



# MANUAL DE CALIDAD

## ISO 21001:2018

M08-SGC-02

---

### GUÍA DE REFERENCIA

Sistema de Gestión de Calidad  
Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

Conforme a la norma

ISO 21001:2018 / NMX-CC-21001-IMNC-2019 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.

Lic. Julián Cristobal Hernández  
Ortega

Representante del SGC  
Elaboró y Revisó

Ing. Roxana María Hernández  
Ortiz

Sub. de Planeación y Evaluación  
Vo.Bo. y aprobó

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

# CONTENIDO

## **0 Inducción**

- 0.1 Antecedentes y modelo educativo
- 0.2 Gestión por procesos
- 0.3 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

## **1 Objeto y campo de aplicación**

- 1.1 Cumplimiento de requisitos

## **2 Referencias Normativas**

- 2.1 Leyes, reglamentos, políticas y lineamientos

## **3 Términos y definiciones**

- 3.1 Aplicables para el propósito de la Institución

## **4 Contexto de la UTNAY**

- 4.1 Comprender la UTNAY y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del SGC
- 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 UTNAY

## **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

# CONTENIDO

## **7 Soporte**

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

## **8 Operación**

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

## **9 Evaluación del desempeño**

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

## **10 Mejora**

- 10.1 Generalidades
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora continua

## **Información documentada de referencia a la operación**

## **Glosario de consulta general**

## **Anexos**

## 0. Inducción

### 0.1 Antecedentes y modelo educativo

De conformidad con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, en el que se establece el fortalecimiento del sistema de educación tecnológica, el 14 de noviembre del año 2000, se firmó el Convenio de Coordinación celebrado entre el Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría de Educación Pública y el Gobierno del Estado de Nayarit, para la creación, operación y apoyo financiero de la Universidad Tecnológica de Nayarit (UT de Nayarit).

Es así, como mediante Decreto Número 8334, promulgado el día 26 de marzo del año 2001 y publicado en el Periódico Oficial del Estado de Nayarit el día 31 de marzo del mismo año, la UT de Nayarit, nace como Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, su objetivo es impartir educación tecnológica, ofreciendo carreras de Técnico Superior Universitario (TSU), así como el desarrollo de estudios, proyectos y programas en beneficio de la comunidad; promover la cultura científica y tecnológica; y desarrollar funciones de vinculación con los diferentes sectores de la sociedad.

Con la finalidad de dar cumplimiento al Capítulo II, Art. 6, Fracción I, del Decreto de Creación donde se establece que la Universidad Tecnológica de Nayarit tendrá un Consejo Directivo como su Órgano Máximo de Gobierno, el 2 de mayo del 2001, se integró el mismo con representantes de los diferentes sectores. Posteriormente el 8 de junio del mismo año, se nombra como 1er. Rector de la UT de Nayarit al Lic. David Guerrero Castellón, para así comenzar con las actividades propias de la misma.

El día 18 de agosto del año 2001, el entonces Gobernador Constitucional del Estado de Nayarit, C.P. Antonio Echevarría Domínguez, inauguró el campus universitario dando inicio a las actividades académicas con el curso propedéutico, comenzando el 3 de septiembre del mismo año el primer ciclo escolar 2001-2002.

Actualmente la Institución se encuentra ofertando 23 carreras de nivel superior entre TSU, Licenciaturas e Ingenierías bajo el siguiente modelo educativo vigente:

- Otorgar dos títulos universitarios en 3 años 8 meses, el primero al culminar el 6to. cuatrimestre obteniendo el título profesional de Técnico Superior Universitario, y el segundo al concluir el 11vo. cuatrimestre, a nivel Ingeniería o Licenciatura.
- El egresado cuenta con la capacidad de adaptarse a diferentes formas de trabajo, mediante carreras polivalentes.
- Planes de estudio enfocados a la formación integral de los alumnos bajo la modalidad de Competencias Profesionales.
- Estrecha vinculación con los sectores productivo, educativo y social.
- La universidad atiende la formación práctica del alumno con una educación tecnológica especializada y brinda una formación integral, en el aspecto cultural, artístico y deportivo.
- Proporciona al alumno las habilidades necesarias para crear su propia empresa con base a su creatividad.
- Los alumnos realizan proyectos de estadía en las empresas en el 6to. y 11vo. cuatrimestre que les permite su incorporación al sector productivo al término de su carrera.
- Los alumnos combinan los estudios en el aula, taller y/o laboratorio, mediante prácticas, visitas y estadías en la planta productiva de bienes y servicios.

- Formación Académica del estudiante:
  - Modelo educativo basado en competencias profesionales.
  - Grupos de 30 alumnos. (flexible).
  - Atención Personalizada.
  - Periodos cuatrimestrales.
  - 2 títulos Universitarios en 3 años 8 meses.
  - Tutorías y Asesorías.
  - Visitas y viajes de estudio a empresas regionales y nacionales.
  - Estadías en empresas estatales, nacionales e internacionales, durante un periodo de 4 meses.
  - Licencias profesionales en el extranjero.
  - Becas Académicas, Alimenticias, de Transporte, Federales y Estatales y al Extranjero.

## Filosofía Institucional

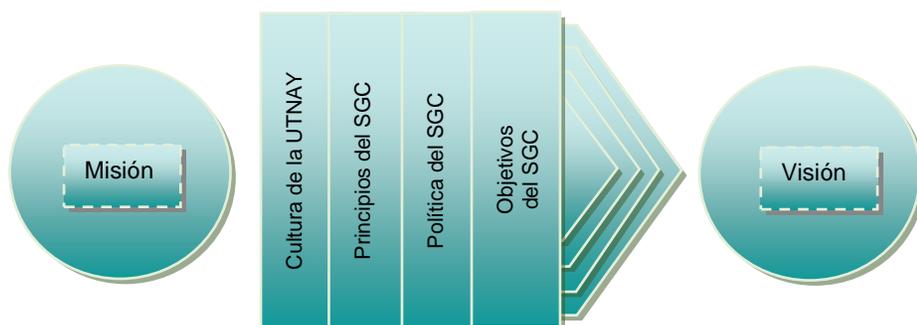
### MISIÓN

Formar profesionistas competitivos mediante programas de educación superior científicos y tecnológicos, sustentados en un modelo integral y humanista, con un enfoque basado en competencias profesionales y con un sentido de innovación para el desarrollo sustentable del entorno.

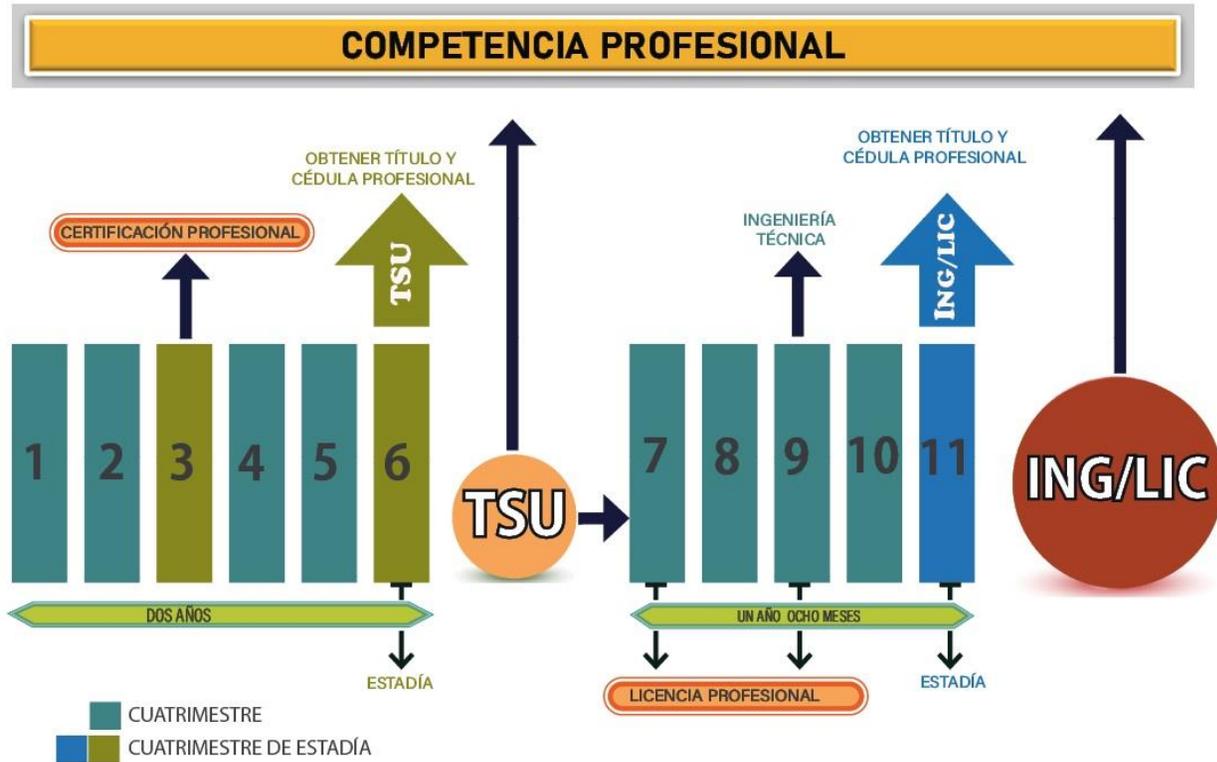
Vincular la institución con los sectores público, social y privado para fortalecer los programas educativos y contribuir con el desarrollo de servicios especializados, asistencia técnica y transferencia de tecnología, a través de la investigación aplicada para impulsar el desarrollo de la región.

### VISIÓN

Ser una institución con excelencia académica reconocida por entidades nacionales e internacionales, comprometida con el desarrollo humano equitativo e incluyente que forme profesionistas competentes con sentido de responsabilidad social.



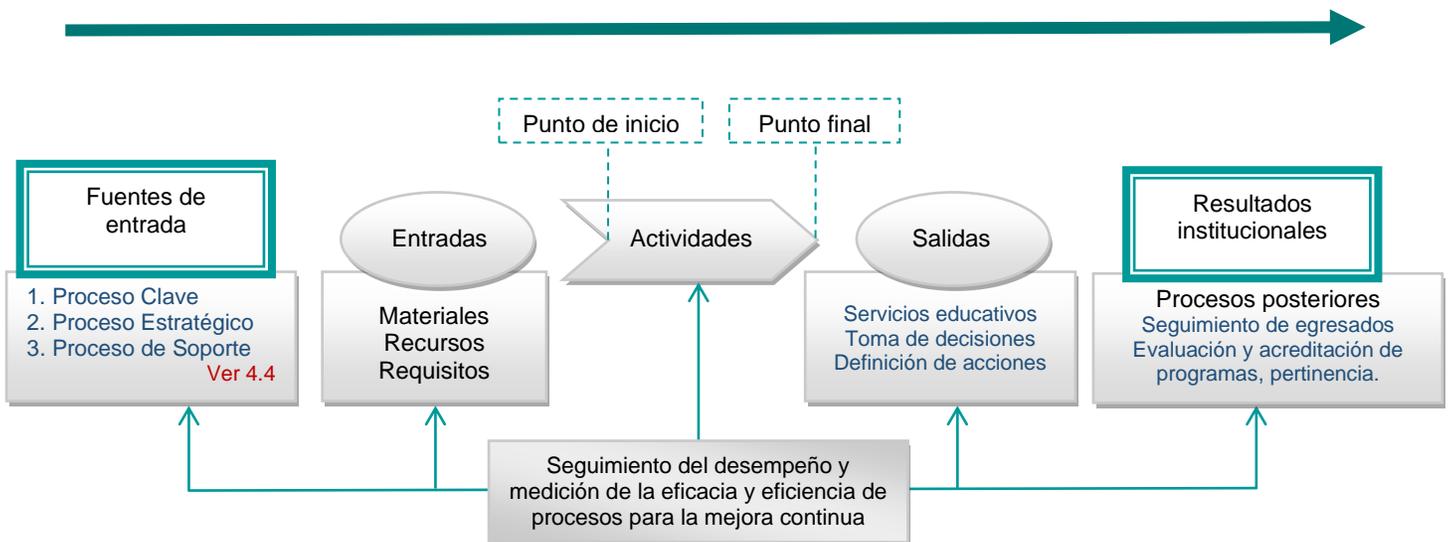
## MODELO EDUCATIVO



### 0.2 Gestión por procesos

Representación esquemática de los procesos de la UTNAY y muestra de la interacción de sus elementos.

Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.



Representación esquemática de los elementos de los procesos de la UTNAY.

### 0.3 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA se aplica a todos los procesos y actividades de los Manuales de Operación del sistema de gestión de la calidad en su conjunto.

