UPFIM

Universidad Politécnica de Francisco I. Madero

Manual de la Calidad

ISO 9001:2015 / ISO 21001:2018

	Elaboró:	Revisó.	Aprobó:
Puesto	Jefe de Departamento de Calidad	Director de Planeación y Evaluación	Rector
Nombre	Lic. Jethzael Joel González Curiel	Lic. Baldemar Lozano Torres	Mtro. Javier Cabrera Filomeno

Contenido

0. Introducción 5

1. Objeto y campo de aplicación 6

2. Referencias normativas 7

3. Términos y definiciones 7

4. Contexto de la organización 8

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 8

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 10

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 11

5. Liderazgo 11

5.1 Liderazgo y compromiso. 11

5.1.1 Generalidades 12

5.1.2 Enfoque al cliente 12

5.2 Política 13

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 13

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 13

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 14

6. Planificación 14

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 14

6.2 Objetivos de la calidad 14

6.3 Planificación de los cambios 15

7. Apoyo 15

7.1 Recursos 15

7.1.1 Generalidades 15

7.1.2 Personas 16

7.1.3 Infraestructura 16

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 17

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 17

7.1.5.1.- Generalidades 17

7.5.1.2.- Trazabilidad de las mediciones 17

7.1.6 Conocimientos de la organización 17

7.2 Competencia 18

7.3 Toma de conciencia 19

7.4 Comunicación 19

7.5 Información documentada 20
7.5.1 Generalidades 20
7.5.2 Creación y actualización 20
7.5.3 Control de la información documentada 20
8. Operación 21
8.1 Planificación y control operacional 21
8.2 Requisitos para los productos y servicios 22
8.2.1 Comunicación con el cliente 22
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 22
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 22
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 23
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 23
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 23
8.4.1 Generalidades 23
8.4.2 Tipo y alcance del control 23
8.4.3 Información para los proveedores externos 23
8.5 Producción y provisión del servicio 24
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 24
8.5.2 Identificación y trazabilidad 24
8.5.6 Control de los cambios 28
8.6 Liberación de los productos y servicios 28
8.7 Control de las salidas no conformes 28
9. Evaluación del desempeño 28
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 28
9.1.1 Generalidades 28
9.1.3 Análisis y evaluación 29
9.2 Auditoría interna 29
9.2.1. La organización debe llevar a cabo auditorías internas 29
9.3 Revisión por la dirección 29
9.3.1 Generalidades 29
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 30
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 30
10. Mejora 30
10.1 Generalidades 30
10.2 No conformidad y acción correctiva 30

10.2.2 La organización debe conservar información documentada 30
10.3 Mejora continua 30

0. Introducción

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Hidalgo, creada el 11 de Julio de 2005 mediante decreto emitido en su momento, por el titular del ejecutivo, el Gobernador Miguel Ángel Osorio Chong. Dicho decreto de creación fue reformado por el decreto que modifica las disposiciones con fecha 19 de diciembre de 2016. De acuerdo con el decreto de creación, la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero tiene por objeto:

I. Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, especialización, maestría y doctorado, así como cursos de actualización; dicha educación se podrá ofrecer en sus diversas modalidades, incluyendo la Educación a Distancia, para preparar profesionales considerando la perspectiva de género con una sólida formación científica, tecnológica y en valores, conscientes del contexto nacional e internacional, en lo económico, social, del medio ambiente y cultura; y en todo momento pongan en práctica su liderazgo operativo;

II. Fomentar la innovación, llevar a cabo investigación aplicada y desarrollo tecnológico pertinentes para el desarrollo económico y social de la Región, del Estado de Hidalgo y del País.

III. Difundir el conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida;

IV. Prestar servicios tecnológicos y de asesoría, que contribuyan a mejorar el desempeño de las empresas y otras organizaciones públicas y privadas de la Región y el Estado de Hidalgo y del País;

V. Impartir programas de educación continua con orientación al desarrollo tecnológico y transferencia de tecnología, a la capacitación para el trabajo, al desarrollo social, al cuidado del medio ambiente, de la salud y al fomento de la cultura tecnológica y de la innovación de la región, en el Estado y el País;

VI. Promover el emprendimiento en la comunidad universitaria y el sector social para fortalecer el desarrollo económico de la región, del Estado de Hidalgo, de México y de la humanidad;

VII. Planear, formular, desarrollar y operar programas y acciones de investigación tecnológica y servicios tecnológicos, así como prestar servicios de asesorías, fomentar la creación, incubación y aceleración de nuevas empresas, prestar servicios de apoyo administrativo y técnico, capacitación técnica, elaboración y desarrollo de proyectos de ingeniería, supervisión, estudios y actividades en materia de seguridad, salud y medio ambiente, estudios y desarrollo de proyectos geológicos, exploración, explotación y producción de hidrocarburos y demás áreas del sector energético y servicios diversos al sector público, social y privado;

VIII. Institucionalizar la perspectiva de género, promoviendo la igualdad entre las mujeres, hombres, generando un ambiente laboral y escolar libre de discriminación y violencia y previniendo la violencia de género.

IX. Cumplir con cualquier otro que permita consolidar su modelo educativo con base en competencias.

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero comenzó su operación el 16 de agosto de 2005 con dos programas educativos de corte agropecuario: Ingeniería en Agrotecnología e Ingeniería Agroindustrial; en 2009 se integraron 2 programas educativos más, Ingeniería Financiera e Ingeniería en Sistemas Computacionales. En 2012 inició actividades el programa educativo de Ingeniería Civil.

Para 2013 se incorporó el programa educativo de Ingeniería en Diseño Industrial y en enero de 2014 se apertura el programa educativo de ingeniería en Energía y la Maestría en Desarrollo Agrotecnológico Sustentable, en 2016 se integra el programa educativo de Ingeniería en Producción Animal y en 2017 se apertura la Maestría en Ciencia y Tecnología de los Alimentos. Es así como oferta educativa de la Universidad es de ocho programas educativos de licenciatura y dos posgrados.

En el modelo educativo de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se plantea la formación profesional basada en competencias, caracterizado por su alta pertinencia, flexibilidad y articulación académica, con un proceso de enseñanza-aprendizaje significativo.

1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades. El objeto del Manual es establecer y presentar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero (UPFIM), para darlo a conocer a todas las áreas y controlar los procesos para la mejora continua.

En la organización se asegura el cumplimiento de las actividades necesarias definidas para cada proceso y requeridas por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se han determinado los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su interrelación; todo esto se encuentra en el ***Mapa de procesos (Anexo1).***

Misión y Visión de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero

Misión.

Somos una Institución de educación e investigación, resiliente, de calidad e incluyente, respetuosa de la diversidad cultural, con perspectiva de género y comprometida con la formación integral de profesionistas líderes, potencializando talentos mediante la obtención, generación y discusión del conocimiento, a través de competencias tecno científicas y sociales capaces de aportar, hacer y servir en beneficio del desarrollo sustentable del país, en estrecha comunicación y vinculación con los sectores productivo, social y gubernamental.

Visión.

