de cada proceso y subproceso adscritos a su área de trabajo.

Ciclos Mejora:

Para la Upemor la planificación y estrategia es indispensable para el cumplimiento de políticas, objetivos, metas y actividades relevantes que impacten los servicios y productos educativos que otorgamos.

Las principales mejoras identificadas es la planificación de acciones para la atención de riesgos, pues el cumplimiento de las mismas, aparte de evitar o minimizar posibles riesgos, representa una mejora para el SGC, también es una herramienta que ayuda para priorizar acciones y detectar necesidades que no se tenían consideradas pero que impactan de manera importante.

El proceso de mejora ha sido constante y prueba de ello son los desarrollos de software para diferentes actividades de varias direcciones realizados por la Dirección de Sistemas y Comunicaciones: implementación de un sistema ECADD que permite aprovechar los espacios de cómputo y las tecnologías de la Información (TIs) para obtener y analizar la percepción de la calidad didáctica docente por los alumnos y alumnas. Sistema de Fichas Médicas en plataforma de SIUpemor que se alimenta con información que el usuario o usuaria proporciona y es actualizada cada vez que se requiere por el médico responsable. Reducción de copias controladas desde la implementación de la Plataforma de Calidad en donde de manera permanente se pueden consultar los documentos para la operación de procesos y subproceso.

Institucionalización:

La certificación de nuestro SGC es una estrategia considerada en la planeación institucional que se ha desarrollado mediante el ejercicio de Planeación Estratégica (Programa Institucional de Desarrollo) considerando la participación del equipo directivo. La principal fortaleza ha radicado en la delimitación de responsabilidades y la definición de objetivos y metas para cada área.

Es así como una de las metas para el primer objetivo relacionado con la línea estratégica 4.1. Aseguramiento de la Calidad de los Programas Educativos, corresponde precisamente a mantener al 100% la certificación ISO 9001:2015 para los tres procesos básicos (sustantivos, regulativos y de soporte).

Acciones :

Acciones para el mantenimiento en el corto plazo del SGC:

Cumplimiento de las actividades comprometidas en los planes de acción de cada proceso
Evaluar el SGC mediante la segunda auditoría interna programada para 2017
Continuar con el reporte cuatrimestral de indicadores por proceso y el análisis para mejorar los resultados, así como la implementación de planes de acción en caso de no cumplir con la meta.
Capacitar al personal en temas del SGC, política de calidad, objetivos de calidad, uso de plataforma de calidad, etc.
Difundir la Misión, Visión, Política de Calidad para fortalecer la toma de conciencia.
Presupuestar el recurso financiero para las acciones necesarias en 2018

Acciones para el mantenimiento en el mediano plazo del SGC:

Aprobar las auditorías de mantenimiento prevista para 2018 y 2019.

Lograr que el personal responsable de proceso lidere el logro de las metas operativas correspondientes

Gestionar recursos, apoyos o convenios para el logro de acciones en el SGC.

Acciones para el mantenimiento a largo plazo:

Conseguir la recertificación del SGC en 2020

Tener recursos suficientes para mantener las certificaciones y usar estas como herramienta estratégica para la gestión institucional

Incrementar la participación de la universidad en convocatorias y premios de calidad

Ser un referente en educación de calidad en la región.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

En México existen varias instituciones educativas que se encuentran certificadas bajo estándares de calidad ISO 9001, sin embargo, el reto en este momento es lograr la certificación en la versión 2015, pues independientemente de que los certificados ISO 9001:2008 hayan sido emitidos en años recientes pierden vigencia en 2018 a razón del término del tiempo otorgado para la transición.

El SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 es replicable para cualquier institución educativa, el modelo de mejora continua tiene entre sus virtudes lograr la mejora de los servicios y productos de manera cíclica pues una vez que se realiza lo planeado y se verifica su efectividad, se toman acciones para realizar los ajustes necesarios que el proceso o la institución requieran; el mayor beneficio que esta norma ofrece es que una vez que los posibles riesgos para cada proceso y a nivel estratégico son identificados, se establecen acciones previas a su ocurrencia con la finalidad de dar atención oportuna y minimizar su impacto.