A continuación, se ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de estas Normas Internacionales ISO 21001:2018

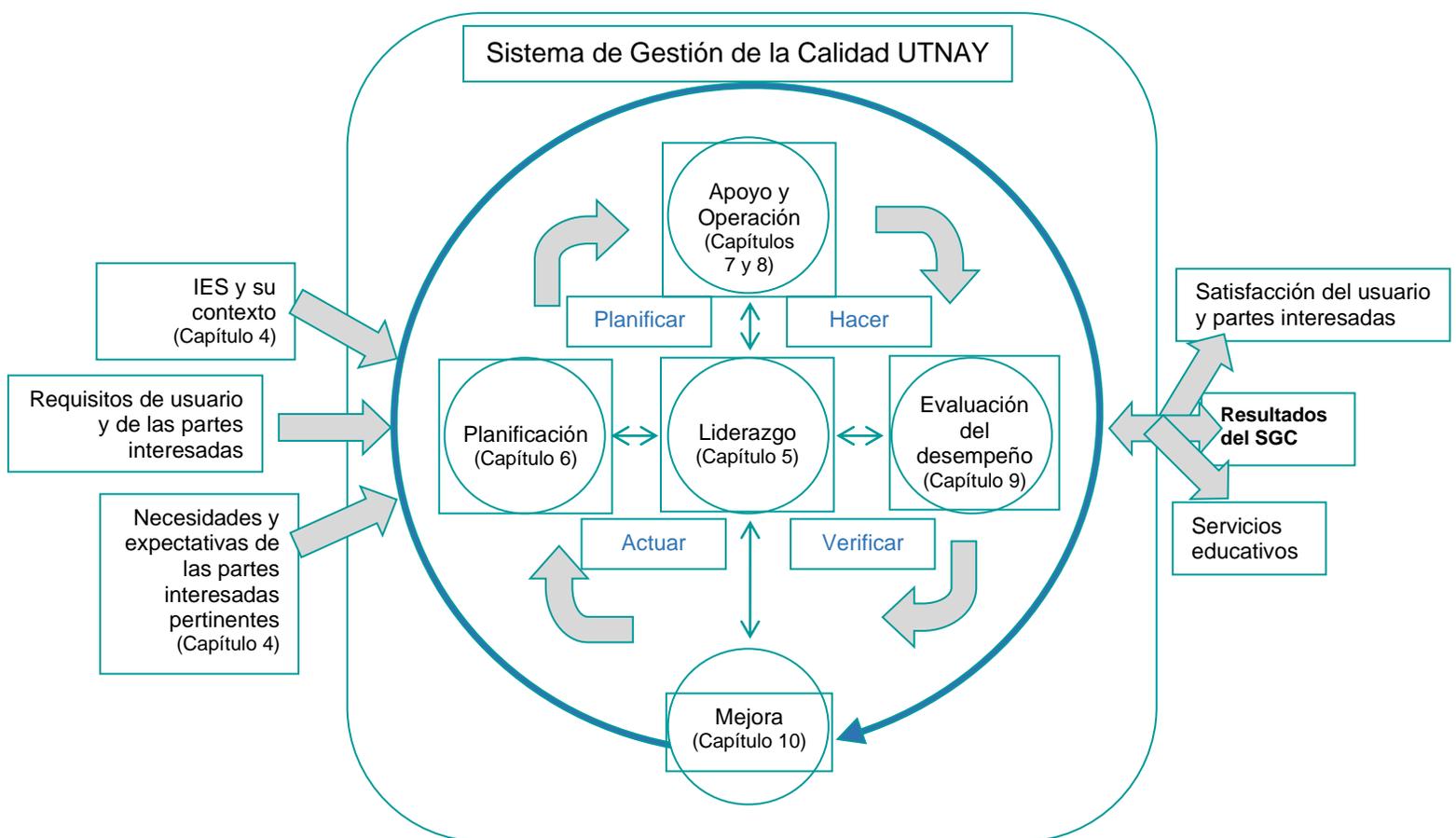


Figura 2 - Ciclo de mejora continua de procesos y actividades de la UTNAY.

# 1. Objeto y campo de aplicación

## 1.1 Cumplimiento de requisitos

La Universidad Tecnológica de Nayarit se asegura de la determinación y cumplimiento de los requisitos relacionados a los servicios que ofrece a los sectores del Estado como partes interesadas, mismos que se describen a continuación:

Requisitos pertinentes establecidos para la prestación del servicio educativo a los alumnos durante su ingreso, estancia y egreso de la institución hasta los requisitos establecidos para el seguimiento a los egresados.

Requisitos establecidos para el control adecuado en la operación de los servicios educativos que emanan de los lineamientos generados por la DGUTyP documentados a través de Reglamentos Internos de la Universidad (Legislación Universitaria).

Requisitos legales y reglamentarios externos, establecidos por el estado y la federación relacionados a la prestación de servicios educativos de nivel superior (lista maestra de información documentada externa).

Cualquier otro requisito aplicable autorizado por la institución necesario en la prestación de servicios al sector productivo vigentes.

# 2. Referencias Normativas

## 2.1 Leyes, reglamentos, políticas y lineamientos

Los controles regulatorios para los servicios que oferta la UTNAY se encuentran delimitados a través de documentos externos que aplicados completos o en parte (según aplique) son indispensables y obligatorios para mantener el buen funcionamiento de los procesos, aplica la última edición publicada o socializada por parte de los entes responsables de su actualización:

- ✓ ISO 9000:2015 NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) – Requisitos.
- ✓ [ISO 21001:2018 NMX-CC-21001-IMNC-2019, Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas \(SGOE\)](#).
- ✓ Ley de obra pública del Estado de Nayarit.
- ✓ Reglamentos internos vigentes de la UTNAY.
- ✓ Universidades Tecnológicas: una nueva opción educativa para la formación profesional a nivel superior. Secretaría de Educación Pública, 1991.
- ✓ Políticas para la operación del Modelo Educativo del Sistema de Universidades Tecnológicas, Secretaría de Educación Pública, Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica, Dirección General de Universidades Tecnológicas.
- ✓ Lineamientos expedidos por el Subsistemas de Universidades Tecnológicas. DGUTyP.
- ✓ Cualquier otro documento legal y reglamentario que la UTNAY determine como requisitos de aplicación obligatorio para los fines de cumplimiento de servicios de educación superior y otros servicios establecidos.

Ver Anexo de [Inventario de la normatividad vigente \(Proceso estratégico\) A05-M02-00](#).

## 3. Términos y Definiciones

### 3.1 Aplicables para el propósito de la Institución

Para los propósitos de este documento se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000 y los siguientes aplicables para el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución:

#### 1. Proveedor.

Parte interesada de la UTNAY que abastece de materiales, servicios u otros suministros requeridos para el desarrollo efectivo de los procesos y actividades relacionadas al servicio educativo y al sector productivo.

#### 2. Cliente.

Parte interesada que recibe los servicios educativos y/o servicios al sector productivo que están ofertados por la UTNAY.

#### 3. Elementos de entrada al proceso de Aprendizaje (Proceso Clave).

Necesidades y requisitos de las partes interesadas, contexto de la UTNAY, Planes Gubernamentales Estatales y Federales, Planes y Programas de estudio vigentes, así como Programa Institucional de Desarrollo (PIDE).

#### 4. Producto del Aprendizaje (Proceso Clave).

Es el servicio educativo desarrollado en las carreras ofertadas por la UTNAY que cumple con los requisitos establecidos para los estudiantes que egresan.

#### 5. Diseño y desarrollo (8.3).

Conjunto de procesos que se realizan bajo la coordinación y autoridad de la DGUTyP que transforman los requisitos del producto del proceso de Desarrollo del Aprendizaje (requisitos del servicio educativo pertinente), en documentos denominados planes y programas de estudio.

#### 6. Salidas No Conformes (8.7)

Se determina como salida no conforme al servicio educativo y/o a servicios al sector productivo que no cumplieron con los requisitos o con la satisfacción del cliente en relación a la oferta inicial de la institución.

#### 7. Carga académica.

Asignación de recursos (profesores, equipo, instalaciones, etc.) que dan lugar a la fase dinámica del proceso desarrollo del aprendizaje y a la medición y seguimiento del producto (servicio educativo) del mismo.

**8. Comisiones Académicas Nacionales.**

Órganos colegiados de carácter consultivo creados por la DGUTyP, con el objeto de proponer, elaborar, revisar y modificar planes de estudio de las carreras que se imparten en el Subsistema de Universidades Tecnológicas. Se integran por: Directores de Carrera, representantes de instituciones educativas y representantes de la DGUTyP.

**9. Comisión de Pertinencia.**

Órganos colegiados de carácter consultivo creados por la UTNAY para asegurar que los contenidos de los planes y programas de estudio sean acordes con los requerimientos del entorno y de la actividad económica de la región. Es presidida por el Rector e integrada por representantes del sector productivo de la región y por funcionarios de la universidad.

**10. Comité Directivo de Calidad.**

Órgano colegiado creado por la UTNAY para auxiliar a la Rectoría en la definición de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, así como para revisar de manera programada y asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Es presidido por la Rectoría e integrado por el personal responsable de las áreas de operación de la Institución.

**11. Deserción.**

Indicador que muestra la proporción de alumnos que abandonan los estudios durante cada ciclo escolar con relación a la matrícula total atendida durante el mismo período.

Se consideran desertores aquellos alumnos que tramitan baja temporal o definitiva; que abandonan los estudios sin dar aviso a la UT de Nayarit independientemente de las causas que originen estas situaciones; o que al final de un ciclo escolar causen baja por rendimiento académico deficiente.

**12. Eficiencia terminal.**

Indicador que muestra la proporción de alumnos egresados en relación al número de alumnos inscritos por generación.

**13. Índice de Titulación.**

Indicador básico para estimar en términos relativos, el comportamiento de la titulación de la UT de Nayarit.

**14. Egresado.**

Persona que aprueba y acredita todas las asignaturas que conforman un plan de estudios.

**15. Estudiante Titulado.**

Persona que ha cubierto el plan de estudios y cumplido con los requisitos establecidos por la institución educativa para obtener el título correspondiente.

**16. Estadía.**

Etapas finales del proceso de formación del estudiante, en la cual permanece en el sector productivo durante un lapso de 10 a 15 semanas para desarrollar un proyecto concertado con la empresa, que incluye actividades prácticas relacionadas con sus funciones profesionales.

La estadía se lleva a cabo en el sexto u onceavo cuatrimestre y el alumno cuenta con un asesor académico y un asesor empresarial.

**17. Estancia.**

Acción de vinculación con el sector productivo que forma parte del proceso de aprendizaje, en la cual el alumno permanece en una empresa durante un período aproximado de una semana, con el propósito de identificar procesos técnico-administrativos y/o localizar áreas de oportunidad para desarrollar su proyecto de estadía. La estancia se lleva a cabo en el cuarto y/o quinto cuatrimestre.

**18. Matrícula Total Atendida.**

Se define como el número de alumnos que se inscriben y cursan las asignaturas en un período determinado. Está integrada por los alumnos inscritos de nuevo ingreso, los reinscritos (promovidos, re-cursantes, reincorporados y cambios de carrera).

**19. Matrícula.**

Clave única asignada por el área de Servicios Escolares a cada uno de los alumnos inscritos a la Universidad.

**20. Plan de estudios.**

Documento que establece las características especificadas de los subprocesos y productos del proceso de aprendizaje de los Programas Educativos. Las características especificadas en el plan de estudios son, principalmente: el perfil de ingreso, el perfil de egreso, los objetivos del programa educativo, el mapa curricular, los objetivos de las asignaturas y sus unidades temáticas, el saber, el saber ser, saber hacer y los métodos de evaluación del aprendizaje.

**21. Programas de estudios.**

Documento que establece las características especificadas de cada una de las asignaturas que forman un plan de estudios.

**22. Reprobación.**

Indicador que muestra la proporción de alumnos que no aprobaron alguna asignatura del plan de estudios en un período escolar determinado, con relación a la matrícula atendida.

**23. Visitas al sector productivo.**

Acción de vinculación que forma parte del proceso de desarrollo del aprendizaje en la que grupos de alumnos realizan visitas al sector productivo con objetivos educacionales especificados. El único periodo en el que el alumno no realiza visitas al sector productivo es cuando éste realiza su estadía.

**24. Procesos.**

Son los procesos principales que rigen el quehacer de la organización y que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

## **25. Sistema de Gestión de Calidad – Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE)**

Conjunto de procesos documentados acorde a la operación de la UTNAY en cumplimiento a requisitos [ISO 21001:2018](#), y alineados a los objetivos de calidad, con el propósito de satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, que permitan mantener una certificación de calidad.