Ser una institución educativa consolidada a través de la certificación y acreditación por instancias externas autorizadas. Abierta a todas las corrientes de pensamiento, sustentada en la equidad de género, con promoción de escenarios de aprendizaje libres de violencia, generadora y promotora de la construcción, así como al acceso al conocimiento. En constante adaptación de las circunstancias sanitarias, climáticas y sociales, formadora de profesionistas reconocidos nacional e internacionalmente por su contribución al desarrollo sustentable y el impulso a la regeneración del ambiente, considerada como una Universidad preferente para aspirantes nacionales y extranjeros por la fortaleza de sus programas de licenciatura, investigación y posgrado y su uso en tecnologías de la información.

2. Referencias normativas

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, cuenta con normatividad externa que se encuentra registrada en una ***Matriz de Normatividad*** ***(Anexo 2)***, la cual, está en resguardo del responsable del área jurídica.

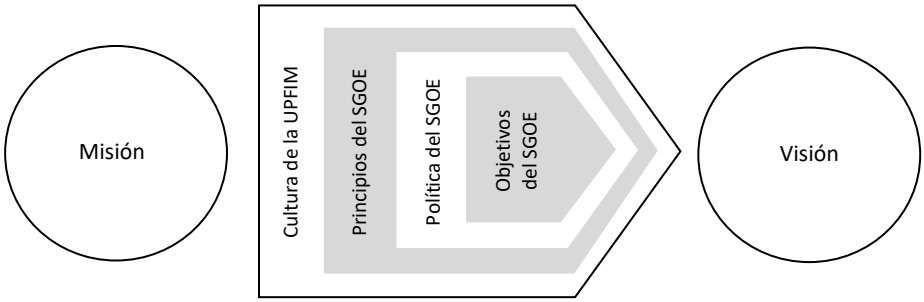
3. Términos y definiciones

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento.

Norma: ISO- 9001- 2015
Norma: ISO- 21001- 2018
Norma: ISO- 19011- 2018
Vocabulario: ISO- 9000- 2015

NEE. Necesidades especiales de educación: Son necesidades educativas que no se pueden satisfacer a través de las prácticas de instrucción y evaluación habitual (por ejemplo, excepciones conductuales, comunicacionales, intelectuales, físicas, de superdotación u otras necesidades del estudiante para la educación especial; los estudiantes pueden tener más de una excepcionalidad). Esto implica la necesidad de asegurar la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad.

Misión, visión y estrategia de la UPFIM



4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, generó análisis **FODA Institucional** el cual se encuentra en el (***Anexo 3).***

Además, que la UPFIM determina las cuestiones externas e internas a su propósito en el Plan de Institucional de Desarrollo PID 2023 -2028

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, las cuales se muestran en el documento

Tabla. Comprensión de las necesidades y expectativas

Partes Interesadas pertinentes al SGC	Requisitos de las partes interesadas	Requisitos institucionales pertinentes de las partes interesadas	Seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas
Aspirante	• Información oportuna y clara sobre el proceso de admisión e inscripción. • Aclaración de dudas durante el proceso de inscripción	• Listado de Aspirantes Admitidos. • Revisión de documentos oficiales	• Informes de actividades • Reunión con las partes interesadas
Estudiantes	• Contar con aulas en buenas condiciones • Contar con equipo de computo en buenas condiciones • Mantener apoyo para la atención de sus dudas académicas	• Solicitud de inscripción o reinscripción • Atención de tramitología • Control de su información personal y documentos originales • Programas Educativos actualizados • Becas	• Informes de actividades • Reunión con las partes interesadas
Egresados	• Información sobre nuevos servicios de la UPFIM • Bolsa de empleo	• Título profesional • Cédula profesional • Seguimiento de egresados • Continuidad estudios	• Informes de actividades • Reunión con las partes interesadas
Docentes	• Condiciones adecuadas de trabajo • Capacitación continua	• Aulas equipadas • Desarrollo profesional	• Informes de actividades • Reunión con las partes interesadas
Sectores sociales y económicos	• Egresados competentes • Suscripción de convenios mutuos	• Egresados competentes • Egresados emprendedores • Desarrollo de investigación • Prestadores de estadías	• Informe de actividades • Reunión con las partes interesadas
Junta Directiva	• Buenos resultados de operación • Rendiciones de cuentas	• Actas de sesiones de la H. Junta Directiva • Información confiable para la toma de decisiones.	• Informe de actividades • Reunión con las partes interesadas
Autoridades Estatales y Federales	• Cumplimiento de requisitos legales y reglamentos • Estar al corriente con las obligaciones fiscales	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo • Decreto de Creación de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero • Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público • Ley de Educación para el Estado de Hidalgo	• Informe de actividades • Reunión con las partes interesadas

		• Ley De Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo • Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo. • Ley de Hacienda del Estado De Hidalgo. • Código de Ética	
Tutor	• Información oportuna y clara sobre los procesos de tutoría	• Plan de Trabajo Tutorial • Informe cuatrimestral de acciones tutoriales	•
Rectoría	• Gestión de recursos para la institución • Firma de convenios con diferentes tipos de sectores	• Informe Trimestral de actividades • Informe Anual de actividades	• Reuniones con las partes interesadas
Áreas Académica	• Condiciones adecuadas de trabajo • Capacitación continua • Funciones definidas • Reconocimiento de su labor académica	• Desarrollo profesional • Ingreso, permanencia y promoción • Tecnología de la información	• Informe de actividades • Reunión con las partes interesadas
Áreas Administrativas	• Condiciones adecuadas de trabajo • Capacitación continua • Funciones definidas	• Oficinas Acondicionadas • Ingreso, permanencia y promoción • Tecnología de la información	• Informe de actividades • Reunión con las partes interesadas
Público en General	• Información oportuna y clara sobre el uso de biblioteca • Aclaración de dudas durante los procesos de biblioteca	• Registro de vista	• Informes de biblioteca

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad comprende el campus central ubicado en Francisco I. Madero y la Unidad Académica de Metztitlán para el servicio educativo que comprende los procesos de: inscripción, formación académica (licenciatura, posgrado), estancias, estadías, servicio social y titulación.

Ver ***Anexo 5. Listado de procesos***

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La organización tiene determinados los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el ***Anexo 1*** y se tienen documentados en cada procedimiento las entradas y salidas del producto, así como las responsabilidades y autoridades y los recursos necesarios.

4.4.2 La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos. **Listado de procesos *(Anexo 5).***

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso.

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero ha definido que la alta dirección esté integrada de la siguiente manera:

- Rectoría.
- Secretaría Administrativa.
- Secretaría Académica.
- Dirección de Desarrollo Académico
- Dirección de Planeación y Evaluación.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería en Alimentos.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería en Agrobiotecnología.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería Financiera.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería en Tecnologías de la Información e Innovación Digital.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería Civil.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería en Diseño Industrial.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería en Energía y Desarrollo Sostenible.
- Coordinación del Programa Educativo de Ingeniería en Producción Animal.
- Coordinación de Investigación y Posgrado.
- Subdirección Jurídico.
- Subdirección de Vinculación, Difusión y Extensión Universitaria.
- Subdirección de Recursos Materiales.
- Subdirección de Recursos Financieros.
- Jefatura de Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.
- Jefatura de Departamento de Recursos Humanos.