Para la replicabilidad de esta práctica es necesario:

Contar con el compromiso y respaldo de la Alta Dirección

Identificar los procesos clave

Documentar los procesos, políticas y documentos internos necesarios para el SGC

Cumplir con los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015

Capacitar al personal para el conocimiento de los requisitos de la norma

Participación otras Instancias:

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

El Sistema de Gestión de Calidad de la Upemor está determinado de conformidad con la norma de referencia NMX-CC-9001-IMNC-2015, en el Manual de Calidad (SGC-DI-01) se establece el marco normativo al que se alinean los procesos académicos y administrativos, mismos que rigen la operatividad de la Upemor.

Cada proceso a su vez realiza un análisis y menciona en el documento Capital del Conocimiento (SGC-RI-05) las fuentes externas e internas del conocimiento con que cuenta para cada proceso; en la columna correspondiente a fuentes externas se indica la legislación a la cual se da cumplimiento durante el desarrollo de las actividades.

Así mismo, para asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de cada proceso o subproceso, estos se plasman como elemento de cumplimiento para la consideración de necesidades y expectativas de las partes interesadas en el documento Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (SGC-RI-02).

Es importante mencionar que la certificación del SGC en la institución es un compromiso establecido en los objetivos y metas del Plan Institucional de Desarrollo (PDI).

Para reafirmar este compromiso los servidores y servidoras públicas de la Upemor nos conducimos bajo los valores del Código de Ética de la Upemor.

Transparencia:

La transparencia es un principio esencial del trabajo en la Administración Pública y la universidad no puede ser la excepción, por ello las acciones que se establecen para la operación principian desde el momento en que las personas que operan cada uno de los procesos y sus actividades tienen conocimiento y acceso a los procedimientos y políticas necesarios para sus actividades; se brinda información a las y los usuarios sobre las etapas que tienen que seguir para un determinado trámite, esta información se encuentra en la página web, accesible para todo el público al igual que los teléfonos de contacto a los que pueden recurrir para mayores informes.

Los registros son los formatos en donde como resultado del desarrollo de estas actividades se plasman valores o información de utilidad para dar seguimiento a los procesos. La entrega de los resultados de las metas alcanzadas y la presentación de la planeación de acciones para atender las inconformidades encontradas son muestra de la transparencia que se brinda en el desarrollo de las actividades en la Upemor.

En cuanto a la rendición de cuentas, el personal asume la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetándose a la evaluación de la propia sociedad, se cuenta con el portal de transparencia que mantiene actualizados formatos con información de interés social o el público en general puede solicitar que se le dé a conocer puntualmente algún tema de su interés.

Aplicación de recursos:

La universidad garantiza la correcta distribución y administración de los recursos con que se cuenta, formulando a fin de año el presupuesto (basado en resultados) que necesita para el desarrollo de las actividades que desempeña. El ejercicio se realiza por parte de los titulares de las diferentes áreas en la Upemor y consiste en planear estratégicamente la distribución de los recursos, priorizando las necesidades para el cumplimiento de las actividades.

Cuando se trata de recursos gestionados de programas estatales o federales, desde inicio la solicitud del recurso se realiza mediante un proyecto que garantiza la optimización del mismo y el adecuado empleo.

Cabe mencionar que son los procedimientos de Gestión Financiera los que regulan las condiciones, tiempos y modo para el uso de recursos propios, federales, estatales y de otra índole, este proceso regula mediante políticas y lineamientos, los tiempos y condiciones en que se debe solicitar o ejercer un recurso.

Una vez que el recurso esta liberado es el Proceso de Compras el que interviene para dar seguimiento y planificar de acuerdo a lo que se tiene establecido por procedimiento y bajo los lineamientos internos alineados a la legislación aplicable en ese momento.

La Comisaría Pública es el organismo público interno que fiscaliza el uso adecuado de los recursos y la administración del mismo para llevar a cabo las acciones programadas para el logro de las metas y objetivos, asimismo, implica que la o el servidor público haga un uso responsable de los recursos públicos, evitando cualquier desperdicio en su aplicación.

Asimismo, los recursos federales de fondos extraordinarios concursables, son ejercidos de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal efecto, y que se encuentran contenidos en las reglas de operación de cada programa. Estos recursos son fiscalizados a través de la Auditoría de la Función Pública.