### **26. Área de oportunidad.**

Detección de alguna falla en las actividades de los procesos en donde se puede hacer una mejora significativa.

### **27. Auditor Institucional.**

Persona que labora para la UTNAY con la competencia y calificación especializada para participar en el proceso de auditoría interna.

### **28. Auditoría Interna.**

Proceso de evaluación realizado por o en nombre de la organización para comprobar la capacidad del SGC de cumplir los requerimientos de los clientes, los requisitos de la organización, de la norma, reglamentarios o cualquier otro requisito aplicable.

### **29. Acción Correctiva.**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

### **32. Gestión de riesgo.**

Es un enfoque estructurado de la UTNAY para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades documentadas que incluyen la identificación, el análisis y la evaluación de riesgo, para luego establecer las estrategias para su tratamiento, previniendo riesgos en el desarrollo del aprendizaje. [Ver Mapa de Riesgos Institucional.](#)

### **33. Asesorías.**

Actividades académicas orientadas a elevar el nivel de aprovechamiento de los alumnos en la (s) asignatura (s) que así lo requiera (n).

### **34. Auditor Líder.**

Persona calificada para dirigir una Auditoría Interna de Calidad en la UTNAY.

### **35. Información Documentada de origen externo.**

Documentos aprobados por instancias externas de la Universidad que afectan, regulan asesoran y/o apoyan al Sistema de Gestión de Calidad de la UTNAY.

**36. Examen de diagnóstico CENEVAL.**

Examen de ingreso aplicado por Centro Nacional de Evaluación (EXANI II) para los aspirantes a ingresar en cada ciclo escolar de la UTNAY.

**37. Examen de Perfil.**

Define la vocación y la aptitud del alumno para cursar la carrera.

**38. Evaluación Ordinaria.**

Es aquella que realiza el alumno durante el cuatrimestre respectivo y puede comprender una o más de las unidades de aprendizaje que integren el programa de estudios.

**39. Evaluación Remedial.**

Es aquella que procede cuando el alumno no presenta o no acredita la evaluación ordinaria.

**40. Evaluación Extraordinaria.**

Es aquella que se lleva a cabo cuando el alumno no acreditó la asignatura en la evaluación remedial.

**41. Formatos.**

Documento que sirve para registrar los resultados de actividades y operación de la aplicación de un documento.

**42. Equipo Auditor.**

Grupo de personas que llevan a cabo una auditoría interna.

**43. No Conformidad.** Es el no cumplimiento de un requisito especificado en la norma de referencia.

**44. S.D.**

Sin derecho a examen.

**45. N.A.**

No acredita examen.

**46. N.P.**

No presentó examen.

**47. Memoria (Tesina o reporte).**

Trabajo que desarrolla el alumno sobre su proyecto de estadías y es entregado de manera digital.

**48. Profesor de asignatura.**

Todo Profesor de Tiempo Completo y Tiempo Parcial que tenga horas frente a grupo.

**49. PTC.**

Profesor de Tiempo Completo.

**50. PTP.**

Profesor de Tiempo Parcial.

**51. Programa de Auditoría.**

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**52. Producto.**

Resultado de un proceso (académico o de gestión).

**53. Proceso.**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**54. POA.**

Programa Operativo Anual. Objetivos, metas, indicadores, actividades generales y acciones que se establecen en cada área de operación académico-administrativa.

**55. PPT.**

Programa Presupuestal de Trabajo. Distribución en periodos cuatrimestrales de los requerimientos de presupuesto por cada área de operación académico-administrativa, con la finalidad de dar cumplimiento al POA.

**56. PIDE.**

Programa Institucional de Desarrollo.

**57. Plan de Acciones Correctivas.**

Plan de acciones a implementar como resultado de una auditoría interna o una revisión al SGC, con la finalidad de asegurar que se cumplan los requisitos del sistema de calidad, mejorando los procesos y las actividades de las áreas de operación.

**58. Registros.**

Información documentada que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**59. Representante de Rectoría.**

Representante del rector para los trabajos relacionados con el SGC.

**60. Requisito.**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**61. Sustentante.**

Alumno que presenta examen de ingreso o egreso CENEVAL y de perfil.

**62. Tutorías.**

Actividades de acompañamiento individual o grupal dirigidas a los alumnos para mejorar y elevar el nivel de aprovechamiento académico, así como apoyarlo para garantizar su permanencia en la institución desde el inicio y hasta su egreso en los dos niveles de estudio (TSU / Ing. y Lic.).

**63. Servicios al Sector Productivo.**

Son los servicios tecnológicos prestados al sector productivo que ofrece la universidad mediante una vinculación permanente, a través de sus diferentes centros proveedores contribuyendo así con el desarrollo económico y sustentable de la región.

**64. Academia.**

Grupo de Profesores que tienen bajo su responsabilidad la impartición de una misma asignatura dentro de su programa educativo, con la facultad de establecer los criterios de planeación, desarrollo y evaluación de la asignatura a impartir durante el cuatrimestre.

**65. Mapa Curricular.**

Documento que establece el nombre de las asignaturas y el número de horas a cumplir por cuatrimestre para concluir los estudios de un programa educativo.

**66. Hoja de asignatura.**

Documento que establece los contenidos temáticos de cada una de las asignaturas que forman parte del plan de estudios.

**67. Programación de Asignatura.**

Documento donde se estructuran los temas o unidades a impartir de una asignatura, así como los criterios e instrumentos de evaluación.

**68. Asignatura Integradora.**

Asignatura o proyecto integrador que demuestra la competencia adquirida por el alumno durante su carrera, establecida en el Mapa Curricular.

***Niveles de evaluación en asignatura Integradora:***

AU- Autónomo = 10-Supera el resultado de aprendizaje en contextos diferentes.

CO- Competente = 8-Cuando se han logrado los resultados de aprendizaje.

CD- Competente Destacado = 9-Cuando se han logrado los resultados de aprendizaje y excede los requisitos establecidos.

**69. Asignatura NO Integradora.**

Evalúa los conocimientos del alumno por áreas específica, establecidas en el Mapa Curricular.

**70. 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).

**71. Servicio educativo.**

Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.

**72. Producto educativo.**

Recurso de aprendizaje bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.

***Niveles de evaluación en asignatura No Integradora:***

SA- Satisfactorio = 8-Cuando se han logrado los resultados de aprendizaje.

DE- Destacado =9-Cuando se han logrado los resultados de aprendizaje y excede los requisitos establecidos.

CA- Competente Autónomo = 10-Cuando se han logrado los resultados de aprendizaje.

SIGLAS	DESCRIPCIÓN
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
CENEVAL	Centro Nacional de Evaluación, A. C.
DGUTyP	Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas
SEP	Secretaría de Educación Pública
TSU	Técnico Superior Universitario
PIDE	Programa Institucional de Desarrollo
POA	Programa Operativo Anual
PPT	Programa Presupuestal de Trabajo
ING. / LIC.	Ingeniería / Licenciatura
UT de Nayarit /UTNAY	Universidad Tecnológica de Nayarit
UUTT	Universidades Tecnológicas
SIVUT	Sistema de Información sobre Vinculación de las Universidades Tecnológicas.
RIPPPA	Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico.

## Principios del SGC/SGOE de la Universidad Tecnológica de Nayarit

- a) Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.** La UTNAY involucra activamente a los estudiantes en su propio aprendizaje, considerando las necesidades de la comunidad, su visión, misión y los objetivos estratégicos (ver 5.1.2).
- b) Liderazgo visionario.** La UTNAY involucra a su comunidad universitaria en la creación, redacción e implementación de su misión, visión y objetivos (ver 5.1).
- c) Compromiso de las personas.** La UTNAY asegura que todas las personas involucradas sean competentes, empoderadas y comprometidas para proporcionar valor (ver 7.2).
- d) Enfoque a procesos.** La UTNAY mantiene resultados consistentes y predecibles asegurando que las actividades sean entendidas y gestionadas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, incluyendo entradas y resultados (ver 4.4).
- e) Mejora.** La UTNAY mantiene un enfoque continuo en la mejora, conociendo los niveles de rendimiento para reaccionar ante los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades (ver 10.3).
- f) Toma de decisiones basada en la evidencia.** La UTNAY mantiene decisiones y planes de estudio basados en el análisis y evaluación de datos e información para producir los resultados deseados.
- g) Gestión de las relaciones.** La UTNAY mantiene un éxito sostenido, gestionando las relaciones con las partes interesadas, tales como sus proveedores.
- h) Responsabilidad social.** La UTNAY es sostenible y asegura el éxito a largo plazo, incluyendo la educación de calidad para todos, la salud y la seguridad, así como el bienestar de la sociedad (ver Plan de Desarrollo Institucional).
- i) Accesibilidad y equidad.** La UTNAY es inclusiva, flexible, transparente y responsable, para abordar las necesidades individuales, especiales, intereses, habilidades y origen de los estudiantes (ver PDI), así como el modelo de igual laboral y no discriminación certificada.
- j) Conducta ética en educación.** La UTNAY mantiene la capacidad para crear un ambiente profesional ético donde todas las partes interesadas son tratadas de manera equitativa, evitando conflictos de intereses y asegurando el beneficio de la sociedad (ver Código de ética, valores de los servidores públicos).
- k) Seguridad y protección de datos.** La UTNAY crea un ambiente donde todas las partes interesadas pueden interactuar con plena confianza sobre el control del uso de sus propios datos con el cuidado y la confidencialidad adecuados (Ver 7.5, además de la operación de la Unidad de Transparencia).

# Sistema de gestión de calidad – Requisitos

## 4. Contexto de la UTNAY

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

La UTNAY determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La UTNAY debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas a través de herramientas de análisis del contexto como los estudios de factibilidad en la apertura de su oferta educativa, así como en información documentada en informes institucionales como la Evaluación Institucional y lo establecido en el Programa Institucional de Desarrollo - PIDE (en proceso de documentación) (FODA institucional-actualizado), a continuación, se describe la oferta de servicios educativos de nivel superior como resultado de comprender y analizar en periodos determinados el contexto de la institución:

Oferta Educativa (niveles de TSU / Lic. e Ing.)

### TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO

1. Administración área Formulación y Evaluación de Proyectos
2. Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia
3. Procesos Alimentarios
4. Turismo área Hotelería
5. Mantenimiento área Industrial
6. Operaciones Comerciales Internacionales área Negocios Internacionales
7. Mecatrónica área Instalaciones Eléctricas Eficientes
8. Seguridad Pública
9. Tecnologías de la Información área Desarrollo de Software Multiplataforma
10. Gastronomía
11. Turismo área Desarrollo de Productos Alternativos
12. Construcción

### INGENIERÍAS Y LICENCIATURAS

1. Lic. en Gestión de Negocios y Proyectos
2. Lic. en Innovación de Negocios y Mercadotecnia
3. Ing. en Tecnologías Bioalimentarias
4. Lic. en Gestión y Desarrollo Turístico
5. Ing. en Mantenimiento Industrial
6. Ing. en Logística Internacional
7. Ing. en Mecatrónica
8. Lic. en Seguridad Pública
9. Ing. en Desarrollo y Gestión de Software
10. Lic. en Gastronomía
11. Ing. Civil

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

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la UTNAY de proporcionar regularmente servicios educativos de nivel superior que satisfagan los requisitos del estudiante y los legales y reglamentarios aplicables, la UTNAY debe determinar:

- Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La UTNAY debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Una de las herramientas de análisis y actualización para la pertinencia de la oferta educativa es la participación institucional en las sesiones Regionales y Federales establecidas por la DGUTyP de Análisis Situacional del Trabajo en donde se actualizan los planes y programas de estudio acorde a las necesidades de las partes interesadas.