- Jefatura del Departamento de Servicios Escolares.
- Jefatura de Departamento de Biblioteca.
- Jefatura de Departamento de Asesorías y Tutorías.
- Jefatura de Departamento Estancias y Estadías.
- Jefatura de Departamento de Idiomas y Educación Continua.
- Jefatura de Departamento de Becas y Seguimiento de Egresados
- Responsable de información documentada.
- Auditor/a Líder.
- Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1.1 Generalidades

La alta dirección, como líder del sistema, demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo una política de la calidad y los objetivos de la calidad, asegurándose que se realizan, así también se efectúan revisiones al sistema, documentando las acciones correctivas para verificar la eficacia definiendo las responsabilidades y los recursos necesarios.

La UPFIM 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.

La UPFIM considera los principios de responsabilidad social con base en el Plan de Desarrollo Institucional.

5.1.2 Enfoque al cliente

Se realiza en los procesos de control escolar y del área de vinculación para verificar la satisfacción de nuestros clientes, así mismo, el enfoque se muestra en documentos legales y reglamentarios aplicables. Se mantiene un enfoque al aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero a través de la alta dirección, ha documentado una política de calidad indicada en el punto 5.2.1 de este manual.

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

"Es compromiso de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, la implementación, permanencia y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 / ISO 21001, con el compromiso de la preparación integral de profesionistas, teniendo como base la investigación científica y tecnológica, para satisfacer las necesidades de nuestros estudiantes, egresados, empleadores y clientes, asegurando servicios educativos de calidad, financieros, de infraestructura en apego al marco normativo institucional y profesionalismo del personal".

5.1.3 Los requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

a) Los estudiantes con necesidades especiales de la UPFIM 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 UPFIM 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**.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de calidad se difunde entre otros, cuadros colocados en los edificios de docencia I y II, en reuniones informativas, documentos informativos, además que se encuentra publicada en la página web institucional: *https://calidad.upfim.edu.mx/#*

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de la UPFIM tiene definidos y documentados en cada uno de los procedimientos los roles de la responsabilidad y autoridad en los documentos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, contando, además, con un organigrama donde se encuentra la **estructura organizacional y su jerarquía *(Anexo 6).***

a) Hay que asegurar 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 **Gestión de la asignatura**.
b) Gestionar 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

En la UPFIM se han determinado y planificado los riesgos y oportunidades en la ***Matriz de Riesgos (Anexo 7)*** donde se indican cuáles son las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

6.2 Objetivos de la calidad

Objetivos	Responsable	Indicador	Fórmula
Incrementar la calificación promedio de la evaluación docente en 0.3 al término del ciclo escolar 2025-2026.	Secretaría Académica.	Promedio de evaluación docente.	Suma de calificaciones docentes/número de docentes evaluados.
Mejorar la eficacia del SGC / SGOE cumpliendo al menos el 90% de los indicadores del SGC / SGOE	Líder del SGC / SGOE.	Tasa de cumplimiento de indicadores.	Núm. de indicadores cumplidos/total de indicadores.
Alcanzar el 100% de acreditación de los PE en un periodo de 5 años.	Secretaría Académica.	Tasa de programas acreditados.	Total de programas acreditados / total de programas ofertados
Aumentar la eficiencia (eficacia) terminal con 1%, con relación a la cohorte generacional anterior.	Secretaría Académica.	Tasa de mejora de eficiencia terminal.	(eficiencia terminal cohorte actual - eficiencia terminal cohorte anterior)

Lograr un índice de deserción con 0.5%, por debajo del ciclo escolar anterior.	Secretaría Académica.	Tasa de disminución de deserción.	(índice de deserción del ciclo escolar anterior - índice de deserción del ciclo escolar actual
Lograr un índice de reprobación con 1%, por debajo del ciclo escolar anterior.	Secretaría Académica.	Tasa de disminución de la reprobación.	(índice de reprobación del ciclo escolar anterior - índice de reprobación del ciclo escolar actual

6.3 Planificación de los cambios

En la UPFIM, los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad se realizan de acuerdo con las necesidades, con el objetivo de buscar la mejora continua y realizándolos de manera planificada cuidando la integridad del Sistema de Gestión de Calidad. El Comité de alta dirección se segura de que se lleve a cabo una planificación para cumplir con los requisitos en cuanto a la documentación, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión, de acuerdo con las directrices marcadas en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.

Además, las UPFIM asegura la disponibilidad de los recursos internos estén listos para su uso; la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades; la disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementar el cambio.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un Programa Operativo Anual, a fin de proveer los recursos. Por medio de la alta dirección se identifican y se proporcionan, a través de solicitudes de los responsables de los procesos (Proceso POA), para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y, de este modo, aumentar la satisfacción de los estudiantes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La participación y satisfacción del personal a través de actividades para mejorar las competencias del personal para facilitar el aprendizaje, ver procedimiento Desarrollo de personal docente.

La satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.

Las necesidades 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

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, asigna responsables para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y en cada proceso, se determinan las personas involucradas en la operación y control de estos.

Las personas que colaboran con la UPFIM son:

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

Además, la UPFIM, considera los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos. 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) y mantiene la información documentada sobre el proceso de reclutamiento, selección y resultados de la contratación.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, se aseguran de que cuenta con la infraestructura necesaria (edificios, servicios básicos, equipos, recursos de transporte y tecnología de información) para el desempeño de las actividades que se realicen para la impartición de educación superior. De igual manera, cuenta con programa de mantenimiento preventivo y correctivo para infraestructura, los equipos de cómputo y vehicular; soportando dichos procesos con información documentada.

La UPFIM:

a) Determina, proporciona y mantiene instalaciones seguras y adecuadas para que las personas 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 con construcciones de centros educativos.

La UPFIM proporciona instalaciones para:

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

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La UPFIM 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 el estrés, agotamiento y prohibición de comportamientos ofensivo, mediante la implementación eficaz de un Sistema de Gestión Calidad.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1.- Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, a través del POA proporciona el recurso necesario para la gestión de títulos y cédulas profesionales, como elemento de validación del servicio educativo.

7.5.1.2.- Trazabilidad de las mediciones

Se cuenta con un libro de registros de títulos entregados que dan cuenta de la prestación del servicio.

7.1.6 Conocimientos de la organización

En la organización se realizan periódicamente juntas de trabajo en las cuales se exponen los conocimientos adquiridos, aportaciones del personal y clientes de la UPFIM para determinar si estos se pueden aprovechar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

De manera conjunta, se llevan a cabo los Consejos Técnicos Educativos de Educación Superior (CTEES).

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

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

7.2 Competencia

El personal que forma parte de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con la educación, formación, habilidades y experiencia adecuadas para las funciones que realiza las responsabilidades propias de dichas funciones. En este sentido están definidas cuales son las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, y se encuentran en el manual de organización que cuenta con los descriptivos de puesto.

La universidad 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**.

2) Instrucción y evaluación diferenciadas, asegurando su pertinencia (ante condiciones extraordinarias).

3) Apoyo educativo (tutoría y servicios de apoyo psicopedagógicos).

4) Acceso a una red de especialistas (relación de dependencia de apoyo).

7.3 Toma de conciencia

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, se asegura de que el personal sea plenamente consciente de la importancia de su trabajo, los responsables de procesos instruyen a su personal para el entendimiento y forma de participación para la aplicación de la Política y Objetivos de Calidad en sus labores diarias, así como, contribuir a la correcta aplicación del Sistema de Gestión de Calidad la forma en que pueden y deben contribuir al logro de los objetivos establecidos. Asimismo, se aseguran de que el personal sea consciente de lo descrito en la Política de Calidad.

