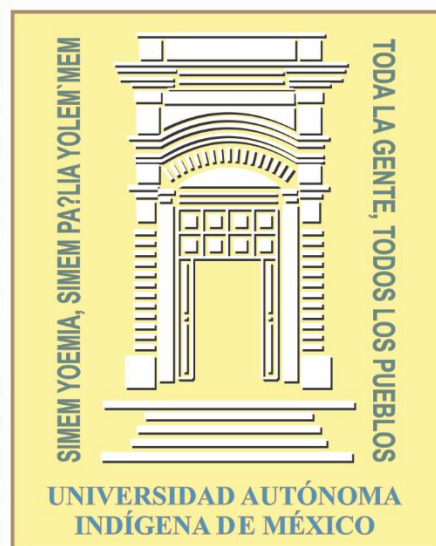




uaim

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015

MANUAL DE CALIDAD

SGC UAIM

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
M.C. Gilberto Mora Galaviz Sistema de Gestión de la Calidad	Lic. Consuelo Cañez Gámez Representante de la Alta Dirección	M.C. Ignacio Flores Ruiz Rector
		
16 de Septiembre de 2023	18 de Septiembre de 2023	20 de Septiembre de 2023

CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN		
NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	01/10/2015	Emisión
1	04/12/2016	Se complementa por recomendación de auditoría externa y por cambio de nombre a la Institución de Universidad Autónoma Indígena de México UAIM a Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa UAIS.
2	01/03/2017	Se actualizaron objetivos y organigrama, ya que se agregó personal que interviene en los nuevos procesos.
3	13/07/2018	Se integró la información de la actualización de todos los procesos a recertificar con base a la Norma ISO 9001:2008 y su migración a la 2015; y la incorporación de 5 nuevos procesos sustantivos del propósito de la UAIS.
4	10/03/2019	Se integró la información de la actualización de todos los procesos a recertificar con base a la Norma ISO 9001: 2015; y la incorporación de nuevos procesos sustantivos del propósito de la UAIS.
5	23/03/2020	Se actualizo alta dirección, objetivos de la calidad e imagen de identidad.
6	18/08/2021	Se actualizo nombre del Rector, alcance del SGC y fecha de vigencia.
7	20/09/2023	Se actualizo alcance del SGC y fecha de vigencia.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 2 de 40

INDICE

	Pagina
INTRODUCCIÓN	5
Organigrama	6
Responsabilidades y autoridades	6
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
1.1. OBJETO.....	6
1.2. OPERACIÓN DEL SGC	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.....	8
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	9
5. LIDERAZGO.....	10
5.1. Liderazgo y compromiso.....	10
5.1.1. Generalidades.....	10
5.1.2. Enfoque al cliente	11
5.2. Política 11	
5.2.1. Establecimiento de la política de calidad	11
5.2.2. Comunicación de la política de calidad	11
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
6. PLANIFICACIÓN.....	12
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	12
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	13
6.3. Planificación de los cambios	14
7. APOYO.....	14
7.1. Recursos.....	14



Manual de la Calidad

Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)

Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 3 de 40

7.1.1.	Generalidades.....	14
7.1.2.	Personas	15
7.1.3.	Infraestructura.....	15
7.1.4.	Ambiente para la operación del Proceso Educativo.....	16
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición	17
7.1.5.1.	Generalidades.....	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.	19
7.5.1.	Generalidades.....	19
7.5.2.	Creación y actualización	20
7.5.3.	Control de la información documentada	20
8.	OPERACIÓN.....	21
8.1.	Planificación y control del servicio educativo.....	21
8.2.	Requisitos para los productos y servicios educativos	22
8.2.1.	Comunicación con el cliente	22
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	23
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	24
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	23
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	24
8.3.1.	Generalidades.....	24
8.3.2.	Planificación del diseño	24
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo	25
8.3.4.	Control del diseño y desarrollo.....	25
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo	26
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo.....	26