Desarrollo profesional y humano:

Para el desempeño de las actividades establecidas en cada proceso, quienes brindan capacitación y elementos suficientes del SGC son las y los jefes inmediatos en el tema operativo, en lo tocante a temas generales la información se brinda mediante los cursos de inducción tanto para personal como para estudiantes.

Mediante el formato de Detección de Necesidades de Capacitación que se realizan cada año a todo el personal, se considera una planeación por parte del proceso de Gestión de Capital Humano para brindar las capacitaciones solicitadas; en cuanto a la capacitación docente es la Dirección de Desarrollo Académico la encargada de presentar la capacitación para el personal docente.

Asimismo, la Dirección de Efectividad Institucional es el área encargada de la capacitación en materia de calidad, ambiental e igualdad laboral, tanto para personal académico como administrativo incluyendo el equipo de auditores internos.

De manera transversal se tiene capacitación en temas de sensibilización, la misma se realiza para personal docente, administrativo y estudiantes con la finalidad de que la información llegue a toda la comunidad.

Dentro del SGC se establece la Política de apoyo en becas para el personal de tiempo completo de la Upemor (CHAB-DI-02), misma que establece como gestionar una ayuda económica para realizar un posgrado, beneficio que se tiene por ser trabajador de tiempo completo de la Upemor; con ello la institución formaliza la lealtad institucional, garantizando que la calidad del quehacer institucional sea realice por el personal calificado.

Los procedimientos documentados en el SGC tienen por objetivo hacer que todo el personal en la institución, desempeñe sus funciones apegándose a los procedimientos documentados y estandarizados, con la práctica constante de su trabajo para hacer más y mejor las cosas, se logra que el personal sea más productivo y contribuya al desarrollo de las tareas del Gobierno y de la sociedad.

Salud y seguridad:

Referente al tema de salud, dentro de las instalaciones se tiene difusión de información a través de correo electrónico institucional en temas como: obesidad, nutrición, enfermedades de transmisión sexual, métodos anticonceptivos, cuadros diarreicos, alimentación sana, campañas de donación sanguínea, etc.

Así mismo se invita a toda la comunidad universitaria a las diferentes campañas que cuatrimestralmente se realizan con el apoyo de servicios de salud del estado o del IMSS y que incluyen pláticas, conferencias, demostraciones o talleres para estudiantes y personal Upemor en general. Las acciones realizadas se mantienen en un indicador que hace referencia al número de campañas y No. de comunidad impactada durante el desarrollo de las mismas.

Protección Civil es uno de los subprocesos del SGC, en esta área se establecen los lineamientos que salvaguardan la integridad de las personas durante el desarrollo de una actividad, dentro de las actividades que se realizan está la implementación de medidas de protección civil, riesgos de trabajo y seguridad en las instalaciones, mismas que se encuentran documentadas en el Programa Interno de Protección Civil (PSC-RI-01), que anualmente se elabora y es presentado y autorizado por las instancias correspondientes.

La información documentada es:

- Política de seguridad e higiene en el trabajo y protección civil de la Upemor
- Manual de Brigadistas
- Programa Interno de Protección Civil
- Protocolos de seguridad
- Programa anual de simulacros.

Así mismo se realiza una supervisión a los visitantes y proveedores que realizan algún trabajo o que se encuentran en actividades que deban cumplir protocolos de seguridad.

Para la atención de algún incidente o incluso en el tema de simulacros se cuenta con la integración de brigadas internas conformadas por personal de la Upemor y son:

- Brigada de Evacuación y desalojo de inmuebles
- Brigada de combates y prevención de incendios y control de fluidos y energéticos
- Brigada de Primeros Auxilios
- Brigada de comunicación
- Brigada de Búsqueda y rescate
- Brigada de control de derrames

De esta manera se estandariza en el Programa Interno de protección Civil 2017 la actuación que debe tener cada brigadista, capacitando de acuerdo al calendario establecido a los integrantes para la atención de las diversas eventualidades y de acuerdo al calendario de simulacros a la comunidad universitaria.

Tanto el personal médico como el personal de brigadas cuenta con la experiencia, el equipo y los elementos necesarios para realizar sus actividades, ya que desde la planeación se identifican las necesidades y se atienden las prioritarias.