Se programa el curso de inducción al SGC para el personal de nuevo ingreso, a todo el personal se refuerza la información sobre los beneficios de la aplicación de la normativa ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.

7.4 Comunicación

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero gestiona comunicación interna y externa que 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 UPFIM, 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 UPFIM, mediante la estructura orgánica.

La información transmitida por la UPFIM considera la información sobre el método educativo, resultados de aprendizaje previsto, cualificaciones, 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.

La UPFIM, mediante el **Procedimiento Comunicación,** determinar e implementar acuerdos eficaces para comunicarse con su comunidad universitaria en relación con:

a) La política y plan estratégico (Plan de Desarrollo Institucional).

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 (Kardex).

e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas sus quejas y las encuestas de satisfacción (ver 9.1.2).

Además, la UPFIM 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 UPFIM 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

En la UPFIM, se cuenta con información documentada la cual consiste en un manual de la calidad que indica los requisitos de cumplimiento de la norma, también se tiene una lista de documentos que describe los procedimientos requeridos por el Sistema, estos son controlados mediante un procedimiento de control de la información documentada que señala quién los elabora, revisa y aprueba.

7.5.1 Generalidades

La información documentada se encuentra alojada en una carpeta compartida en Drive, la cual se puede consultar teniendo acceso por medio del correo institucional, organizada por procedimientos e identificada, la cual es controlada a través de código QR.

7.5.2 Creación y actualización

Se realiza a través del proceso de control de la información documentada, en la cual se especifican los lineamientos.

7.5.3 Control de la información documentada

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento de **Control de la información documentada,** donde se definen las acciones necesarias para asegurar que la información documentada:

- Esté correctamente identificada
- Tenga un formato y soporte adecuado
- Dispone de una revisión y aprobación en cuanto a su convivencia y adecuación antes
- de su emisión

- Esté disponible y sea idónea para su uso en el momento y lugar en el que se necesite
- Esté protegida de manera adecuada

Asimismo, en el procedimiento se recogen las acciones que se realizan para el control de la
información documentada en cuanto a:

- Su distribución, acceso, recuperación y uso
- El almacenamiento y preservación incluyendo su legibilidad
- El control de cambios
- Su conservación y disposición.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, se lleva a cabo mediante el proceso de formación académica, específicamente al realizar el concentrado de carga horaria del docente, carga académica y programa cuatrimestral.

8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

La UPFIM 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) Proporcionar servicios de soporte.

Nota. La UPFIM no proporciona educación para la primera infancia

8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La UPFIM:

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 (por el momento no aplica a la UPFIM).
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 acuerdo suscritos por la UPFIM con el Servicio Estatal de Empleo.

d) Procurar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario, de acuerdo con la Beca de Jóvenes Escribiendo el Fututo.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero la comunicación con el cliente se realiza por medio de sistemas electrónicos (teléfono y correo electrónico).

La comunicación se realiza por medio de instrucciones de trabajo para realizar las actividades, como son: alta, bajas, calificaciones, movilidad, equivalencia, constancias, historiales.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado para realizar el proceso de inscripción, en el cual se determinan y definen los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se cuenta con el procedimiento de inscripción, en el cual es necesario verificar los requisitos de ingreso y reingreso establecidos en el reglamento de alumnos.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En caso de que existan cambios en los requisitos originales del producto y/o servicio, la UPFIM se asegura de que dichos cambios sean implementados en todas las áreas pertinentes y en su caso, comunicado a los clientes.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero a través de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP) coparticipa en el diseño curricular a través del desarrollo de manuales de asignatura, los cuales son estructurados por docentes. Así mismo, de acuerdo con el estudio de factibilidad cada programa educativo en el último ciclo de formación puede decidir en las materias establecidas como regionales cual se impartirá.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con el proceso de adquisiciones, en donde se establecen los lineamientos para la adquisición de productos y/o contratación de servicios.

8.4.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento para la adquisición de materiales y servicios, donde se establecen los controles para evaluar el servicio y a los proveedores.

8.4.2 Tipo y alcance del control

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, se cuenta con los registros de evaluación, selección de proveedores, así como los registros del seguimiento y el grado de control que se tiene establecido a dichos proveedores.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Se cuenta con una actividad de apoyo, en la que se indica cómo se realizan las compras, conforme a la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para la verificación de los productos y/o servicios comprados, se realiza una inspección de recibo, conforme a la orden de compra o contrato.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Se han identificado los siguientes procesos: Formación académica en los programas educativos (Ingeniería en Alimentos, Ingeniería en Agrobiología, Ingeniería Financiera, Ingeniería en Tecnologías de la Información e Innovación Digital, Ingeniería Civil, Ingeniería en Diseño Industrial, Ingeniería en Energía y Desarrollo Sostenible, Ingeniería en Producción Animal), Estancias, Estadías, Servicio Social, Titulación y posgrado (Maestría en Desarrollo Agrotecnológico Sustentable, Maestría en Ciencia y Tecnología de los Alimentos).

Para los cuales, la planificación y el control de estos procesos, se realiza por medio de los procedimientos e instructivos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La prestación del servicio educativo se identifica por medio del número de matrícula del alumno inscrito en la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero y a través de esta se le da trazabilidad a todo el proceso de formación.

8.5.1.2 Admisión de estudiantes

8.5.1.2.1 Información de preadmisión

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

a) Información adecuada sobre los requisitos de la UPFIM y requisitos profesionales mediante la información detallada de cada programa educativo desde la página electrónica de la UPFIM, la convocatoria institucional a nuevo ingreso, los folletos informativos, así como el compromiso de la UPFIM con la responsabilidad social mediante el **Plan de Desarrollo Institucional**.

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

Garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes mediante el Reglamento General de Estudios de Licenciatura de la UPFIM.

La UPFIM 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 **convocatoria institucional a nuevo ingreso**.

8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos

La UPFIM establece procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje y apoyo administrativo.

8.5.1.4 Evaluación sumativa

La UPFIM:

a) Asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes, mediante el **Reglamento de Estudios de Profesional Asociado y Licenciatura de la Universidad Tecnológica de Tulancingo.**

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 UPFIM 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 UPFIM asegura que, después de las evaluaciones sumativas:

Cada profesor comunica las calificaciones a sus estudiantes al final del cuatrimestre (o cada parcial de acuerdo con la asignatura), así como en los periodos establecidos en el **Calendario escolar.**

a) Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la evaluación y la calificación mediante oficio dirigido al Coordinador de Programa Académico adjuntando las evidencias correspondientes.

b) Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación, con base en las boletas de calificaciones que se emiten a finales de cada cuatrimestre, con base en procedimientos institucionales que aseguren el acceso que tiene los estudiantes a su información, su evaluación detallada, así como su retroalimentación.

c) La información documentada se conserva de acuerdo con la **Ley General de Archivo**, o de acuerdo con lo especificado por Servicios escolares en caso de los expedientes del estudiante.

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 UPFIM:

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.

8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la UPFIM:

a) Proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción.

b) Garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje.

c) Aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados, 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 UPFIM, de acuerdo, con los servicios de Tutorías y las recomendaciones del Centro Psicopedagógico.

8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes

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

De igual manera, da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos. toma todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes.

Con base en el Documento de Seguridad de Datos Personales la UPFIM establece las medidas de protección tecnológica son validadas con base en lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado.