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 4 de 40

8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	27
8.4.1.	Generalidades.....	27
8.4.2.	Tipo y alcance del control.....	27
8.4.3.	Información para los proveedores externos.	27
8.5.	Producción y provisión del servicio.	28
8.5.1.	Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo.....	28
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	29
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	29
8.5.4.	Preservación	30
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega	30
8.5.6.	Control de los cambios	30
8.6.	Liberación de los productos y servicios.	31
8.7.	Control de las salidas no conformes.....	31
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	31
9.1.1.	Generalidades.....	31
9.1.2.	Satisfacción del cliente.	32
9.1.3.	Análisis y evaluación	32
9.2.	Auditoría Interna	32
9.3.	Revisión por la dirección.....	33
9.3.1.	Generalidades.....	33
9.3.2.	Entradas de la revisión por la Dirección	33
9.3.3.	Salidas de la revisión por la Dirección	34
10.	MEJORA	34
10.1.	Generalidades.....	34
10.2.	No Conformidad y Acción Correctiva	34
10.3.	Mejora continua	35
	GLOSARIO	36

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 5 de 40

INTRODUCCIÓN

El presente Manual, refleja la convicción que tenemos en la Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM), para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) satisfaga las necesidades de la comunidad universitaria. Deseamos demostrar la capacidad de ofrecer un Servicio Educativo, a través de la aplicación eficaz del SGC, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la calidad.

La Universidad Autónoma Indígena de México, mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo descrito en el presente Manual, este, es usado como medio para establecer los lineamientos internos, bajo los cuales, es controlada la prestación de nuestro servicio, y así demostrar la manera en que damos cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

Misión

La Universidad Autónoma Indígena de México es una institución publica de educación media superior y superior, intercultural y plurilingüe que tiene por objeto la configuración de pensamientos y practicas comunales para contribuir al bienestar comunitario y la justicia socio-territorial a través de la docencia, la investigación y la vinculación comunitaria de excelencia, orientadas hacia las comunidades indígenas, campesinas, afro mexicanas y demás grupos sociales desfavorecidos del Estado de Sinaloa.

Visión

Somos una Universidad que se distingue por su funcionamiento académico, estructura organizativa y marco normativo configurados por la interculturalidad, el plurilingüismo y la comunidad, para impulsar el bienestar comunitario y la justicia social-territorial de los grupos sociales mas desfavorecidos mediante la educación, la investigación y la vinculación comunitaria de excelencia con equidad e inclusión social.

Valores

Los valores declarados por la Universidad Autónoma Indígena de México, dentro de nuestro quehacer diario como comunidad universitaria son los siguientes:

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 6 de 40

- Diversidad
- Inclusión
- Identidad
- Paz
- Democracia
- Desarrollo Sustentable
- Equidad
- Honestidad
- Justicia
- Legalidad
- Solidaridad
- Igualdad
- Libertad
- Respeto
- Responsabilidad

Organigrama

La estructura orgánica autorizada para la Universidad Autónoma Indígena de México se encuentra disponible en la página web de la misma, así como en el **Organigrama general (Anexo 1)** del presente Manual.

Responsabilidades y autoridades

Las responsabilidades y autoridades de los puestos antes descritos en el **Estatuto Orgánico (Anexo 2)** que en conjunto con el organigrama, determinan la áreas que operan en la Universidad; de manera adicional y a manera de complemento, se definen en este Manual mediante una **Matriz de Responsabilidades (Anexo 3)**, donde se definen las áreas o departamentos responsables de cada uno de los procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, así como un anexo donde se definen **Responsabilidades y Autoridades relativas al Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 4)**.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. OBJETO

El presente Manual, tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad –

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 7 de 40

Requisitos, y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015 para proporcionar el Servicio Educativo cumpliendo con los requisitos de la comunidad universitaria y con los Objetivos de la Calidad establecidos por esta Institución.

1.2. OPERACIÓN DEL SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma Indígena de México, ha sido diseñado para responder a la forma de trabajo y operación que impera en la misma, bajo la supervisión de la Coordinación General de Desarrollo Institucional, que, a su vez, se apoya en un equipo multidisciplinario para la planeación, organización, implementación, seguimiento y evaluación del SGC. Para los efectos de este SGC, se declara la ***Lista Maestra de Documentos Controlados y Registros (Anexo 5)***.