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

Partes interesadas pertinentes al SGC	Producto o Servicio	Requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC, establecidos en documentación institucional.	Seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos pertinentes.
Aspirantes	Promoción institucional Información institucional actualizada Inscripción	Manual Académico (Promoción Universitaria) Manual de Control Escolar (Información de las inscripciones) Manual de Vinculación Académica y Empresarial (Promoción Universitaria)	Registros de Manuales de operación
Estudiantes	Programas educativos pertinentes Servicios educativos Servicios de administración escolar	Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad Manual Académico (Aprendizaje y servicios de apoyo al estudiante). Programa de Tutorías. Compendio de Planes de Estudio por competencias profesionales. Programa de Capacitación Docente. Manual de Control Escolar. Manual para la Vinculación Académica y Empresarial	Registros de Manuales de operación
Egresados	Seguimiento de egresados Centro de idiomas (opcional) Educación continua (opcional) Incubadora de negocios (opcional)	Manual para la Vinculación Académica y Empresarial (Seguimiento de Egresados, Movilidad Estudiantil, Estadías)	Registros de Manuales de operación
Sectores sociales y económicos	Vinculación Estancias Estadía Centro de idiomas Educación continua Incubadora de negocios	Manual para la Vinculación Empresarial (Servicios al Sector Productivo, Incubación de Negocios, Educación Continua, CEDPAI). Servicios tecnológicos informáticos.	Registros de Manuales de operación
Consejo Directivo Junta Directiva Autoridades educativas	Resultados Rendición de cuentas Participación interinstitucional	Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad Manual de provisión de recursos.	Registros de Manuales de operación

Cada programa educativo de la UTNAY considera detalladamente lo siguiente:

- Información General del Sector en México.
- El Sector en el estado de Nayarit.
- Diagnóstico de los núcleos de Gobierno.
- Plan Estatal de Desarrollo.
- La Educación en el Estado de Nayarit.
- Zona de Influencia de la UTNAY.
- Indicadores Sociodemográficos de la Zona de Influencia (Población, natalidad, mortalidad, migración).
- Modelo educativo.
- Misión, Visión y Valores Institucionales de la UTNAY.
- Perfil del egresado.
- Vinculación con el campo de acción.
- Objetivos estratégicos de la UTNAY.
- Población económicamente activa del Estado de Nayarit y de la zona de influencia.
- Población Ocupada por Sector Económico.
- Capacidad del Estado para generar empleo por actividad económica.
- Actividad económica en la zona de influencia.
- Estudio de mercado laboral.
- Giro de las empresas de la zona de influencia.
- Estado laboral de las empresas.
- Expectativas y potencial de las empresas.
- Demanda presente y futura de los egresados.

### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTNAY

El alcance se determinó considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas pertinentes, así como los productos y servicios de la UTNAY.

Desarrollo efectivo de los Procesos: **Académico, de Vinculación y de Administración** en el nivel educativo de pre-grado del total de la oferta educativa, desde las acciones de promoción universitaria hasta el seguimiento a egresados de calidad.

#### Proceso Académico

- Secretaría Académica
- Docencia
- Planeación Académica
- Desarrollo Académico
- Estadías
- Centro de Información
- Psicopedagogía
- Servicios Médicos
- Extracurriculares
- Centro de Medios Digitales
- Idiomas

#### Proceso de Vinculación

- Vinculación
- Movilidad Estudiantil
- Seguimiento de Egresados
- Estadías
- Visitas y Conferencias
- Bolsa de Trabajo
- Incubadora de Negocios
- Servicios al Sector Productivo
- Educación Continua

#### Proceso de Administración

- Planeación Institucional
- Infraestructura
- Gestión de Calidad
- Legislación Universitaria
- Contraloría Interna
- Transparencia
- Archivo General
- Finanzas y Contabilidad
- Recursos Humanos
- Adquisiciones
- Servicios Generales
- Servicios Escolares

[VER MAPA DE PROCESOS 4.4 de este Manual / VER ANEXO 1 MAPA DE PROCESOS / VER ANEXO 2 ALCANCE DEL SGC \(En procesos, subprocesos y en documentación\).](#)

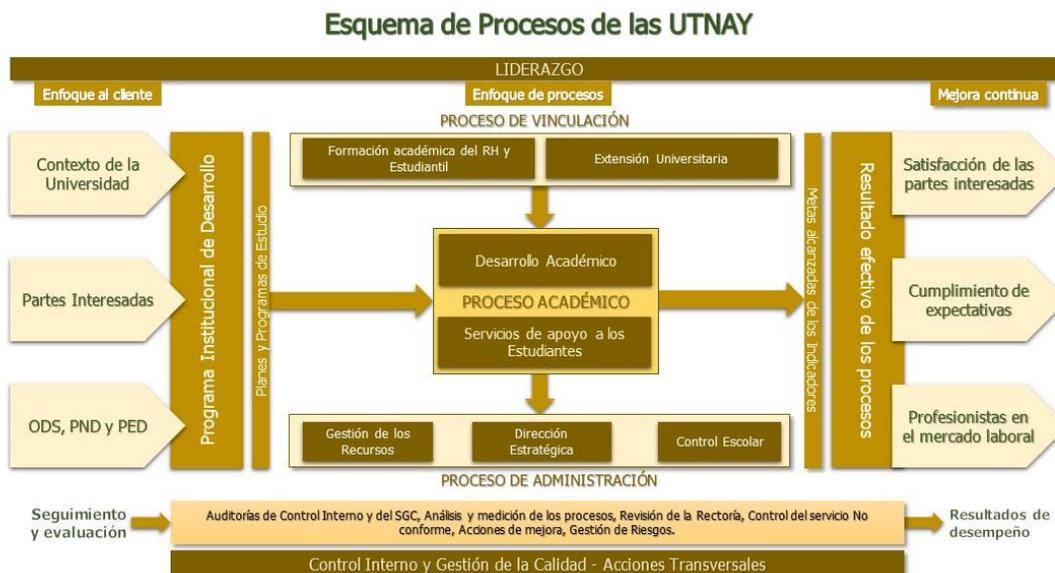
La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la UTNAY de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del usuario. (Ver 8.3 del presente documento). VER ANEXO 3 EXCLUSIONES (De cláusulas, de Subprocesos y de documentación).

La UTNAY declara como exclusión las cláusulas 7.1.5 y 8.5.1 con relación a la calibración de equipos de sus laboratorios, ya que sólo son utilizados como laboratorios de prácticas escolares y no afecta su desempeño el no contar con una calibración externa, además de que algunos de ellos no la requieren para el fin académico en la parte práctica del desarrollo de las asignaturas. VER ANEXO 3 EXCLUSIONES (De cláusulas, de Subprocesos y de documentación).

Además, queda excluida la clausula 8.3 Diseño y desarrollo ya que para el logro de objetivos y del servicio educativo de calidad, la UTNAY no diseña ni desarrolla sus planes y programas de estudio, ya que estos son elaborados y enviados a la Universidad por la DGUTyP (Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas), quienes los diseñan y desarrollan, bajo sus propios mecanismos. VER ANEXO 3 EXCLUSIONES (De cláusulas, de Subprocesos y de documentación).

#### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad de la UTNAY y sus Procesos

La UTNAY establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión de la calidad. Los procesos necesarios y sus interacciones se especifican a continuación:



Para determinar los criterios y los métodos para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos, incluyendo los recursos necesarios para estos procesos y asegurar de su disponibilidad, la UTNAY ha implementado para el desarrollo de estos, Manuales de Operación y Procedimientos Administrativos.

Se definen las responsabilidades en cada proceso y abordar los riesgos y oportunidades de acuerdo con el apartado 6.1;

Para cada proceso se determinan:

- a. Las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos.
- b. La secuencia e interacción de estos procesos.
- c. Los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos (Lineamientos regulatorios o reglamentos internos).
- d. Los recursos necesarios para estos procesos (POA / PPT).
- e. Los responsables para estos procesos (Manuales de Operación y responsables de área)
- f. Los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1. (Registro de Gestión de Riesgos).
- g. Determinación del cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos (Auditorías y revisiones periódicas al SGC).
- h. Las mejoras a los procesos y al sistema de gestión de la calidad (Solicitudes de ajustes al SGC).

**PROCESO ACADÉMICO**

Procesos	Subprocesos	Visión General de objetivos (Logros a obtener)	Información Documentada	Actores del desempeño (Áreas Responsables)
1. PROCESO ACADÉMICO	1.1 Desarrollo Académico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Promoción Universitaria y captación (Oferta del Modelo Educativo).</li> <li>*Planeación Académica.</li> <li>*Gestión de la asignatura.</li> <li>*Desarrollo de Enseñanza-Aprendizaje</li> <li>*Tutorías.</li> <li>*Asesorías.</li> <li>*Viajes de Estudio.</li> <li>*Servicios de laboratorios (excluida la calibración de equipos del alcance de certificación 2024) y prácticas escolares.</li> <li>*Evaluación del aprendizaje.</li> <li>*Evaluación y Desarrollo del personal Docente.</li> <li>*Estadías (Coordinación académica).</li> <li>*Investigación. (Excluida del alcance de certificación 2024).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual académico.</li> <li>*Procedimiento de Promoción y Difusión.</li> <li>*Procedimiento de Desarrollo Académico.</li> <li>*Procedimiento de Gestión del Personal Docente.</li> <li>*Programa Institucional de Tutorías y Procedimiento de Tutorías.</li> <li>*Compendio de Competencias Profesionales.</li> <li>*Programa de Capacitación Docente.</li> <li>*Procedimiento de Estadías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Difusión e Imagen Institucional.</li> <li>*Secretaría Académica.</li> <li>*Direcciones de Carrera.</li> <li>*Docentes y Cuerpos Académicos.</li> <li>*Personal de apoyo académico.</li> <li>*Estudiantes.</li> </ul>

	1.2 Servicios de apoyo al estudiante.	<ul style="list-style-type: none"><li>*Servicios del Centro de Idiomas.</li><li>*Actividades deportivas y culturales.</li><li>*Servicios Bibliotecarios.</li><li>*Estímulos a través de Becas.</li><li>*Servicios médicos y psicopedagógicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*Manual académico.</li><li>*Procedimiento de Actividades Extracurriculares.</li><li>*Plataformas para solicitud de Becas.</li><li>*IT de Centro de Información.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*Centro de Idiomas.</li><li>*Área de Actividades extracurriculares.</li><li>*Centro de Información.</li><li>*Becas.</li><li>*Áreas de Servicios Médicos y de Servicios Psicopedagógicos.</li></ul>
--	---------------------------------------	---	---	--

**PROCESO DE VINCULACIÓN**

<b>Procesos</b>	<b>Subprocesos</b>	<b>Visión General de objetivos (Logros a obtener)</b>	<b>Información Documentada</b>	<b>Actores del desempeño (Áreas Responsables)</b>
2.PROCESO DE VINCULACIÓN	2.1 Vinculación académica y empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Vinculación.</li> <li>*Educación Continua.</li> <li>*Servicios al Sector Productivo</li> <li>*Gestión y negociación de Convenios.</li> <li>*Internacionalización.</li> <li>*Movilidad y Estancias.</li> <li>*Estadías (colocación de estudiantes).</li> <li>*Seguimiento a Egresados y Empleadores.</li> <li>*Incubación de Negocios.</li> <li>*Visitas y Conferencias</li> <li>*Bolsa de Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual de Vinculación Académica y Empresarial.</li> <li>*Procedimiento de Seguimiento de Egresados.</li> <li>*Procedimiento de Incubación de Negocios.</li> <li>*Procedimiento de Movilidad (En proceso de documentación)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Secretaría de Vinculación.</li> </ul>

## PROCESO DE ADMINISTRACIÓN

Procesos	Subprocesos	Visión General de objetivos (Logros a obtener)	Información Documentada	Actores del desempeño (Áreas Responsables)
3. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN	3.1 Planeación y evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Gestión de Información y Planes Institucionales.</li> <li>*Gestión de Fondos Extraordinarios.</li> <li>*Evaluación y Estadística.</li> <li>*Programa Operativo Anual.</li> <li>*Programa Presupuestal de Trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual de Planeación Estratégica.</li> <li>*Programa Operativo Anual y Presupuestal de Trabajo (POA Y PPT).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Planeación y Evaluación.</li> <li>*Finanzas.</li> </ul>
	3.2 Infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Proyectos de Infraestructura Física.</li> <li>*Seguimiento de expedientes técnicos de obra y mobiliario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual de Planeación Estratégica.</li> <li>*Expedientes técnicos de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Planeación y Evaluación.</li> <li>*Infraestructura.</li> </ul>
	3.3 Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Control de la información documentada.</li> <li>*Control de los registros y anexos.</li> <li>*Auditorías y Certificaciones.</li> <li>*Seguimiento del servicio educativo no conforme.</li> <li>*Acciones Correctivas y de Riesgos.</li> <li>*Buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual de Planeación Estratégica.</li> <li>*Manual de Calidad ISO 21001:2018.</li> <li>*SIDOUT. (Sistema de Documentos de la UT).</li> <li>*Buzón de quejas en línea. (Web de la UT / Drive de calidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría</li> <li>*Planeación y Evaluación.</li> <li>*Coordinación de Calidad.</li> </ul>

	3.4 Gestión Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Legislación Vigente.</li> <li>*Formalización de Convenios y Contratos.</li> <li>*Asesoría Jurídica Institucional.</li> <li>*Transparencia.</li> <li>*Control del Archivo General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual de Planeación estratégica.</li> <li>*Reglamentos, Normas, Políticas, Lineamientos y Leyes aplicables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Jurídico.</li> <li>*Transparencia.</li> <li>*Archivo general.</li> </ul>
3. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN	3.5 Contraloría.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Gestiones de Contraloría.</li> <li>*Aseguramiento de la aplicación del Marco Legal.</li> <li>*Seguimiento de Auditorías de Control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Normas, Políticas, Lineamientos y Leyes aplicables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Organo Interno de Control.</li> </ul>
	3.6 Gestión y provisión de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Control presupuestal.</li> <li>*Administración de recursos financieros.</li> <li>*Mantenimiento de la infraestructura.</li> <li>*Servicios generales.</li> <li>*Compras y servicios.</li> <li>*Gestión del Personal Académico.</li> <li>*Gestión del Personal Administrativo.</li> <li>*Servicios de tecnologías de la información y cómputo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual de Gestión y provisión de recursos.</li> <li>*Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Dirección de Administración y Finanzas.</li> </ul>
	3.7 Servicios Escolares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Servicios para la administración escolar.</li> <li>*Admisión y Control de Calificaciones. (Titulación excluida del alcance de certificación 2022).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Manual de Control Escolar.</li> <li>*Procedimiento de Admisión.</li> <li>*Procedimiento de Control de Calificaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Rectoría.</li> <li>*Servicios Escolares.</li> </ul>

#### 4.4.2 En la medida en que sea necesario:

La UTNAY mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos, así como para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado mediante el seguimiento de su operación establecido en su Manuales de Operación, en donde cada acción sigue un ciclo de mejora continua y se encuentra controlado asegurando el cumplimiento de los requisitos.