La UPFIM da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos, mediante protocolos de seguridad en la información establecidos por el Área de Trasparencia.

Además, se cuenta con **Aviso de privacidad** como lo estipula la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado.

8.5.6 Control de los cambios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se rige a través de las políticas establecidas por la Secretaría de Educación Pública del Estado de Hidalgo (SEPH).

8.6 Liberación de los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero determina la liberación del servicio a través del proceso de titulación o con certificado parcial de estudios.

8.7 Control de las salidas no conformes

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado en donde está definido que el producto no conforme se documenta, se analiza y se llevan a cabo acciones para tratar el servicio no conforme.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se han establecido procesos e indicadores en los cuales se establece como llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, así como la frecuencia en que son revisados.

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con instrumentos para verificar la satisfacción del cliente, como son: encuestas, buzón de quejas y sugerencias, se aplican algunas encuestas ha egresados y empleadores, así como se llevan a cabo reuniones con padres de familia y juntas directivas.

9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones

La UPFIM establece y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas (véase 10.2).

El método incluye especificaciones para:

a) Comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes;

b) Recibir las quejas y apelaciones;
c) Dar seguimiento a las quejas y apelaciones;
d) Reconocer las quejas y apelaciones;
e) Realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;
f) Investigar las quejas y apelaciones;
g) Responder a las quejas y apelaciones;
h) Comunicar la decisión;
i) Cerrar las quejas y apelaciones.

La UPFIM garantiza la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.

La UPFIM conserva la información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero analiza y evalúa los datos y la información comparando estadísticas periódicamente (según el proceso) contra periodos anteriores o alcance en las metas establecidas.

9.2 Auditoría interna

9.2.1. La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero debe llevar a cabo auditorías internas

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado para la realización de auditorías internas, que permitan evaluar la conformidad del SGC.

Los auditores internos no deben auditar su propio trabajo.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado de revisión por la dirección.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, cuenta con un procedimiento documentado de revisión por la dirección, en donde se establece como entrada lo siguiente:

1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
4) Las no conformidades y acciones correctivas;
5) Los resultados de seguimiento y medición;
6) Los resultados de las auditorías;
7) El desempeño de los proveedores externos;
8) Los resultados de evaluación formativa y sumativa.
9) Resultados de evaluación sumativa.
10) Opinión del personal de la UPFIM.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, con base a los resultados de la revisión de la dirección, documenta los acuerdos tomados, los responsables y las fechas compromisos, así como, los informes de seguimiento y los recursos que se requieren.

10. Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, cuenta con un procedimiento de acciones correctivas.

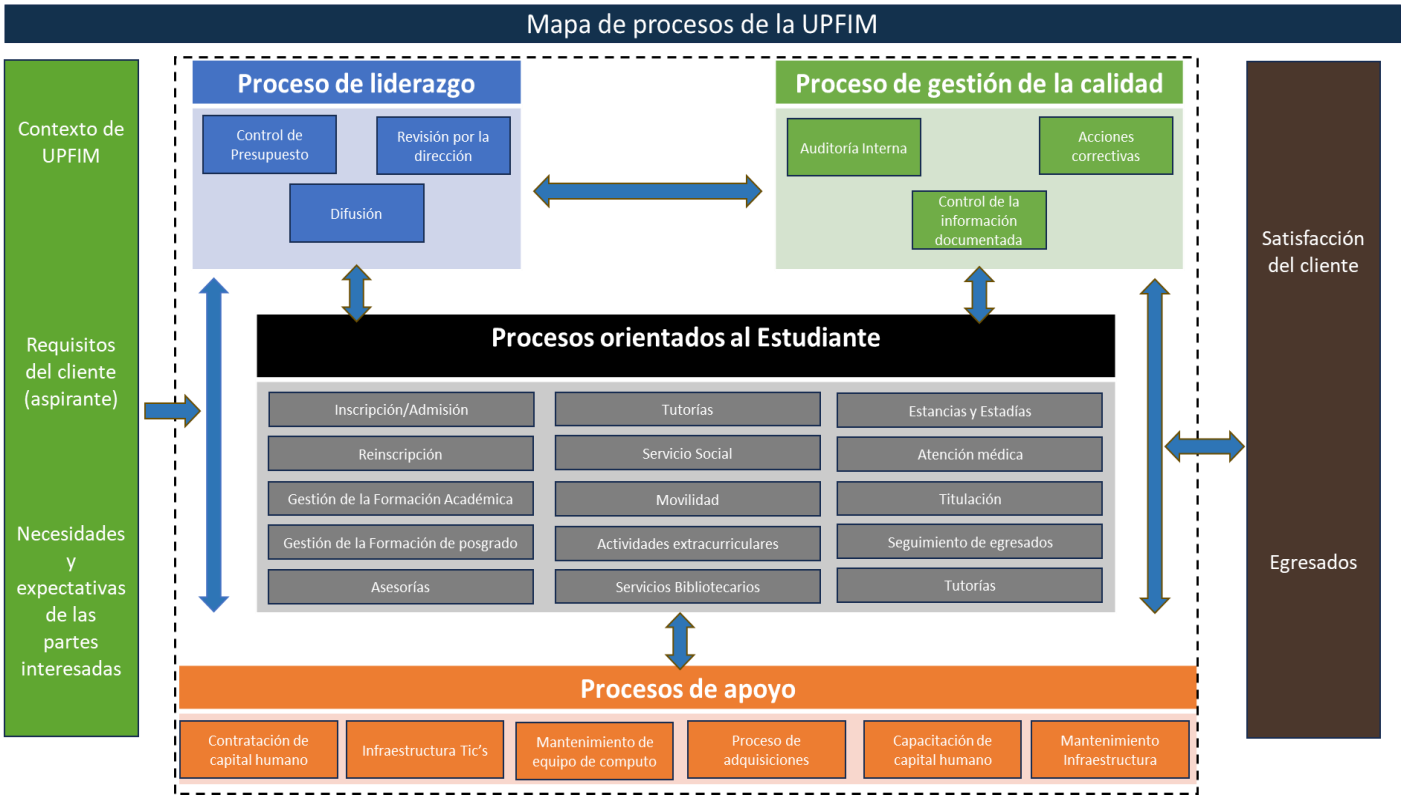
10.2.2 La UPFIM debe conservar información documentada

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero tiene documentación derivada de las no conformidades y las acciones correctivas.; cuando se detecta una no conformidad y una vez implementada la solución inmediata si aplica, se procede a valorar en función de la gravedad o repetitividad de la no conformidad detecta, se implementa una acción de mejora asignando los recursos necesarios.

10.3 Mejora continua

En Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, la mejora continua se realiza por medio de la revisión de la dirección y queda documentada en minutas.