Particularidades de operación del SGC en la Universidad Autónoma Indígena de México,

- El SGC permite dar un orden a los procesos internos mediante colaboración del equipo multidisciplinario que apoya desde el diseño, las auditorías internas y el seguimiento; y evaluación de la eficacia y eficiencia por cada proceso.
- El SGC permite estandarizar todos los documentos oficiales expedidos por la Institución.
- El SGC permite que la Institución labore con la filosofía de la mejora continua en cada uno de sus departamentos.
- El SGC permite participar a todos los involucrados hasta nivel operativo en el diseño y la administración de los procesos y a la vez, siempre en determinación de estar incluyendo nuevos procesos al SGC.
- El SGC ha integrado a los diferentes niveles jerárquicos en la capacitación, organizando equipos de trabajo para el análisis y solución de problemas cotidianos.
- El SGC genera oportunidad de competencias y desarrollo profesional en temas de calidad de manera sistemática y permanente, mediante un plan de capacitación a un corto y mediano plazo.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 8 de 40

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La Universidad Autónoma Indígena de México,, realizó un **Diagnóstico participativo (Anexo 6)** dentro del Curso denominado “Sensibilización y Actitud hacia la Norma ISO 9001:2015, enfocado a la Alta Dirección”, en el que colaboraron personal de la media y alta dirección, donde se obtuvieron significativos resultados que nos permitieron elaborar un contexto interno y; con el objetivo de identificar las **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas actuales (Anexo 7)**, se aprovechó dicho curso para dar énfasis a la Planeación Estratégica con los funcionarios y trabajadores de las diversas Coordinaciones que integran la UAIM.

Esta Universidad realiza el seguimiento y la revisión de la información integrada en el **PDI 2022-2025 (Anexo 8)** mínimo una vez al año, a través de la Coordinación General de Desarrollo Institucional, manteniendo los registros correspondientes.

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

La Universidad Autónoma Indígena de México determina año con año y en base a sus procesos internos quienes son las **Partes interesadas. (Anexo 9)** Los grupos en los que se clasifican son: Estudiantes, Personal Administrativo y Docente, Proveedores, Egresados, Empleadores, Gobierno, y Comunidades Indígenas.

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

Por las características de esta Universidad, para el SGC se define como cliente al Estudiante y como producto al Servicio Educativo, el cual consiste en: “La prestación de los servicios que la Universidad Autónoma Indígena de México, ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del estudiante”, siendo estos componentes del servicio educativo, como son:

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es el Servicio Educativo; que comprende desde la inscripción hasta la gestión del título y cédula profesional de Licenciatura abarcando: Inscripción, Reinscripción, Asignación de Cargas Académicas, Planeación Didáctica de Asignatura, Diseño de Planes y Programas de Estudio, Tutorías, Servicios de Biblioteca, Centro de Computo, Servicios Asistenciales (Comedor y Residencia Universitaria), Servicio Social,

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 9 de 40

Estadía Profesional, Visitas de Campo y Titulación. E incluye los Proceso de apoyo: Compras, Selección y Evaluación de Proveedores, Pagos, Contratación de Personal, Competencia del Recurso Humano e Infraestructura.

La interrelación se muestra en el **Macro proceso del SGC UAIM (Anexo 10)** del presente Manual.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

4.4.1.

La Universidad Autónoma Indígena de México establece, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

Esta Institución determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y los aplica a través de la organización, por lo consiguiente:

- Determina las **entradas requeridas y las salidas de los procesos (Anexo 11)** identificados en el apartado 4.3 del presente Manual de Calidad.
- Determina la **secuencia de interacción de dichos procesos (Anexo 12)**, mediante reuniones con los responsables de los procesos por áreas, iniciando con Servicios Escolares: *Inscripción; Reinscripción, Titulación, Coordinación Académica: Asignación de Cargas Académicas; Planeación Didáctica de Asignatura; Tutorías; Servicio Social; Estadía Profesional; Visitas de Campo; Diseño de Planes y Programas de Estudio; Servicios de Biblioteca; Centro de Computo, Servicios Asistenciales (Comedor y Residencia Universitaria)* y Administración del recurso: *Compras; Selección y Evaluación de Proveedores; Pagos; Otros pagos, Solicitud y Comprobación de pagos, Pago a proveedores, Competencia del Recurso Humano; Contratación de Personal; Infraestructura.*
- Se determinaron los criterios y métodos de trabajo para que los responsables de los procesos conocieran la secuencia de cada actividad, las mediciones e indicadores de desempeño para lograr la eficacia del proceso y se asignaron responsabilidad y responsables a dichos procesos, utilizando **el Método PDCA (Anexo 13) o Método 5W2H (Anexo 14)** para una mejor comprensión de la importancia de la participación activa y comprometida de todo el personal de cada área incluyendo al titular de la misma.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 10 de 40

- d) Se determinaron los recursos necesarios con los cuales se cuenta para la óptima operación de los procesos antes mencionados; **Plan de mejora semestral (Anexo 15)**

4.4.2

La Universidad Autónoma Indígena de México establece, implementa y mantiene en su Sistema de Gestión de la Calidad en una plataforma digital: toda la información para que los responsables y actores de los distintos procesos tengan acceso en cualquiera momento a esta para consulta y con esto garantizar lo planificado en cada proceso. (<http://www.uaim.edu.mx/sgc.htm>)

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección de esta Universidad proporciona liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, con las siguientes acciones:

- Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC. (R.RD.01)
- La Organización establece la **Política de calidad (véase 5.2.1 o Anexo 16)** y **Objetivos de calidad (véase 6.2 Anexo 17)**, los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando los requisitos del SGC en los procesos sustantivos de la Universidad. (véase 4.3)
- Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos aplicando la **Matriz de Riesgos. (Anexo 18)**
- La Universidad asegura los recursos necesarios para el SGC estén disponibles; (**Anexo 19**)
- Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC satisfaciendo tanto los requisitos de la comunidad universitaria como los legales y reglamentarios de la Universidad. (véase 5.2.2)
- Asegurando que el SGC logre los resultados previstos. (**Anexo 20**)
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas de esta Universidad, para contribuir a la eficacia

	Manual de la Calidad			
	Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023		Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 11 de 40

del SGC; **(R.CRH.02.)**

- i) Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del Estudiante se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con el Estudiante, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC para la atención de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias **(UAIM.PR.QS)** para Auditorias de Servicio **(UAIM.PR.AI)** y para la Evaluación Docente (véase 8.2.2 y 9.1.2). Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del Servicio Educativo y a la capacidad de aumentar la satisfacción del Estudiante.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

La Alta Dirección declara:

La Universidad Autónoma Indígena de México establece el compromiso de mantener sus procesos certificados con base a la Norma ISO 9001:2015 que promueven el enfoque basado en riesgos, orientándolos a la satisfacción de las partes interesadas, logrando con ello la eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, traduciéndose estos atributos de la calidad en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la normativa aplicable y vigente.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

Esta política es comunicada en toda la organización y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto en la Universidad. Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección se asegura que la mayoría de los funcionarios o autoridades que la integran, cumplan con sus obligaciones legales y las responsabilidades descritas en su puesto de trabajo; gradualmente se emiten nombramientos conforme se cumple con el protocolo del Estatuto Orgánico, Ley Orgánica Universitaria **(Anexo**

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 12 de 40

21) y de los tiempos programados en la agenda para revisar, nombrar a los funcionarios, por parte del H. Consejo Universitario.