Medio ambiente:

Todos los procesos del SGC y toda actividad desarrollada dentro de la Upemor está regulada en el marco del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), mismo que se integra de manera transversal en el desarrollo de las actividades diarias, la universidad preocupada por el cuidado y respeto al medio ambiente, así como el uso sustentable de los recursos naturales se encuentra certificada en la norma ISO 14001:2015 y obtuvo en 2016 el Certificado en Calidad Ambiental otorgado por parte de PROFEPA, mismo que ha mantenido por cuarta vez consecutiva.

Para desarrollar la implementación del SGA en la Universidad, se realizó por proceso la identificación de aspectos ambientales bajo una perspectiva de ciclo de vida, lo cual permite identificar de origen cuales son los consumos que realizamos, lo que generamos e identificar si ese impacto es o no significativo; bajo este enfoque se logra prevenir los riesgos asociados al entorno y medio ambiente e igual que para el SGC, se tiene un plan de acción con actividades específicas para controlar y minimizar los impactos ambientales generados por las actividades de la Universidad, considerando desde la recepción de visitantes hasta el desarrollo de prácticas o ensayos en laboratorio o en campo.

Una de las principales políticas que nos caracteriza es la prohibición de uso e ingreso de desechables de unicel, con lo cual se ha logrado la reducción considerable del volumen de basura; esta acción es parte de la constante concientización que realiza el Programa Ambiental con el personal y estudiantes en temas de cuidado y conciencia ambiental; el uso responsable del agua y la energía eléctrica, la disminución de la huella ecológica promoviendo la reforestación, huertos sustentables y uso de tecnología alternativas, la separación de residuos sólidos urbanos en los arpilleros de colores y el compostaje de materia orgánica para obtener humus de tierra, son solo algunas de las acciones y estrategias desarrolladas a nivel institucional y que no únicamente permean en la institución sino en los hogares de todas las personas que formamos parte de Upemor.

Tenemos en el Código de Ética de la Upemor como valor de toda la comunidad universitaria el respeto por el medio ambiente, que menciona la alineación a que nos comprometemos en el cumplimiento de la legislación aplicable vigente y otras y a las preocupaciones de la sociedad, impulsando soluciones para reducir el uso de recursos naturales, minimizar sus emisiones y reutilizar los recursos, tecnologías y procesos de forma respetuosa y responsable con el entorno natural y social.

Para el tema ambiental se tienen objetivos y metas que cuatrimestralmente se monitorean y que tienen que ver con los siguientes objetivos ambientales:

Residuos sólidos urbanos: Dar un manejo integral a los residuos sólidos urbanos y de manejo especial generados, mediante estrategias de minimización, tratamiento y valorización.

Residuos peligrosos: Manejar de manera integral los residuos peligrosos generados, mediante proyectos para la minimización y tratamiento de residuos.

Agua: Dar un manejo integral al agua a través de su uso eficiente y tratamiento de las aguas residuales para cumplir con la normatividad aplicable.

Aire: Aumentar la calidad de toneladas de CO₂/año dejadas de emitir a través del aprovechamiento energético y prácticas sustentables.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

La integración conforme a la norma ISO 9001:2015 del SGC se establece en el Manual de Calidad (SGC-DI-01), versión 02 de fecha 14 de marzo de 2017, en el mismo se describe en la página 9 los procesos que lo integran y la interacción que existe entre los mismos.

Los Planes de control operacional (SGC-DI-04) son la herramienta gráfica de un proceso o subproceso en el cual se indica el objetivo de calidad al que se alinea, los responsables la operación de cada actividad, la información documentada para el desarrollo de las mismas mencionada como procedimientos y/o políticas internas.

Estos documentos se enlistan en la página 18 del Manual de Calidad, en el requisito 7.5 como Información documentada y permiten dar claridad y definir cuáles son los límites de responsabilidad entre uno y otro subproceso o proceso, de igual manera para las personas que participan en el desarrollo de cada proceso se establecen políticas de operación y las responsabilidades que tienen por cuanto al cumplimiento de las actividades.

Cada proceso y subproceso establece indicadores con metas definidas para dar el seguimiento adecuado a las actividades; los periodos se establecen de acuerdo a la naturaleza de los indicadores y la operatividad del área.