## 5 Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

El liderazgo y compromiso de la Rectoría con respecto al sistema de gestión de la calidad considera:

- La rendición de cuentas sobre el Sistema de Gestión de Calidad y de la operación de la UTNAY en el Informe de revisión al sistema de gestión.
- Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad compatibles con el Programa Institucional de Desarrollo en el documento Política y Objetivos de Calidad e integrando los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos sustantivos como se define en el apartado 4.4.
- Promoviendo el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos como se define en el registro **Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00**.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para la operación eficaz de la UTNAY.
- Comunicando al personal la importancia de un desempeño eficaz para lograr los resultados previstos.
- Considerando al personal para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Promoviendo la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.
- 

La UTNAY garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y atienden; mediante la aplicación de registro denominado *Requisitos para las NEE para Estudiantes*.

#### 5.1.2 Enfoque al usuario

La Rectoría asegura que los requisitos de la UTNAY, de su modelo educativo, de los estudiantes y usuarios, se determinan y se cumplen, para esto se establecen, implementan y mantienen las reuniones de calidad y de seguimiento, así como la evaluación correspondiente de la satisfacción de los estudiantes y usuarios de la institución.

- Enfoque de respeto y atención
- Conocimiento y vigilancia del Programa Institucional de Desarrollo (PIDE)
- Conocimiento de la Política de Calidad
- Conocimiento y cumplimiento de los Objetivos de calidad y/o ejes rectores
- Conocimiento del puesto, responsabilidad y autoridad dentro de la UTNAY
- Adecuado control de los documentos
- Adecuado control de los registros
- Adecuado control del servicio no conforme
- Oportuna aplicación de las acciones correctivas
- Atención eficiente de las auditorías internas
- Adecuada planificación de las actividades del área
- Seguimiento y medición del proceso (conjunto de actividades correspondientes a su función).

### 5.1.3 Los requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

- a) Los estudiantes con necesidades especiales de la UTNAY son aquellos que podrían tener necesidades educativas que no se pueden satisfacer a través de las prácticas de instrucción y evaluación habitual, asegurando la existencia de canales de comunicación (tutoría y apoyo psicopedagógico) para que puedan recibir la información que necesitan para su actividad, mediante la aplicación del registro Requisitos para las NEE para Estudiantes.
- b) La UTNAY asegura que los recursos y la formación que ofrece apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje y proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos, mediante la aplicación del registro Requisitos para las NEE para la Institución.

## 5.2 Política

### 5.2.1 Desarrollar la política de la calidad

La Rectoría y sus autoridades institucionales, establecen y comunica la política de calidad con base en el análisis de Programa Institucional de Desarrollo, así como las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, incluyendo el compromiso con la mejora continua.

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

La Rectoría se asegura de que la Política de Calidad:

- a) Es adecuada con el propósito de la Universidad ya que cumple con el servicio al usuario, partes interesadas y la mejora continua.
- b) Incluye un compromiso con los requerimientos y de mejorar el Sistema de la Calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales, así como de pláticas de sensibilización a todo el personal (inducción).
- e) En el caso de ser necesario se revisa para su segura comprensión.
- f) Toma en cuenta los desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes.
- g) Incluye un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la UTNAY.
- h) Incluye un compromiso para gestionar la propiedad intelectual.

La Política de Calidad es revisada para su continua adecuación (ver 5.6) con los propósitos institucionales y es un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad, definida por el Comité de Calidad como se muestra a continuación:

### Política de Calidad

En la Universidad Tecnológica de Nayarit estamos comprometidos en mejorar e innovar nuestro Sistema Integral de Calidad bajo la norma ISO 21001:2018, orientado a brindar servicios educativos de calidad, mediante un modelo pertinente de formación integral, incorporando funciones sustantivas de investigación, extensión universitaria, vinculación con el sector productivo y social que **impacte el desarrollo tecnológico** en el entorno **y el respeto a la propiedad intelectual**.

### 5.2.2 Comunicar la política de la calidad

La Política de la Calidad está disponible y es comunicada para el personal y para las partes interesadas en lugares visibles asegurando su entendimiento hacia el personal por medio de cada responsable de área; la Política de Calidad se mantiene como información documentada por medio del SIDOUT 2022 y en medios de difusión institucional.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UTNAY

La responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con la calidad, está definida y documentada por el Departamento de Recursos Humanos; tomando en cuenta los niveles jerárquicos, la experiencia, habilidades y conocimientos del personal académico, administrativo y operativo; para esto se establece el organigrama de la UTNAY, el cual es comunicado al personal, complementándose con los perfiles y descripciones de puestos.

La Rectoría asigna en cada Procedimiento Institucional documentado la responsabilidad y autoridad para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a los requisitos y operación adecuada, así como de asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas (Indicadores POA e informes de Consejo Directivo).

Cada responsable de área reporta cuatrimestralmente a el área de Planeación sus resultados obtenidos de acuerdo al Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).

La UTNAY promueve cada uno de sus servicios el enfoque al usuario (ver 5.1.2).

La UTNAY asegura la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifican e implementan cambios institucionales. **A02-M02-00 Propuesta de cambios al Sistema de Gestión de Calidad.**

La UTNAY asegura que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación, mediante los planes y programas de estudio de cada carrera, así como la operación del procedimiento **Desarrollo Académico Cuatrimestral.**

La UTNAY gestiona los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales, mediante la aplicación del registro Requisitos para las NEE para Estudiantes.

## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Las acciones para abordar riesgos y oportunidades se realizan considerando la comprensión de la UTNAY y su contexto (Matriz FODA del PIDE), así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora mediante el formato denominado **Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00. Reporte de avance trimestral.**

#### 6.1.2 La UTNAY debe planificar:

Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades se establecen en el formato denominado **Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00** así como la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad y evaluar la eficacia de estas acciones.

Como un compromiso con la mejora continua, la UTNAY establece, implementa y mantiene los objetivos de calidad, medibles y coherentes con su política de calidad y su PIDE, y los gestiona mediante el documento denominado **Programa Operativo Anual R01-M02-00**, el cual indica qué se va a hacer, qué recursos se requieren, responsable, fecha de cumplimiento, cómo se evaluará los resultados.

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo

#### Objetivos de Calidad

1. Formar profesionales competitivos y con sentido de responsabilidad, bajo un modelo educativo integral basado en competencias profesionales, con planes y programas de estudios, pertinentes y reconocidos por su buena calidad. **PROCESO ACADÉMICO.**
2. Fortalecer la vinculación con el sector productivo facilitando la incorporación de los egresados en el mercado laboral, contribuyendo con el desarrollo socioeconómico estatal y nacional. **PROCESO DE VINCULACIÓN.**
3. Cumplir con las metas establecidas en el Programa Institucional de Desarrollo y fortalecer la operación institucional conforme a la normatividad aplicable, optimizando los procesos administrativos relacionados con los recursos financieros, materiales y humanos, a través de instrumentos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales. **PROCESO DE ADMINISTRACIÓN.**

La UTNAY establece las mediciones y evaluaciones de la eficacia de los Objetivos de calidad en el registro **R11-M02-00 Indicadores institucionales de Calidad**, matriz que muestra la alineación de estos Objetivos con la Política de Calidad y al mismo tiempo con los indicadores de impacto que dan cumplimiento a cada proceso del SGC, en consecuencia cada Objetivo de Calidad establecido se mide y evalúa con el resultado de las metas alcanzadas en los indicadores, mismos que son evaluados detalladamente mediante el POA de cada área y proceso **R01-M02-00 Programa Operativo Anual.**

### 6.3 Planificación de los cambios

La UTNAY lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos considerando el propósito del cambio y sus potenciales consecuencias, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades considerando el PIDE así como su **Programa Operativo Anual R01-M02-00** que es revisado al finalizar e iniciar un nuevo cuatrimestre.

Los cambios son analizados y autorizados por el Comité de Calidad en revisiones al SGC por la Rectoría, y pueden gestionarse derivado de sesiones de revisión al SGC con el Comité Directivo, sesiones extraordinarias, sesiones de Consejo, resultados de auditorías o detección de mejoras que requieren cambios al SGC y se solicitan mediante el formato **Propuesta de cambios al Sistema de Calidad A02-M02-00**.

## 7 Soporte

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

- a) La UTNAY establece mecanismos para gestionar los recursos necesarios que permitan la realización de sus procesos, asegurando su disponibilidad para el funcionamiento efectivo del Sistema de gestión de la calidad con el propósito de asegurar la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, procurando:
  - Establecer la información para detectar las necesidades de recursos.
  - Efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo. Programa Presupuestal de Trabajo (PPT) incluido en el **Programa Operativo Anual R01-M02-00** (POA).
  - Realizar el seguimiento de las tareas de revisión y acreditación de los programas académicos.
- b) El Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) define las fortalezas y oportunidades con base en un análisis de indicadores institucionales y controla la gestión de recursos mediante el **Programa Operativo Anual R01-M02-00**. (POA).
- c) La UTNAY considera los requerimientos de los estudiantes con necesidades especiales, asegurando se prevea los requisitos de accesibilidad, mediante el registro denominado **Requisitos para las NEE para la Institución**.

#### 7.1.2 Personas

Nuestra casa de estudios implementa acciones para mejorar el perfil de su personal docente (Programa de Capacitación Docente - **Manual de operación Académica**) y administrativo, y mantiene en cada expediente las evidencias referentes a su preparación académica, formación, habilidades y experiencia académica y/o laboral, establecido en el **Manual de Provisión de los Recursos** en actividades enfocadas a la gestión de su Recurso Humano para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y para la operación y control de sus procesos.

El personal que integra la UTNAY incluye:

- a) Personal empleado por la UTNAY.
- b) Voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la UTNAY.
- c) Personal de proveedores externos que trabajan con la UTNAY o contribuyen a ella.

La UTNAY, mediante los procedimientos *Gestión del personal académico* y *Gestión del personal administrativo*.

- a) Determina y proporcionar 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 con base en el Reglamento de ingreso, promoción y permanencia del personal académico (RIPPPA).
- c) Mantiene la información documentada sobre el proceso de reclutamiento, selección y resultados de la contratación.

### 7.1.3 Infraestructura

La UTNAY satisface las necesidades de infraestructura y equipamiento necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de sus funciones sustantivas, adjetivas y regulativa mediante la identificación de sus necesidades en programas de apoyo tales como; proyectos de fondos extraordinarios, para proyectos específicos que justifiquen la adquisición de equipos de gran inversión y mejoramiento de la planta física, 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, biblioteca y espacios comunes, se gestionan con base en normas correspondientes a seguridad e higiene.

Para el mantenimiento de la infraestructura se establecen las necesidades y requerimientos a través del POA y PPT. Y las gestiones para nueva infraestructura se realizan a través de proyectos institucionales, acorde al contexto de la UTNAY (véase 4.1).

La UTNAY:

- a) Determina, proporciona y mantiene instalaciones seguras y adecuadas para que las personas que apoyen y mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes.
- b) Asegura que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan, por medio de planos documentados de acuerdo a construcciones de centros educativos.