Unos de los nombramientos significativos para el SGC son el del nuevo representante de la Alta Dirección que recae en el Lic. Consuelo Lizeth Cañez Rodríguez y del responsable del equipo de trabajo multidisciplinario del SGC M.C. Gilberto Mora Galaviz, que a su vez es nombrado Auditor Líder. **(Anexo 22)**

- En este mismo sentido, se asegura de la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo e implementar oportunidades de mejora.
- La UAIM asegura que los procesos están generando las metas establecidas de estudiantes egresados y titulados de manera satisfactoria. Sin embargo, en los futuros procesos se revisarán los mecanismos y opciones de titulación para facilitar que el egresado concluya en un mayor porcentaje sus estudios para incrementar la eficiencia terminal de titulados.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora (véase 10.1)
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización (véase 5.1.2)
- Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de la gestión de la calidad, en los formatos estandarizados de los procesos del SGC, donde se registran las altas, bajas y/o cambios, tanto de cualquier modificación, actualización, eliminación, fusión de dichos procesos. **(R.CDR.01)**

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 La Universidad Autónoma Indígena de México planifica acciones mediante la matriz para la gestión del riesgo, asegurando que el SGC cumpla con los resultados, previendo y reduciendo efectos no deseados. **(Anexo 18)**

Las acciones tomadas para aprovechar las oportunidades, que fueron detectadas en el FODA (véase 4.1) se desprenden como las más importantes las siguientes:

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 13 de 40

- La internacionalización mediante alianzas estratégicas de vinculación con universidades extranjeras.
- Existencia de fondos económicos a los cuales se pueden acceder por el tipo de Universidad y los estudiantes que se atienden.
- El rápido crecimiento empresarial de la región Norte de Sinaloa.
- Las comunidades étnicas pueden ayudar con su cosmovisión al desarrollo universitario.
- Creciente demanda educativa entre los jóvenes.
- La realización de una gran cantidad de eventos académicos, nacionales e internacionales.
- El de las autoridades federales contempla la prioridad de las políticas públicas para el apoyo prioritario a las comunidades indígenas.
- Gestionar recursos de los gobiernos de aquellos países o estados y Organizaciones de la Sociedad Civil, de donde son originarios los estudiantes que se matriculan en la UAIM.
- Satisfacer la demanda de servicios especializados en capacitación y consultoría detectada por la Oficina de Transferencia de Tecnología, para los diversos sectores de la sociedad, e ingresar recursos propios por dichos servicios.
- Generar la vinculación con el sector productivo y de las comunidades donde se operan, para posibilitar el desarrollo sustentable de las regiones.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Alta Dirección se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la Universidad Autónoma Indígena de Sinaloa. **(Anexo 17)**

- Lograr el 100% de fortalecimiento y actualización del SGC basados en la norma ISO 9001:2015 mediante los enfoques de satisfacción al cliente y procesos.
- Garantizar el 90% de la mejora de la calidad docente a través de la formación, innovación, desarrollo y evaluación del profesorado

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 14 de 40

- Superar el 90% de grado de satisfacción de estudiantes, docentes, proveedores, servicios universitarios, egresados y empleadores.

6.3. Planificación de los cambios

La planificación se realiza a partir de los documentos rectores como son la Ley Orgánica, Estatuto Orgánico y Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025 de esta Universidad.

La Alta Dirección de esta organización se asegura de que:

- La Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.4 de este Manual, así como los Objetivos de Calidad descritos en el 6.2
- Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte su operación deberá ser planteado y revisado mediante el Método PDCA ó 5W2H por los responsables del SGC y la Alta Dirección, siendo autorizado por el responsable de la Alta Dirección.
- Para asegurar la óptima operación del SGC se debe diagnosticar y asignar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que permitan lograr los objetivos y metas estratégicas.
- Se asignan mediante nombramientos institucionales para el equipo del SGC, incluyendo y liderando al representante de la Alta Dirección, recayendo la autoridad y la responsabilidad en la Dirección General de Desarrollo Institucional, el Auditor Líder en el Coordinador del Equipo de SGC, respaldado por nueve Auditores Internos en funciones. Este equipo multidisciplinario aplicará las auditorías internas de manera sistemática y ordenada de manera bimensual por áreas, de los cuales surgirán los cambios para planear la mejora continua.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Universidad Autónoma Indígena de México provee y determina los recursos necesarios para:

	Manual de la Calidad			
	Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023		Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 15 de 40