Cuatrimestralmente se monitorean los indicadores de calidad por la Dirección de Efectividad Institucional y los mismos se integran en el documento Objetivos de calidad, seguimiento y medición de los procesos (SGC-RI-07), en el mismo se presentan los resultados y la comparación con la meta establecida; cuando existe un incumplimiento o no fue posible alcanzar la meta, el personal responsable de proceso documenta en formato de Análisis causa efecto de no conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02) las acciones tomadas.

Implantación:

Como se mencionó anteriormente, es en los procedimientos y/o políticas donde se documentan las actividades, las personas responsables, los productos o servicios que se obtienen en cada etapa y los plazos para el desarrollo de las mismas; estos en su contenido indican las personas responsables o que tienen alguna participación, políticas de operación, el detalle del desarrollo y los tiempos de ejecución.

De manera general en el Anexo A del Manual de Calidad (SGC-DI-01), se presentan los principales servicios y productos proporcionados por cada proceso y subproceso.

Para efectos del desarrollo adecuado de las actividades que mencionan los procedimientos o documentos internos se garantiza mediante soporte de red telefónica y web la adecuada comunicación entre las personas responsables de los procesos con el resto de las áreas u otras dependencias o instancias cuando así se requiera. Asimismo, la Upemor da cumplimiento a los siguientes procesos de comunicación con las y los estudiantes, usuarios/as y partes interesadas:

Proporciona información relativa a productos y servicios

Atención de consultas, contratos y pedidos incluyendo cambios; mediante:

- Actividades de orientación al estudiante y oferta educativa
- Actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales
- Actividades de comunicación de los servicios que ofrece la Upemor a las partes interesadas
- Áreas de atención personalizada a estudiantes
- Implementación del programa de tutorías y asesorías
- Programas de atención y seguimiento de egresados
- Monitoreo de las actividades de estancias y estadías
- Gestión ambiental y prevención de la contaminación

Obtiene retroalimentación de las y los usuarios relativa a productos y servicios que incluyen las quejas, las cuales mediante al persona responsable del SGC que recibe los comentarios, quejas, sugerencias, solicitudes de información y asuntos relacionados con el SGC, revisa y da respuesta a las personas interesadas, en caso necesario, canaliza las solicitudes a las áreas involucradas para la gestión y atención, y asegura que se tomen las acciones correctivas para evitar su repetición en caso de no conformidades. Los procesos institucionales están apegados en todo momento a la normatividad de la Upemor.

La Upemor establece los lineamientos y políticas necesarias para el manejo y cuidado de productos que son propiedad del estudiante y/o usuario o usuaria, como son documentos originales, información personal u otros, mientras estén bajo control de la institución.

Asimismo, dependiendo de la naturaleza de las actividades de cada proceso, se asegura de establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando es pertinente.

Resultados:

*Explique si la práctica presenta indicadores de resultados. Estos resultados deben estar acorde con los objetivos planteados.

La Upemor establece en su planeación estratégica en el PID los objetivos e indicadores estratégicos a los cuales se alinean los objetivos de calidad y los indicadores que se mantienen para la operación de los procesos del SGC.

Para todo el SGC existen indicadores y el detalle de los mismos por proceso y subproceso se menciona en el documento Objetivos de calidad, seguimiento y medición de los procesos (SGC-

RI-07), así mismo se establecen metas para su cumplimiento.

La evaluación de los indicadores de calidad se realiza cuatrimestralmente, esto permite tomar acciones a tiempo que mejoran las condiciones para el caso en que las metas no se alcanzan, estos indicadores son atendidos con acciones correctivas documentadas en el formato de Análisis causa-efecto de no conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02), al cual se anexa la evidencia de cumplimiento.

Aunado a lo anterior, la Upemor cuenta con el análisis de indicadores institucionales (ej. retención, aprovechamiento, eficiencia terminal) así como de las estrategias correspondientes para la atención de resultados con el objetivo de incrementar continuamente la calidad de los servicios educativos.

*¿Existe una relación causal en las mediciones principales y la aplicación de sus sistemas? Describir sí los indicadores presentan tendencias alineadas a los objetivos planteados, evidenciando una evaluación periódica y constante.