La UTNAY proporciona instalaciones para:

- a) Enseñanza, mediante salones de clases, laboratorios y talleres.
- b) Autoaprendizaje, mediante centro de idiomas, biblioteca y centros de cómputo (CMD).
- c) Poner en práctica el conocimiento (estadías), incluyendo espacios digitales.
- d) Descanso y recreación, mediante espacios adecuados al deporte, a la cultura, espacios comunes.
- e) Otorgamiento de becas y apoyos estudiantiles.

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La UTNAY, por medio de la Dirección de Amón. y Finanzas, asegura las condiciones adecuadas para los procesos de aprendizaje, incluyendo salones de clase, laboratorios y espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de su comunidad (estudiantes, docentes, usuarios, personal académico, personal administrativo y personal operativo).

El ambiente de trabajo de la UTNAY se enriquece con la implementación de medidas de protección civil; las cuales se implementan en todas las áreas de la institución, además de encuestas de clima laboral.

La adecuada relación alumno - profesor tiene como base la congruencia entre el perfil académico del profesor y las materias que imparte.

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

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

#### 7.1.5.1 Generalidades

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

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

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

La UTNAY declara como exclusión de esta cláusula la calibración de equipos de sus laboratorios, ya que sólo son utilizados como laboratorios de prácticas escolares y no afecta su desempeño el no contar con una calibración externa, además de que algunos de ellos no la requieren para el fin académico en la parte práctica del desarrollo de las asignaturas.

#### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La UTNAY determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados y asegura que los recursos proporcionados son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas y se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito y conserva la información documentada (**Manual Gestión y provisión de recursos**) como evidencia del seguimiento y medición de los recursos.

La UTNAY, por medio de las Direcciones de Carrera determinan el seguimiento y la medición a realizar en sus servicios educativos, así como los instrumentos de medición necesarios para proporcionar adecuadamente sus servicios, mediante cada programa de la asignatura elaborado por el profesor y autorizado por cada Director de Carrera valida el cumplimiento de los avances programáticos y aplica las acciones correspondientes en caso necesario, a través de la conformación de Academias al interior del PE. (**Manual de operación académica**).

### 7.1.6 Conocimientos de la UTNAY

La UTNAY determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios, estos conocimientos los mantiene y pone a disposición a los usuarios y partes interesadas, mediante la siguiente tabla de referencia la cual considera las fuentes internas, las fuentes externas, evidencias, período de revisión, responsable y resultados:

Fuentes Internas	Recursos
1. Propiedad intelectual	Modelo educativo. Misión, Visión y Valores Institucionales. Reglamento General de Estudios de Licenciatura de la UTNAY. RIPPAA. Planes y programas de estudios. Manuales de asignatura.
2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	Informes Mensuales (matrícula). Informes Trimestrales ( <b>Matriz de indicadores de resultados / Matriz de Riesgos</b> ). Informe Anual de Rectoría.
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	Informes Junta Directiva de la UTNAY. Seguimiento de egresados. Opinión de empleadores. Informes Consejo de Calidad de la UTNAY.
4. Conocimientos y experiencia no documentados	Comentarios hechos por el personal de la institución. Comentarios hechos por los estudiantes de la institución.
5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.	Estadística institucional. Resultados de Auditoría Internas.

Fuentes Externas	Recursos
6. Normas	Leyes. Reglamentos. Lineamientos. Políticas de operación. Códigos.
7. Mundo académico	Convenios de vinculación con instituciones nacionales y extranjeras. Convenios de vinculación con sectores sociales y económicos. Retroalimentación de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.
8. Conferencias y movilidad	Encuentros académicos en los que participa la UTNAY. Movilidad académica al extranjero.
9. Recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios	Resultados de encuestas del usuario. Evaluación de los Servicios Institucionales. Encuesta de Seguimiento a Egresados. Estadística sobre seguimiento de egresados. Entrevista telefónica sobre el desempeño de los egresados.
10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos	Cambios en el contexto de la región. Plan Estatal de Desarrollo. Zona de Influencia de la UTNAY. Información General del Sector en México. El Sector en Nayarit.

Además, la UTNAY proporciona recursos de aprendizaje (biblioteca) considerando:

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

## 7.2 Competencia

La UTNAY, por medio del Departamento de Recursos Humanos asegura que las características del desempeño del personal permitan desarrollar adecuadamente sus funciones, así como de implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, para mejorar continuamente su eficacia, mediante el cumplimiento de sus requisitos; estableciendo los lineamientos de competencia, toma de conciencia y formación, correspondientes al personal de la institución.

La UTNAY aplica el Reglamento de ingreso, promoción y permanencia del personal académico RIPPPA para la selección del personal docente que asegure el logro de los objetivos institucionales.

La UTNAY establece la Comisión de ingreso, promoción y permanencia del personal académico RIPPPA para valorar adecuadamente la preparación y capacidad académica de los aspirantes, evaluando los conocimientos teóricos y prácticos de cada concursante; su escolaridad, su trayectoria laboral. El personal docente de la institución ingresa mediante concurso de oposición público y abierto.

**Competencia;** La UTNAY determina la competencia de su personal mediante evaluación Docente cuatrimestral, así como la aplicación de la *evaluación al desempeño (documento interno de Recursos Humanos)* para el personal administrativo.

La UTNAY proporciona recursos para asegurar que los docentes y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que incluya:

- 1) Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos, mediante la aplicación del registro **Requisitos para las NEE para Estudiantes. NOMBRE DEL REG.**
- 2) Instrucción y evaluación diferenciadas, asegurando su pertinencia (ante condiciones extraordinarias). (Ej. Nuevas mecánicas de aprendizaje ante situaciones extraordinarias, como la pandemia)
- 3) Apoyo educativo (tutoría y servicios de apoyo psicopedagógicos). Concentrado de Centros de apoyo en el área psicopedagógica.
- 4) Acceso a una red de especialistas (relación de dependencia de apoyo).

## 7.3 Toma de conciencia

La UTNAY asegura que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de los procesos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad; 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 los estudiantes, usuarios y partes interesadas; esto se logra a través de la difusión de la cultura organizacional basada en procesos, reuniones de seguimiento al cumplimiento del desarrollo de las acciones de cada área de operación, así como cursos de inducción o de actualización realizados periódicamente (cuatrimestralmente).

## 7.4 Comunicación

### 7.4.1 Generalidades

La UTNAY determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad; incluyendo qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar.

Quién comunica	Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Cómo se comunica
Rectoría	Informes	Periódicamente	Consejo Directivo	Impreso y electrónico
	Políticas institucionales Objetivos estratégicos	Continuamente	Personal Directivo / Operativo	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
	Instrucciones estratégicas	Continuamente	Personal Directivo / Jefes de área	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
Responsable del SGC	Manuales Procedimientos Esquemas de acciones	De acuerdo a la necesidad y a los programas de auditoría y revisión por la dirección.	Rector Secretarios, Directores, Operativos	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
Abogado General	Enlace de transparencia	Trimestral o a solicitud pública	Infomex Parte solicitante	Impreso o electrónico de acuerdo a la solicitud
	Representación legal	De acuerdo a la representación o situación	Entidad o autoridad correspondiente	Impreso, verbal o electrónico de acuerdo a la solicitud
	Informe cuatrimestral	Mensual Trimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Secretaría Académica	Estadística básica	Cuatrimestral	Dirección General	Electrónico
	Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Dirección de Admón y Fianzas (Servicios Generales, Recursos Humanos, Adquisiciones)	Información pública	De acuerdo a las fechas de las autoridades	Autoridades diversas	Impreso y electrónico
	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Direcciones de Carrera	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Gestión y Movilidad Estudiantil	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Áreas de apoyo al estudiante (Becas, Biblioteca, Psicopedagogía, Unidad Médica, Extracurriculares. CEELEX)	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Planeación	Información institucional	Cuando es necesario	Autoridades Fondos extraordinarios	Impreso o electrónico de acuerdo a la solicitud
	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria	Convenios	De acuerdo a los alcances del convenio	Instituciones Dependencias	Impreso o electrónico de acuerdo al convenio
	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Control Escolar	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico
Informatica	POA y Evaluaciones Informe cuatrimestral	Cuatrimestral	Subdirección de Planeación	Impreso y electrónico

### 7.4.2 Propósitos de la comunicación

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

- a) Buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes.
- b) Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la UTNAY, mediante la página electrónica, redes sociales y los medios de comunicación institucionales.
- c) Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la UTNAY, mediante la estructura orgánica.

La información transmitida por la UTNAY considera la información sobre el método educativo, resultados de aprendizaje previsto, calificaciones, innovaciones, nuevas ideas, así como resultados científicos, métodos, enfoques y los productos y servicios de aprendizaje, con base en los medios de comunicación institucional que utiliza cada área.

### 7.4.3 Acuerdos de comunicación

La UTNAY, mediante su tabla de comunicación, determinar e implementar acuerdos eficaces para comunicarse con su comunidad universitaria en relación a:

- a) La política y plan estratégico (**Programa Institucional de Desarrollo**).
- b) La actualización curricular, contenidos y prestación de servicios educativos.
- c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros.
- d) La información del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa (**Boleta de Calificaciones**).
- e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas sus quejas y las encuestas de satisfacción (ver 9.1.2).

Además, la UTNAY informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos (mediadores, litigantes, organismos gubernamentales, defensores del pueblo, protectores, representantes de estudiantes u otros terceros) en caso de problemas no resueltos, mediante las funciones del Abogado General.

A intervalos planificados, la UTNAY hace seguimiento de la implementación de sus procesos de comunicación y analiza y mejora el plan de comunicación (ver tabla 7.4) en función de los resultados obtenidos.

### 7.5 Información documentada

El Sistema de Gestión de Calidad de la UTNAY incluye la información documentada requerida por esta Norma Internacional, la información documentada que la UTNAY determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; el responsable del SGC, mediante las actividades documentadas para para la elaboración y control de los documentos "**Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-00**" establece la metodología para el control, distribución, actualización y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y ajustes en su medio de control y distribución para disponibilidad de las áreas de operación.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; en este sentido, en el **Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-00** se establecen las actividades de control de los documentos el cual describe:

- a. Los mecanismos para editar, revisar y aprobar los documentos institucionales, incluyendo su identificación y su estado de revisión.
- b. El mecanismo para el control de los documentos, incluyendo los documentos externos.
- c. El mecanismo que permita que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas.
- d. El control y la identificación de los cambios en los documentos.
- e. El control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

El responsable del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en el **Inventario documental A01-M02-00**.

La UTNAY establece en el **Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-00** para la elaboración y control de los documentos lo siguiente:

- a. Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c. Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d. Conservación y disposición.

[VER LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EN SISTEMA DE ACCESS \(Control de Documentos\).](#)

## 8 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La UTNAY planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios, lo cual es congruente con sus objetivos de la calidad, así como para los requisitos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad; el resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la operación de los procesos de la UTNAY, mediante la documentación e implementación de manuales de operación y procedimientos administrativos.

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

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

Los procesos contratados externamente se controlan considerando las gestiones contractuales de servicios que requiere cada proceso en el desarrollo de su operación.

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

La UTNAY planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen en cada plan de estudios de los programas educativos:

- a) Resultados de aprendizaje.
- b) Los métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles.
- c) Los criterios para la evaluación del aprendizaje.
- d) Las evaluaciones del aprendizaje.
- e) Los métodos de mejora, en apego a la Ley General de Educación Superior.
- f) Los servicios de soporte.

Nota. La UTNAY no proporciona educación para la primera infancia.

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

La UTNAY:

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 (en condiciones extraordinarias).
2. Contenido acelerado o enriquecido (para en caso de contingencia).
3. Permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas, si las condiciones lo permiten.
4. Medidas individualmente adaptadas (de acuerdo al proceso de tutoría, si las condiciones lo permiten).
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; ejemplo: programas educativos no escolarizado, así como programas no presenciales para en caso necesario.
6. Reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa (mediante la revalidación de estudios previos).

b) Facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo.

c) Proporcionar enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo, por medio de acuerdos suscritos por la UTNAY con diferentes sectores.

d) Procurar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario, de acuerdo al programa de Apoyo de Alimentación.

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el usuario

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

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

La UTNAY atiende la retroalimentación de sus usuarios incluyendo sus quejas mediante la implementación del buzón de quejas en la página institucional <http://utnay.edu.mx/>, misma que es utilizada para recepción de quejas, sugerencias y/o felicitaciones, que son atendidas por cada responsable del servicio al que la parte interesada hace referencia y el seguimiento al cumplimiento de atención, levantamiento de acciones (en caso de ser pertinente) e impacto, por el área de calidad de la institución. Los resultados de atención se muestran por la rectoría en las revisiones por la dirección 9.3 y contribuye a la satisfacción del usuario 9.1.2, con acciones de mejora que en su caso pudieran aplicar acorde a la valoración de la relevancia de la queja o sugerencia. La actividad general está declarada en el Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-01, y detalladamente en la Instrucción de Trabajo de Seguimiento al Buzón IT04-M02-00.