ANEXO 1. Mapa de procedimientos



Anexo 2. Matriz de Normatividad

NOMBRE	ASPECTOS DE LA NORMATIVIDAD	PUNTOS DE EVALUACIÓN Y VINCULACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	**Artículo 3° fracción VII**.- Las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas; realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios de este artículo, respetando la libertad de cátedra e investigación y de libre examen y discusión de las ideas; determinarán sus planes y programas; fijarán los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico; y administrarán su patrimonio. Las relaciones laborales, tanto del personal académico como del administrativo, se normarán por el apartado A del artículo 123 de esta Constitución, en los términos y con las modalidades que establezca la Ley Federal del Trabajo conforme a las características propias de un trabajo especial, de manera que concuerden con la autonomía, la libertad de cátedra e investigación y los fines de las instituciones a que esta fracción se refiere.	✓ Existen 9 procedimientos de formación académica ✓ Procedimiento de admisión e inscripción	100
Constitución Política del Estado de Hidalgo	**Artículo 8 Bis.-** Todos los habitantes de la Entidad tienen derecho a la educación que imparta el Estado, la que será pública, gratuita, laica y democrática, considerando a la democracia no solamente como una estructura jurídica y un régimen político, sino como un sistema de vida fundado en el constante mejoramiento económico, social y cultural del pueblo. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentar en él, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad social en lo nacional y en lo internacional, dentro de la independencia y la justicia. El Estado procurará el acceso a programas de becas para los alumnos más destacados en su desempeño académico dentro de las instituciones de educación pública, así como de aquellos que su condición económica les impida la conclusión de estudios profesionales	✓ Existe como proceso de apoyo el área de Beca	100

Ley General de Educación	**Artículo 47, párrafo segundo.** Las autoridades educativas, en el ámbito de sus competencias, establecerán políticas para fomentar la inclusión, continuidad y egreso oportuno de estudiantes inscritos en educación superior, poniendo énfasis en los jóvenes, y determinarán medidas que amplíen el ingreso y permanencia a toda aquella persona que, en los términos que señale la ley en la materia, decida cursar este tipo de estudios, tales como el establecimiento de mecanismos de apoyo académico y económico que responda a las necesidades de la población estudiantil. Las instituciones podrán incluir, además, opciones de formación continua y actualización para responder a las necesidades de la transformación del conocimiento y cambio tecnológico	✓ Existen 9 procedimientos de formación académica	100
Ley General de Educación Superior	**Artículo 44**. Las instituciones de educación superior utilizarán el avance de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital, con la finalidad de fortalecer los modelos pedagógicos y la innovación educativa; así como para favorecer y facilitar el acceso de la comunidad educativa al uso de medios tecnológicos y plataformas digitales. Asimismo, promoverán la integración en sus planes y programas de estudio, los contenidos necesarios para que las y los estudiantes adquieran los conocimientos, técnicas y destrezas sobre tecnología digital y plataformas digitales con información de acceso abierto	✓ Existen 9 procedimientos de formación académica ✓ Infraestructura Tic´s.	100
Ley de Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de Hidalgo	**Artículo 26**. La programación del gasto público se efectuará con base en el POA, el que debe estar alineado con la planeación del desarrollo y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada dependencia y entidad. **Artículo 27**. La presupuestación anual del gasto público, se realizará con apoyo en los anteproyectos que elaboren las dependencias y entidades para cada ejercicio fiscal, y con base en: **III.** La evaluación de los avances logrados en el cumplimiento de los objetivos y metas de la planeación del desarrollo, los programas sectoriales, el programa operativo anual con base en el Sistema Estatal de Evaluación del Desempeño, las metas y avances físicos y	✓ Procedimiento para la elaboración del proyecto del Programa Operativo Anual ✓ Procedimiento para el seguimiento y evaluación al proyecto del Programa Operativo Anual ✓ Procedimiento de Adquisiciones	100

	financieros del ejercicio fiscal anterior y los pretendidos para el ejercicio siguiente		
Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público	**Artículo 1**. La presente Ley es de orden público y tiene por objeto reglamentar la aplicación del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de las adquisiciones, arrendamientos de bienes muebles y prestación de servicios de cualquier naturaleza, que realicen: **IV**. Los organismos descentralizados	✓ Procedimiento de adquisiciones	100
Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público	**Capítulo Segundo** De la Licitación Pública, artículos 35 al 59 **Capítulo Cuarto** De las Excepciones a la Licitación Pública. Artículos 71 al 79	✓ Procedimiento de adquisiones	100
Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación	**Capítulo Único** De los recursos federales transferidos a las entidades federativas, a los municipios y a las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México **Artículo 6**. El ejercicio de los recursos federales aprobados en este Presupuesto de Egresos para ser transferidos a las entidades federativas y, por conducto de éstas, a los municipios y a las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, así como el de los recursos federales que se ejerzan de manera concurrente con recursos de dichos órdenes de gobierno, se sujetará a las disposiciones legales aplicables, al principio de anualidad y a lo siguiente: **V.** La Secretaría de Educación Pública comunicará a las entidades federativas a más tardar el último día hábil del mes de marzo, el presupuesto para el subsidio para organismos descentralizados estatales que la Federación otorga, así como para los programas financiados con fondos concurrentes	✓ Procedimiento para la elaboración del proyecto del Programa Operativo Anual ✓ Procedimiento para el seguimiento y evaluación al proyecto del Programa Operativo Anual ✓ Procedimiento de adquisiciones	100

Presupuestos de Egresos del Estado de Hidalgo	**Artículo 10.** Artículo 12. El gasto neto total se distribuye conforme a lo establecido en los anexos de este Decreto. Con la finalidad de presentar la información presupuestal con una mayor transparencia se desagrega de la siguiente forma: **XVIII.** El gasto en educación representa la principal erogación del presupuesto y se desagrega por unidad presupuestal	✓ Procedimiento para la elaboración del proyecto del Programa Operativo Anual ✓ Procedimiento para el seguimiento y evaluación al proyecto del Programa Operativo Anual ✓ Procedimiento de adquisiciones	100
Decreto de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero y Decreto de reforma diversas disposiciones del Decreto que creó a la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero	**Artículo 2.** La Universidad forma parte del Sistema de Educación Superior del Estado de Hidalgo y atiende al modelo educativo del Subsistema Nacional de Universidades Politécnicas, con apego a las normas, políticas y lineamientos establecidos de común acuerdo, entre las autoridades educativas Estatales y Federales.	✓ Procedimiento de formación académica ✓ Procedimiento de admisión e inscripción Titulación	100
Reglamento de Estancias y Estadías	**Artículo 1.-**El presente Reglamento tiene como propósito establecer los lineamientos para que el alumno realice la estancia y la estadía en función de lo que establece el Decreto de Creación de la Universidad y el Modelo Académico de Universidades Politécnicas.	✓ Procedimiento de estancias y estadía	100
Reglamento de Servicio Social	**Artículo 2.-** La prestación del servicio social en la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero (UPFIM) tiene la finalidad de desarrollar en el estudiante una conciencia de solidaridad y compromiso social, además de contribuir con su formación integral al facilitar el desarrollo de su ejercicio profesional.	✓ Procedimiento de Servicio Social	100
	Capitulo IV Control y registro de los bienes muebles: **Norma 10.-** El registro y control de los bienes muebles considerados como activo fijo deberán realizarse en forma		