Upemor establece su planeación estratégica en el PID desde donde emanan los objetivos e indicadores estratégicos, los objetivos de calidad se alinean con los objetivos estratégicos y los indicadores que se mantienen para en SGC dependiendo de su naturaleza impactan de manera directa o indirecta a los estratégicos. La evaluación de indicadores estratégicos se realiza de manera anual, mientras que los indicadores de calidad se reportan cuatrimestralmente y las acciones emprendidas para uno u otro son documentadas en el formato de Análisis causa-efecto de no conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02).

*Se debe explicar si se plantean las causas que provocan el no alcance de los objetivos planteados y sí se establece un plan de mejora continua.

Para llegar al establecimiento de las acciones correctivas primero se analiza la razón de la inconformidad es decir la raíz de la causa que lo genero, apoyados en la herramienta de Ishikawa, siguiendo lo indicado en el formato de Análisis causa-efecto de no conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02), sin embargo, no es limitativa pues también se utiliza el análisis de los 5 ¿por qué?, con estos elementos la persona responsable de proceso puede dar claridad al análisis.

Una vez encontrada la raíz de la inconformidad en el mismo formato de Análisis causa efecto de no conformidad y acción correctiva (SGA-RI-02), se establece una planeación de las actividades a realizar, en ella se documenta la acción que se debe tomar, un apartado donde se establece la evidencia de cumplimiento que se presentará, la persona responsable de ejecutar la acción, la fecha de término de la actividad y el estatus que guarda; este formato se firma por el responsable de las actividades, por el titular de la Dirección o área en cuestión y por las o la persona encargada del SGC.

Al llegar las fechas de cumplimiento de estas acciones se solicita a las áreas entregar la evidencia correspondiente o informar cual es el seguimiento y estatus de la actividad, conforme se van concluyendo las actividades la evidencia se integra al formato.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:	El desempeño del SGC se mide cuatrimestralmente mediante indicadores operativos establecidos por proceso y subproceso, el objetivo del mismo es optimizar las actividades y eficientar el uso de recursos materiales o insumos, horas/personal y con ello asegurar que la operatividad es óptima, los indicadores y sus resultados pueden revisarse en el anexo 3. <u>Objetivos de Calidad, seguimiento y medición de los procesos (SGC-RI-07), que se agrega como archivo adjunto.</u>
Resultados:	<p>El objetivo de mantener la certificación para los procesos administrativos y educativos de la institución se ha logrado; en junio de 2017 obtuvimos el certificado en ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y estamos por obtener la certificación en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en igualdad Laboral y No Discriminación; desde 2015 las nuevas versiones de estas normas entraron en vigor y era necesaria una transición de los Sistemas de Gestión para lograr las tres certificaciones, los resultados ahora son visibles.</p> <p>En cuanto al tema de proceso académico el porcentaje de retención de alumnos que se ha mantenido y aunque es significativo el incremento de un cuatrimestre a otro está por arriba del 90%; la participación de alumnos y alumnas en actividades culturales y deportivas que corresponde al 80% de estudiantes del primer ciclo de formación es también un indicador que se mantiene gracias a la adecuada planeación de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y que rebasa la meta establecida.</p> <p>Por cuanto a desarrollo de sistemas de software por parte de las Dirección de Sistemas y comunicaciones en 2016 se rebaso la meta de 80% con un 86% en el porcentaje de sistemas entregados en tiempo y forma.</p> <p>Y por supuesto dentro de los indicadores prioritarios esta la captación de alumnos que se establece como meta operativa para el subproceso de promoción y alcanzó un 98% de la meta establecida para 2016.</p>

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:	<p>Para los temas aquí documentados se adjuntan los siguientes archivos:</p> <p>Anexo 1. Diagrama de procesos del SGC Anexo 2. Manual de Calidad (SGC-DI-01) Anexo 3. Objetivos de Calidad, seguimiento y medición de los procesos (SGC-RI-07)</p>
--------------	--



Fecha:

2	0	1	7	0	7	1	9
---	---	---	---	---	---	---	---

año mes día

Practica: 84

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 84-INTERACCION_PROCESOS.pdf , 84-INTERACCION_PROCESOS.pdf