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

### 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La UTNAY 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 de apoyo al aprendizaje (bibliotecas, laboratorios y talleres), para fomentar el desarrollo de la comunidad universitaria.

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

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

La UTNAY a través del área Jurídica realiza las actualizaciones requeridas de los reglamentos internos y normatividad acorde a lo señalado en su Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-02, además de dar seguimiento a estas acciones a través de su POA Anual R01-M02-00. [VER INVENTARIO DE NORMATIVIDAD.](#)

### 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Los criterios que forman parte del proceso de selección del aspirante se basan en el Manual de Control Escolar y sus lineamientos internos, así como en el reglamento del alumno.

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

En caso de cambios y actualizaciones en las especificaciones de algún servicio, se asegura que la documentación pertinente sea actualizada y que el personal sea informado sobre las actualizaciones, con el propósito de garantizar la continuidad en los servicios evitando generar errores; la revisión de los requisitos cubre también la información sobre las actividades relacionadas con el ingreso, la permanencia y el egreso. La institución mantiene en Servicios Escolares los registros pertinentes al servicio solicitado, como son: admisión, inscripción, reinscripción, cambio de programa educativo, baja temporal y/o definitiva, equivalencia y revalidación de estudios, tramitación de documentos (certificado), solicitud de evaluación especial, solicitud evaluación por competencias, kardex, carta exención de examen profesional, gestión de título profesional, titulación.

### 8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios

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

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

Se excluye requisito “8.3 Diseño y Desarrollo” en el proceso de diseño curricular debido a que los Directores de Programa Académico y/o personal docente son los representantes de la UTNAY ante los “Grupos de diseño curricular de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas” (DGUTyP), los cuales toman como base el procedimiento denominado “Metodología de Diseño Curricular con Enfoque Basado en Competencias Profesionales” que emite el Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, para la planificación y el análisis curricular, el diseño y desarrollo curricular, así como la evaluación del diseño curricular, la información de entrada para el diseño curricular, los resultados del diseño, la revisión del diseño, la verificación del diseño, la validación del diseño, el control de los cambios del diseño curricular, de manera centralizada y colegiada, asegurando que tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios educativos que cumplan con los requisitos propios de la institución, de los estudiantes y usuarios, así como de los legales y reglamentarios.

Los resultados, documentos y registros generados de estas actividades son conservados por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, así como por los directores del Programa Académico. Ver 4.3 Alcance del SGC.

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

#### 8.4.1 Generalidades

La UTNAY establece el Manual de Gestión y provisión de recursos para la compra de bienes y contratación de servicios para el correcto funcionamiento institucional.

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

El Departamento de Adquisiciones es responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante de la institución, considerando la **Evaluación de Proveedores R04-M05-00**, en este último se establecen los criterios para la evaluación, reevaluación y selección de los proveedores se realizan con base en los antecedentes de su comportamiento histórico; los nuevos proveedores son evaluados por medio de su desempeño y las evidencias mostradas durante el proceso de compras o prestación de algún servicio, desde el primer contacto.

La información de las compras que registran los solicitantes, se define tomando como base los requisitos para el servicio y actividades de la UTNAY, así como los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. El Departamento de Adquisiciones asegura y verifica los requisitos especificados en la **Requisición de Compra A01-M05-00**, antes de realizar la compra con el proveedor evaluado o proveedor nuevo.

El Departamento de Adquisiciones recibe y canaliza los productos al área solicitante, para que ésta a su vez verifique que se cumpla con las especificaciones solicitadas en la **Requisición de Compra A01-M05-00**, en el caso de la compra de equipos es necesario revisar que se cuente con instructivos de armado, calibración, mantenimiento y formas de garantía.

Cuando el personal de la institución requiera llevar a cabo verificaciones en las instalaciones del proveedor, le será comunicado de manera verbal o bien le será especificado en la información de compra.

La UTNAY asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la UTNAY en sus servicios educativos.

## 8.5 Producción y prestación del servicio

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

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

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

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

- PIDE - Programa Institucional de Desarrollo.
- POA - Programa Operativo Anual / PPT - Programa Presupuestal de Trabajo.

La UTNAY declara como exclusión de esta cláusula 8.5.1 la calibración de equipos de sus laboratorios, ya que sólo son utilizados como laboratorios de prácticas escolares y no afecta su desempeño el no contar con una calibración externa, además de que algunos de ellos no la requieren para el fin académico en la parte práctica del desarrollo de las asignaturas. Ver 4.3 alcance del SGC.

### 8.5.1.2 Admisión de estudiantes

#### 8.5.1.2.1 Información de preadmisión

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

a) Información adecuada sobre los requisitos de la UTNAY y requisitos profesionales mediante la información detallada de cada programa educativo desde la página electrónica de la UTNAY, la convocatoria institucional a nuevo ingreso, los folletos informativos.

b) Información adecuada y clara sobre:

1. Los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo, especificados en el mapa curricular, de cada carrera.
2. La participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo, especificados en el mapa curricular, de cada carrera, así como en los reglamentos institucionales.
3. Los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo, mediante la **convocatoria institucional a nuevo ingreso**.

#### 8.5.1.2.2 Condiciones de admisión

La UTNAY establece un proceso para la admisión de estudiantes, estableciendo criterios de admisión que se ajusten a los requisitos de la UTNAY, los requisitos del campo profesional y los requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico, de acuerdo a cada plan de estudios.

Garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes mediante el "Reglamento del alumno".

La UTNAY mantiene la información documentada del proceso de inscripción y reinscripción en cada expediente de Servicios escolares, y están a disposición de cada estudiante.

Asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión mediante la **convocatoria institucional a nuevo ingreso**.

#### 8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos

La UTNAY establece procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje y apoyo administrativo de aprendizaje, mediante el establecimiento de los procedimientos declarados en el alcance (ver apartado 4.4).

#### 8.5.1.4 Evaluación sumativa

La UTNAY:

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, mediante el **Portafolio de evidencias** que concentra los trabajos de estudiantes y formas en que fueron calificados (rúbricas).

- c) Conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas, por medio de actas de calificaciones.
- d) La UTNAY asegura que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición de las partes interesadas.

#### 8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado

La UTNAY asegura que, después de las evaluaciones sumativas:

- a) Cada profesor comunica las calificaciones a sus estudiantes al final del cuatrimestre (o cada parcial de acuerdo a la asignatura), así como en los periodos establecidos en el **Calendario escolar**, con **base en el Reglamento del alumno**; los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la evaluación y la calificación mediante oficio dirigido al Director de Programas Académicos, adjuntando las evidencias correspondientes.
- b) Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación, por medio del Sistema Integral a finales de cada cuatrimestre, de acuerdo con el procedimiento **Desarrollo Académico Cuatrimestral**; el cual asegura el acceso que tiene los estudiantes a su información, su evaluación detallada, así como su retroalimentación.
- c) La información documentada se conserva de acuerdo a lo especificado por Servicios escolares en caso de los expedientes del estudiante.
- d) El período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público en lugar visible.

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

Con el aporte de los estudiantes, el personal directivo, el personal docente y el Área de Tutorías, identifican los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos, considerando en sus **planos arquitectónicos** elementos de accesibilidad en sus instalaciones educativas.

##### 8.5.1.6.2 Con respecto al método educativo, la UTNAY:

- a) Emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula (en caso de que esté justificado).
- b) Utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición, mediante reuniones de integración y sensibilización y en su caso, adecuaciones físicas.
- c) Equilibrar las necesidades del estudiante, el docente, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales), mediante la conmemoración de fechas significativas al perfil institucional.
- d) Aplicar de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan:
  - 1) Modificación (actualización) curricular.
  - 2) Fomentar la autonomía e independencia con base en el decreto de creación.
  - 3) Tutor y tutorías, con base en el procedimiento documentado de **Tutorías**.

### 8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la UTNAY:

- a) Proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción, mediante el procedimiento **Desarrollo Académico Cuatrimestral**.
- b) Garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje, mediante el procedimiento **Desarrollo Académico Cuatrimestral**.
- c) Aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados, en caso de que la situación lo amerite.

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 estudiante, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la UTNAY, de acuerdo al procedimiento **Tutorías** y las recomendaciones del Área de Tutorías y Asesorías.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UTNAY por medio de sus áreas mantiene los mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos por medio de la documentación de sus manuales de operación y lineamientos internos, contiene el nombre del servicio y de cada proceso, así como su identificación y la trazabilidad.

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

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

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

### 8.5.4 Preservación

La UTNAY 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.

Es de mencionar que en la institución prevalece la cultura del respaldo de la información generada.

### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La UTNAY establece los requisitos para las actividades posteriores al egreso de sus estudiantes en las acciones de Seguimiento a Egresados y Empleadores establecidas en el **Manual de Vinculación Académica y Empresarial M03-VIN-01**, 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.

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

La UTNAY establece en cumplimiento a la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit** de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada.

El método establece:

- 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.

Además, se cuenta con **Aviso de privacidad** de acuerdo a la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit**.

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

La UTNAY da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos.

La UTNAY toma todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes.

Con base en el **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit** la UTNAY establece las medidas de protección de los datos de su comunidad universitaria.

La UTNAY da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos, mediante protocolos de seguridad en la información establecidos por el **Unidad de Transparencia**.

### 8.5.6 Control de los cambios

En el Programa Operativo Anual, 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 en las evaluaciones generadas de manera cuatrimestral.

### 8.6 Liberación de los productos y servicios

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

### 8.7 Control de las salidas no conformes

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

La UTNAY implementa diversos mecanismos de encuestas de satisfacción del servicio brindado, así como herramientas de análisis de datos que le permiten evaluar los resultados de satisfacción del usuario final y detectar áreas de oportunidad pertinentes a cumplir con los requisitos pactados inicialmente, además de mejorar continuamente cada proceso en su operación a través de acciones de gestión de riesgo, correctivas y planes de mejora institucional, cuando aplique en cada caso específico. **Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00 y Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00.**

Cada área revisa todos y cada uno de los servicios generados antes de que sean otorgados al estudiante o usuario, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización del registro de **Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00**, así como del registro de **Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00** o de cualquier otro registro.

Cuando se corrige un servicio no conforme debe verificarse nuevamente para demostrar la conformidad correspondiente; considerando como base lo descrito en el Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad en las acciones relacionadas a la Gestión de Riesgos.

#### **8.7.2 La UTNAY debe mantener la información documentada que:**

describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad. **Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00**

## **9 Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

La UTNAY por medio de las áreas que la integran, asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SGC 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, se utiliza como herramienta base el **Programa Operativo Anual R01-M02-00 (POA/PPT)**, documento que se encuentra alineado a los 3 procesos del Sistema de Gestión de Calidad y permite cumplir con los objetivos institucionales, se determina el comportamiento y medición de cada proceso a través de los indicadores y mediante la ejecución de actividades generales y acciones de cada área operativa; la información relacionada con el seguimiento y medición del proceso, se da a conocer al menos dos veces por año a las autoridades institucionales por medio de la reuniones de revisión al Sistema por la Rectoría, reuniones de Consejo Directivo o bien reuniones extraordinarias de seguimiento institucional de indicadores.

La Institución también se apoya para el seguimiento y la medición de sus procesos mediante evaluaciones en auditorías internas y externas.

### 9.1.2 Satisfacción del usuario

La UTNAY establece procesos para el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus estudiantes y usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar su satisfacción, mediante la aplicación cuatrimestral del instrumento de Evaluación Docente por Estudiantes R05-M01-01, además de aplicación de las encuestas a egresados: 1. Satisfacción de egresados y datos generales, 2. Colocación a 6 meses de egreso y 3. Satisfacción de empleadores que evalúan los servicios institucionales registrando los resultados en el **Formato Egresados UUTT R04-M03-00**, y se presentan en el **Informe de Resultados de seguimiento R05-M03-00**, mismo que se distribuye a las áreas de la Universidad a fin de que se analice y en su caso si es pertinente, realizar mejoras a sus procesos, en actividades y acciones (si el responsable de área así lo considera, se documentan acciones correctivas o de mejora institucional).

### 9.1.3 Análisis y evaluación

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 de Calidad; estos parámetros son: La efectividad del SGC (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 (9.1) y servicios), las acciones de mejora (Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00 y Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00), los proveedores (Evaluación de proveedores evaluados R04-M05-00).