Normas Generales Sobre Bienes Muebles Propiedad de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero	individual, una vez verificados físicamente conforme a los siguientes criterios: II.- De resguardo: Registro por el que se deberá controlar la asignación de los bienes muebles considerados como activo fijo mediante la elaboración de un documento, que contendrá los datos relativos al registro individual de los bienes, del servidor público que los tiene a cargo y el área donde se encuentran. La asignación de los bienes muebles considerados como activo fijo, deberá realizarse a través de un resguardo individual, que será firmado por el servidor público responsable de su aprovechamiento, buen uso y conservación, robo ó extravío, por su jefe inmediato, y por personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Procedimiento de mantenimiento de equipo de cómputo	100
Reglamento de Alumnos de la Universidad Politécnica De Francisco I. Madero	**Artículo 4**. La selección y admisión de aspirantes para el ingreso a los niveles de licenciatura, posgrado y cursos ofrecidos por la Universidad, será conforme a la convocatoria emitida por el Consejo. **Artículo 5.** La inscripción es el reconocimiento oficial de que un aspirante forma parte de la matrícula y son aquéllos que hayan cumplido todos y cada uno de los requisitos exigidos, conforme a la normatividad de la Universidad. **Artículo 66**. Los alumnos de la Universidad tienen los siguientes derechos frente a ésta: **III.** Participar, en igualdad de condiciones, en programas, proyectos, talleres, estancias, estadías, intercambios académicos, movilidad académica, asesorías y tutorías; **Artículo 68**. La alumna y el alumno que haya cursado su carrera aprobando todos los programas de su plan de estudios, será considerado egresado de la misma.	✓ Procedimiento de Admisión e inscripción ✓ Procedimiento de Tutorías ✓ Procedimiento de asesorías ✓ Procedimiento de Estancias y Estadía ✓ Procedimiento de Titulación ✓ Formación académica ✓ Servicio social ✓ Biblioteca	100
	Artículo 52. Las funciones y actividades que deberá desarrollar el personal académico de carrera de tiempo completo y de asignatura, según su categoría, serán las siguientes: Profesor Investigador de	✓ Procedimiento de Tutorías ✓ Procedimiento de asesorías	100

Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico	Tiempo Completo: **V.** Impartir asesorías y tutorías		
Reglamento de Biblioteca de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero	**Artículo 1.** El presente Reglamento es de carácter obligatorio para todos los usuarios y personal de Biblioteca, y tiene como objeto establecer las normas de comportamiento que deben seguir todos los usuarios de esta.	✓ Procedimiento de Biblioteca	100

Anexo 3. FODA institucional.

PRIORIDAD	Fortalezas
1	Oferta educativa de licenciatura, posgrado e investigación pertinentes.
2	41% de PTC tienen el grado de Doctorado y 49% de PTC tienen grado de Maestría.
3	41% de los PTC está registrado ante el SNII.
4	Infraestructura y espacios adecuados para las necesidades de los estudiantes.
5	Se cuenta con Sistemas de Gestión (ambiental), certificados en Norma ISO 14001.
6	100% de los Programas Educativos Acreditados.
7	Laboratorios y talleres equipados
8	Personal capacitado
9	Programa de Movilidad
10	La UPFIM permite tener mayor control de procesos y actividades
PRIORIDAD	Debilidades
1	Rotación de personal
2	Falta de sistematización de algunos procesos en el área académica
3	Deficiente servicio de TIC´s.
4	No se cuenta con el recurso necesario para la captación de todo el personal
5	Falta de conocimiento e involucramiento del personal administrativo, docente y alumnos acerca de las estructuras y responsabilidades de los Sistemas de Certificación lo que conduce al no cumplimiento de procedimientos.
6	Limitada capacitación en área disciplinar y pedagógica.
7	Falta de actualización de normatividad institucional
8	Baja investigación por falta de recursos

9	Deficiente Vinculación con el sector productivo y otras IES nacionales e internacionales.
10	Falta de seguimiento de procesos, proyectos, actividades
11	
PRIORIDAD	Oportunidades
1	Al rededor de 40 planteles de nivel medio superior en la región.
2	Región agropecuaria altamente productiva.
3	Posición geográfica estratégica en el centro del país.
4	Institución reconocida a nivel nacional
5	Demanda de productos y servicios especializados en la región.
6	La UPFIM, está situada en una zona con desarrollo industrial emergente.
7	Inexistencia de programas educativos de posgrado en las áreas disciplinares de la UPFIM dentro de la misma zona de influencia.
PRIORIDAD	Amenazas
1	Situación socio-política de la región donde se inserta la UPFIM.
2	Alto nivel de inseguridad en el entorno de la UPFIM
3	Instituciones de educación superior en el mismo predio que la UPFIM
4	Contaminación ambiental por el canal de aguas residuales.

Anexo 4. Partes Interesadas (Archivo en Excel)

Anexo 5. Listado de procesos

Tipo de procesos	#	Procesos UPFIM
Procesos de liderazgo.	1	Revisión por la Dirección.
	2	Programa Operativo Anual.
	4	Gestión de la comunicación.
Procesos de gestión de la calidad.	6	Acciones correctivas.
	7	Seguimiento y medición de procesos.
	8	Auditoría interna.
	9	Producto no conforme.
	10	Control de la información documentada.
Procesos de apoyo.	11	Contratación de capital humano.
	12	Capacitación de capital humano.
	13	Adquisiciones.
	14	Infraestructura Tic´s.
	15	Infraestructura.
Procesos orientados al cliente.	16	Inscripción.
		Reinscripción
	17	Formación académica.
	18	Estancias y Estadías.
	19	Servicio Social.
	20	Titulación.
	21	Formación de posgrado.
	22	Servicios bibliotecarios.
	23	Asesorías.
	24	Tutorías.
	25	Atención médica integral.

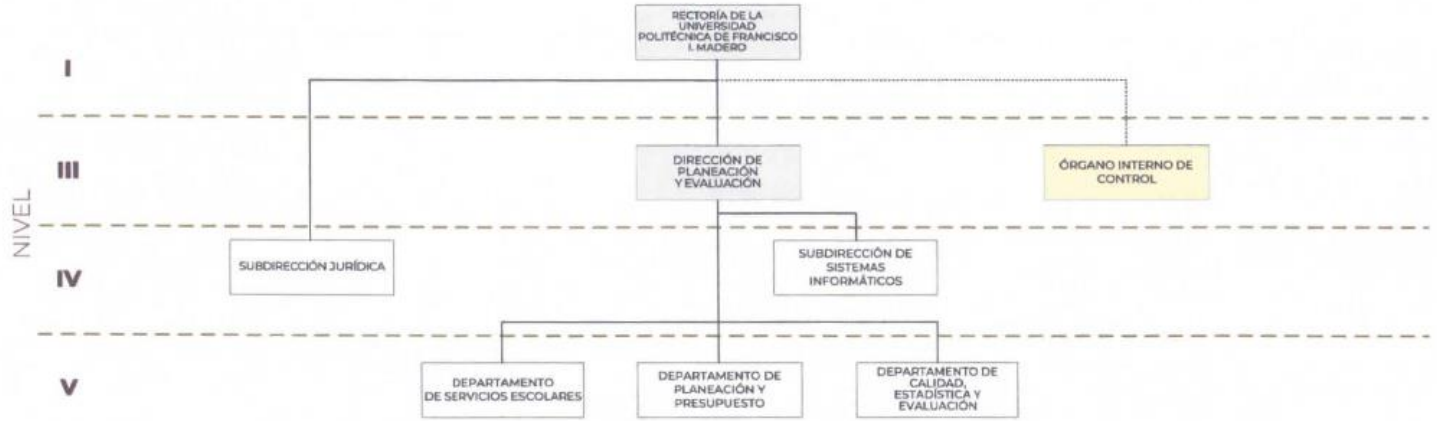
	26	Seguimiento de egresados.
	27	Movilidad.
	29	Actividades extracurriculares.

Anexo 6. Estructura organizacional

OFICIALÍA MAYOR

GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE FRANCISCO I. MADERO
ESTRUCTURA ORGÁNICA

Anexo de Oficio
No. OM/CGOM/DGORI/041/2024



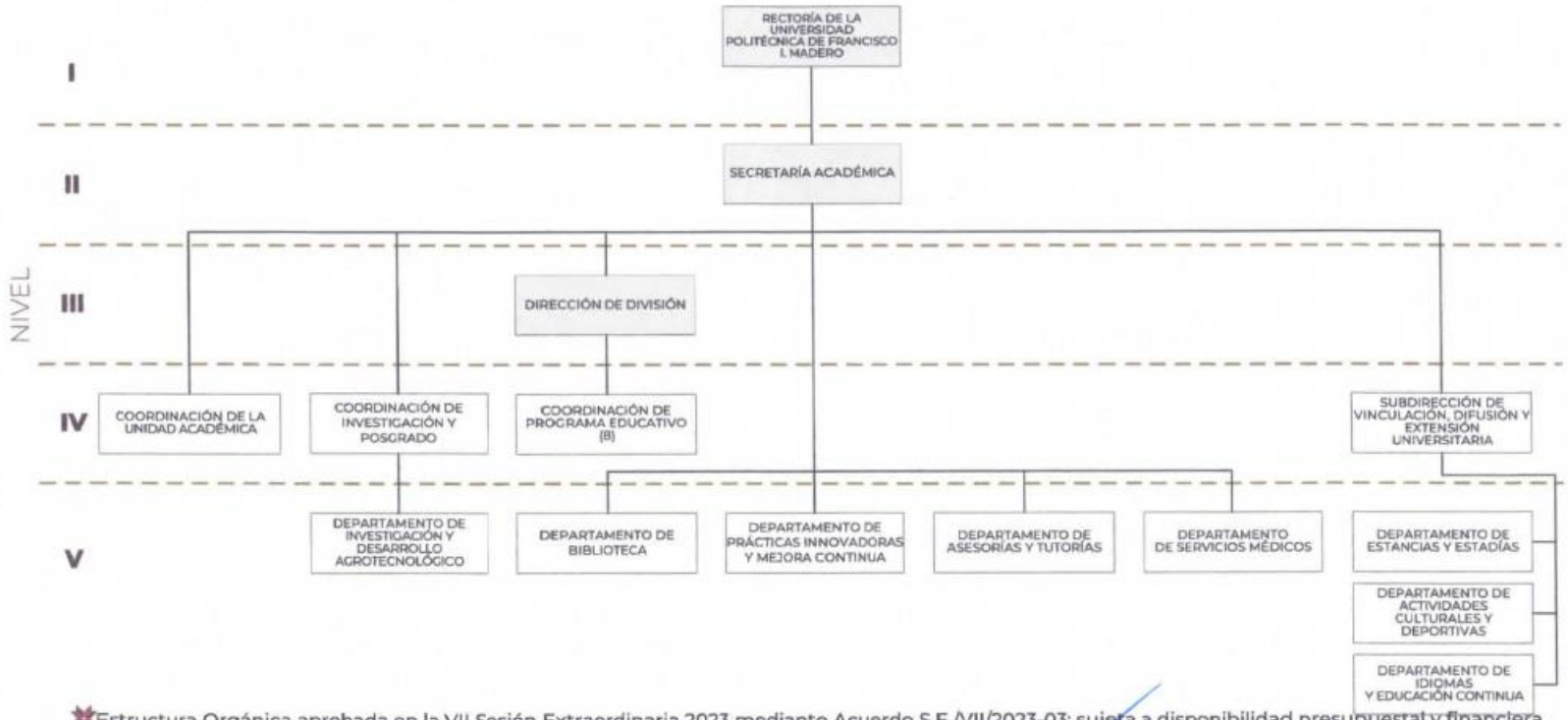
Adscrito a la Secretaría de Contraloría

Estructura Orgánica aprobada en la VII Sesión Extraordinaria 2023 mediante Acuerdo S.E./VII/2023-03; sujeta a disponibilidad presupuestal y financiera.

OFICIALÍA MAYOR

GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE FRANCISCO I. MADERO
ESTRUCTURA ORGÁNICA

Anexo de Oficio
No. OM/CGOM/DGORI/041/2024

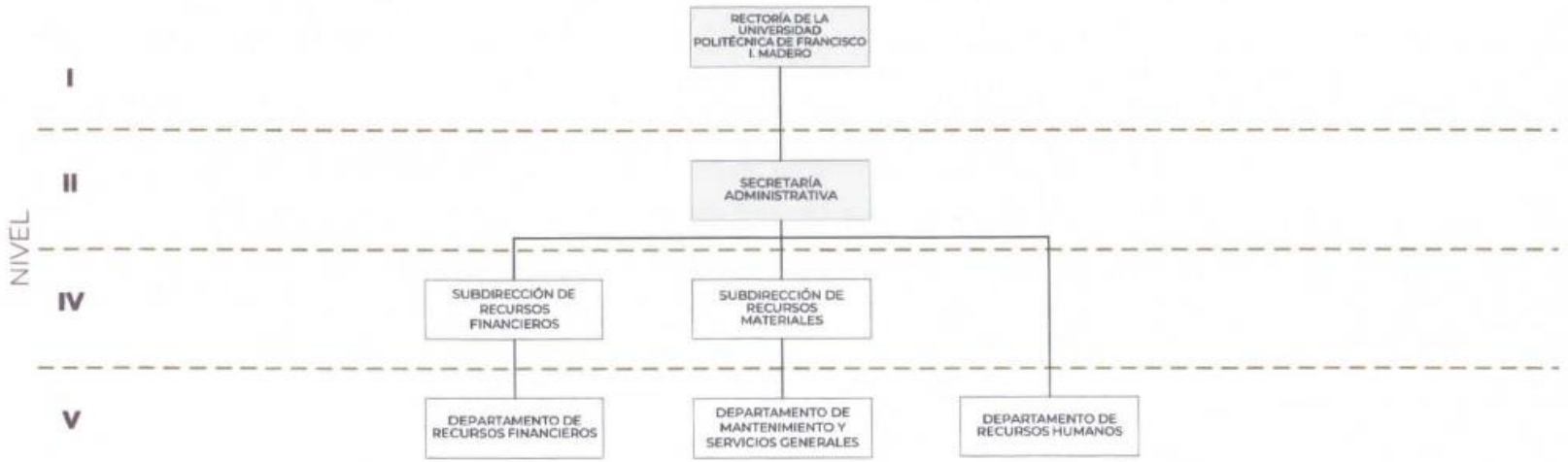


Estructura Orgánica aprobada en la VII Sesión Extraordinaria 2023 mediante Acuerdo S.E./VII/2023-03; sujeta a disponibilidad presupuestal y financiera.

OFICIALÍA MAYOR

GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE FRANCISCO I. MADERO
ESTRUCTURA ORGÁNICA

Anexo de Oficio
No. OM/CGOM/DGORI/041/2024



Estructura Orgánica aprobada en la VII Sesión Extraordinaria 2023 mediante Acuerdo S.E./VII/2023-03; sujeta a disponibilidad presupuestal y financiera.

Anexo 7. Matriz de Riesgos (Archivo en Excel)

Anexo 8. Matriz de Comunicación (Archivo en Excel)