## 9.2 Auditoría interna

Mediante un proceso sistemático, independiente y documentado, el Responsable del SGC establece la metodología para planificar, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del Sistema de gestión de la calidad con respecto a los requisitos de la norma ISO 21001:2018; el proceso de auditoría interna se lleva a cabo acorde a los requisitos de la norma ISO 19011:2018 considerando los intervalos planificados de 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. Los hallazgos se generan y documentan acorde a la siguiente clasificación:

### DEBILIDADES

Es el incumplimiento de forma aislada de alguna parte de un criterio de la norma, manual o procedimiento de la institución, se registran en el informe como parte de las recomendaciones y/o áreas de oportunidad (**no se documentan planes de acciones**), que se podrán tomar en cuenta por los responsables de los procesos auditados a fin de evitar alguna desviación en el mismo o bien únicamente como parte de mejora.

### RIESGOS

Es el incumplimiento, ausencia a la no aplicación parcial de un requisito del SGC, de la norma, manual o procedimiento de la institución.

Se registran en el informe de auditoría a fin de que los responsables de proceso analicen las causas, determinen los riesgos y oportunidades de mejora, evitando que se vuelvan a presentar desviaciones relevantes que puedan llevarlos a que se genere una No Conformidad, para tal fin, los responsables de procesos deben generar y ejecutar planes de acciones correctivas en el formato

**Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas R03-M02-00 y Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00**, y periódicamente evaluar el impacto de las acciones realizadas.

### NO CONFORMIDADES

Es la ausencia o la no aplicación de un criterio de la norma en el proceso y en toda la institución o muestra evaluada durante la auditoría. Se registran en el informe de auditoría a fin de que los responsables de proceso analicen las causas de la No Conformidad, los responsables de procesos deben generar y ejecutar planes de acciones correctivas en el formato **Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas R03-M02-00**, y periódicamente evaluar el impacto de las acciones realizadas.

#### 9.2.2 La UTNAY debe:

El responsable del SGC 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 **Programa de Auditorías R06-M02-00 y el Plan de Auditorías A03-M02-00** se realizan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

#### 9.3 Revisión por la dirección

La UTNAY establece, en este Manual de Calidad la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Rectoría.

La revisión de indicadores como resultado de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza mediante reuniones cada cuatrimestre al cierre del mismo acorde a las necesidades o eventos que se presenten en relación al funcionamiento del SGC, en las cuales se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, la pertinencia de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos; la reunión se lleva a cabo mediante los siguientes lineamientos:

1. El responsable del SGC convocan oportunamente a las autoridades y al personal de las áreas para que participen en la reunión de revisión al Sistema de Gestión de Calidad.
2. El día de la reunión, se registra la asistencia de los participantes y se documenta el acta de reunión para validar y establecer compromisos de cumplir los acuerdos asentados por los Comités de Calidad.
3. En el caso de que las reuniones sean a distancia o remotas, las evidencias de asistencia se presentan a través de capturas de pantalla o si es posible la grabación de la misma.

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

- El estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - ✓ Satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - ✓ El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad.

- ✓ Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
  - ✓ No conformidades y acciones correctivas.
  - ✓ Resultados de seguimiento y medición.
  - ✓ Resultados de las auditorías.
  - ✓ El desempeño de los proveedores externos.
  - ✓ Resultados de evaluaciones sumativas (eficiencia terminal).
- La adecuación de los recursos.
  - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
  - Oportunidades de mejora.
4. Al término de la reunión y en un plazo no mayor a cinco días hábiles el responsable del SGC documenta y entrega al Rector el **Acta de Reunión o Evento Institucional Plantilla 1 en SIDOUT**, el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.
5. Los resultados de la revisión deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la UTNAY y sus procesos.
  - La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y usuarios.
  - La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.
6. Se efectuarán al menos dos eventos de revisión al año (acordado con la Rectoría), manteniendo las evidencias respectivas de esta revisión.

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

La UTNAY; a través de la aplicación y ejecución de actividades de seguimiento y evaluación de procesos en determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir sus requisitos, considerando mejoras en sus servicios y procesos, expectativas futuras, corrección o reducción de efectos indeseados. Entre las herramientas de evaluación destacan: auditorías internas y externas, reuniones de seguimiento institucional, reuniones de Consejo Directivo, revisiones de la rectoría al SGC, evaluaciones y análisis de datos al interior de las áreas de operación y cualquier cambio que se requiera a partir de las necesidades de las partes interesadas para la mejora de procesos.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

La UTNAY establece por medio del **Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad**, los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La documentación de las acciones se establece en los formatos: **Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas R03-M02-00 y Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00**, atendiendo la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas, así como:

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

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

La UTNAY 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 los formatos: **Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas R03-M02-00 Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00.**

### 10.3 Mejora continua

La UTNAY, mediante los registros de mejora continua e identifica las mejoras en la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, asegurando un proceso constante de mejora continua, adoptando un enfoque PHVA (Planificar - Hacer – Verificar – Ajustar), en sus procesos, incorporando la retroalimentación obtenida de los controles del proceso, encuestas e indicadores de satisfacción del estudiante y usuario, para determinar el nivel de efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. Las acciones relevantes de mejora institucional se documentan y se les da seguimiento del impacto a los procesos en el formato: **Registro y seguimiento de planes de mejora R04-M02-00.**

La UTNAY mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad La UTNAY además de considerar los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la Rectoría mediante el seguimiento al **Informe de revisión al Sistema de Gestión de la Calidad R10-M02-01**, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.

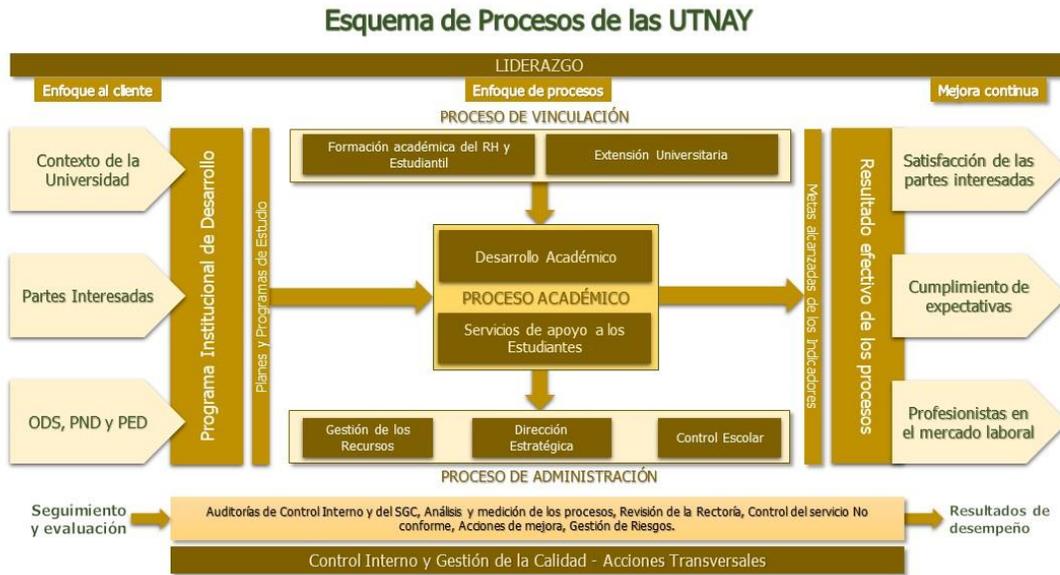
### Información documentada de referencia a la operación:

- Manuales de operación.
- Procedimientos administrativos.
- Formatos (registros) y anexos.

## GLOSARIO DE CONSULTA GENERAL

- **Auditoría de Calidad:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Capacitación:** Aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea. Suele evaluarse mediante test, exámenes o bien mediante la ejecución en una situación concreta. (Diccionario Ciencias de la Educación).
- **CIEES:** Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **COPAES:** Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas de un producto (o servicio), proceso o sistema. Los términos diseño y desarrollo generalmente se utilizan como sinónimos.
- **No Conformidad:** Es el incumplimiento a un requisito.
- **Objetivo de Calidad:** Elemento del SGC, el cual es medible y coherente con la Política de Calidad de la UTNAY.
- **Política de Calidad:** Intención y orientación de la UTNAY relativa a la calidad, expresada formalmente por la Rectoría.
- **Preservación:** Poner a cubierto de algún daño, peligro o deterioro el producto, el servicio o la información.
- **Proceso:** Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida.
- **Procedimiento:** Forma especificada (documentada o no) para llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades mutuamente relacionadas.
- **Producto:** Resultado de un proceso, que puede ser un servicio, información, bienes o materiales procesados.
- **PTC:** Profesor de tiempo completo.
- **Registro:** Documento que declara los resultados logrados y proporciona la evidencia de las actividades realizadas.
- **Revisión del Sistema de Gestión de Calidad:** Análisis sistemático del grado de efectividad y cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad de la UTNAY.
- **Seguimiento y medición:** Conjunto de elementos interrelacionados para lograr el control continuo de los procesos de medición.
- **SGC:** Sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión de la calidad para dirigir y controlar a la UTNAY con respecto a la calidad.
- **SGOE:** Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio, o alguno de sus componentes.
- **Usuario:** El receptor de un producto o servicio suministrado por la UTNAY.

# ANEXO 1. Mapa de Procesos.



## ANEXO 2. ALCANCE DEL SGC (En procesos, subprocesos y en documentación).

Procesos y subprocesos	Documentación
<p><b>Proceso Académico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo académico</li> <li>✓ Servicios de apoyo al estudiante.</li> </ul> <p><b>Proceso de Vinculación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vinculación académica (Convenios, Movilidad Estudiantil, Estadías, Bolsa de Trabajo, Visitas y Conferencias y Seguimiento de Egresados).</li> </ul> <p><b>Proceso de Administración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación y evaluación</li> <li>✓ Reglamentos vigentes</li> <li>✓ Gestión del Sistema de Calidad</li> <li>✓ Control de Documentos</li> <li>✓ Auditorías</li> <li>✓ Control de acciones de mejora</li> <li>✓ Promoción y Difusión</li> <li>✓ Recursos Humanos</li> <li>✓ Servicios generales (plan de mantenimiento anual)</li> <li>✓ Adquisiciones (compras)</li> <li>✓ Control Escolar</li> <li>✓ Servicios Informáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual Académico               <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Institucional de Tutorías</li> <li>Programa de Capacitación Docente</li> </ul> </li> <li>✓ Procedimiento Desarrollo del Plan Académico Cuatrimestral</li> <li>✓ Procedimiento Estadías</li> <li>✓ Procedimiento de Tutorías</li> <li>✓ Procedimiento de actividades extracurriculares</li> <li>✓ Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad</li> <li>✓ Manual de Vinculación Académica y Empresarial</li> <li>✓ Manual de Gestión y provisión de recursos</li> <li>✓ Manual de Control Escolar</li> <li>✓ Manual de Servicios Tecnológicos Informáticos</li> </ul> <p>Documentación general de la operación (interna o externa) / Manual Académico / Procedimientos Académicos y registros / Cualquier herramienta de apoyo a la operación / Documentos legales y reglamentarios aplicables al desarrollo del Aprendizaje.</p>

## ANEXO 3. EXCLUSIONES (De cláusulas, de Subprocesos y de documentación).

Procesos	Subprocesos	Documentación
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso Académico</li> </ul>	<p>Desarrollo Académico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se excluye la calibración de equipos de laboratorios del alcance del SGC cláusulas 7.1.5 y 8.5.1 ya que no es aplicable para los fines académicos la calibración de equipos de laboratorio.</li> <li>✓ Se excluye la cláusula 8.3 Diseño y desarrollo ya que para el logro de objetivos y del servicio educativo de calidad, la UTNAY no diseña ni desarrolla sus planes y programas de estudio, ya que estos son elaborados y enviados a la Universidad por la DGUTyP (Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas), quienes los diseñan y desarrollan, bajo sus propios mecanismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual Académico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de Vinculación</li> </ul>	<p>Vinculación empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se excluye del alcance del SGC los subprocesos de las áreas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios al Sector Productivo</li> <li>▪ Educación Continua</li> <li>▪ Incubadora de Negocios</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual de Vinculación Académica y Empresarial.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de Administración</li> </ul>	<p>Control escolar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se excluye la actividad de emisión de cédulas estatales y federales, ya que por indicaciones de la DGUTyP el trámite lo realizará el alumno que lo requiera. Control escolar continua con su proceso administrativo de titulación hasta la emisión de documentos oficiales de egreso y título.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual de Control Escolar.</li> </ul>