- a) En la UAIM se consideran las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes con la Metodología denominada ***Presupuesto basado en Resultados (PbR) (Anexo 23)***, que es asignada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Gobierno Federal; así mismo se incluye el presupuesto que se genera por asignación del Gobierno del Estado de Sinaloa mediante un subsidio anual, que se aplica con la misma metodología que el presupuesto federal; además de generar metodologías que nos permitan la captación de ingresos propios y la generación de anteproyectos de inversión para la Universidad.
- b) En la UAIM se consideran las capacidades y limitaciones de los proveedores externos mediante una selección, evaluación y reevaluación de los bienes y servicios proporcionados por los mismos. ***(R.SEP.01.3)***

7.1.2. Personas

La Alta Dirección determinó y proporcionó un grupo multidisciplinario, que mantiene de manera eficaz el SGC en operación y los procesos designados, este se encuentra conformado por el Representante de la Alta Dirección que funge como Coordinador General de Vinculación Comunitaria, el Auditor Líder, Auditores Internos y el Equipo del SGC.

7.1.3. Infraestructura

La Universidad Autónoma Indígena de México, determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles, y la mantiene a través de la operación del procedimiento del SGC para el Mantenimiento de la Infraestructura. ***(UAIM.PR-INF)***

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos incluye tres Unidades Académicas, la primera ubicada en el Municipio de El Fuerte en Mochicahui, la segunda en el municipio de Ahome en Los Mochis, teniendo como extensiones territoriales y académicas (no son instalaciones propias, solo se respalda con los estudios que se realizan y se consideran dentro de la matrícula de la UAIM) en la Sindicatura de Topolobampo, en la Sindicatura del Valle del Carrizo en el municipio de Ahome; y la otra extensión ubicada en la Sindicatura de El Tajito, municipio de Guasave; y una tercera Unidad en la cabecera del Municipio del Choix. Se distribuye la siguiente infraestructura en estas unidades y extensiones:

	Manual de la Calidad			
	Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023		Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 16 de 40

- a) Referentes a edificios y servicios asociados la Universidad cuenta con: aulas nivel licenciatura y posgrado; aulas para la enseñanza de lenguas nacionales y extranjeras; edificio de Nido de Lenguas, salones audiovisuales; laboratorios; salas de docentes; estacionamientos equipados; centros de cómputo; centros de información (bibliotecas); edificio de Rectoría y diversas oficinas administrativas; auditorio universitario; salas de usos múltiples; instalaciones culturales y deportivas; Servicios de dormitorios; comedor; cafeterías; y servicios sanitarios ambos sexos.
- b) El hardware y software necesario para la impartición de cátedras y servicios de soporte informático, sobresaliendo el sistema SADMUN y SIIA con diversos módulos para el apoyo administrativo y escolar, respectivamente.
- c) Se cuenta con recurso de transporte que incluye: un autobús de 40 pasajeros, un camión de 38 pasajeros; cinco camionetas y diez vehículos compactos.
- d) Con respecto a la Tecnología de la Información y Comunicación, se cuenta con la Unidad Virtual que utiliza el sistema interactivo de videoconferencia punto a punto, multipunto para ofertar educación continua y a distancia; video llamadas interactivas desde las computadoras; webcam; plataforma Moodle; audio llamadas; y combinación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para el proceso de la enseñanza basada en el aprendizaje.

7.1.4. Ambiente para la operación del Proceso Educativo

En esta Universidad se determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de las partes interesadas, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, promoviendo los programas de capacitación, desarrollo, reconocimientos y estímulos, así como la implementación del programa de conservación, mantenimiento y adecuación de las condiciones físicas para el desarrollo del trabajo académico, administrativo y operativo.

Es importante resaltar que todos los espacios físicos, donde se realiza el acto docente desde la preinscripción hasta la titulación, cuenta con clima artificial por las altas temperaturas que en época de verano (ocho meses) se presentan en la región Norte de Sinaloa, alcanzo estas hasta entre 40 y 50°Celsius bajo la sombra; así mismo, la jardinería hace de las instalaciones un ambiente propicio para el clima académico y la limpieza de las instalaciones

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 17 de 40

genera una sensación de orden y disciplina laboral.

La parte normativa juega un rol determinante, porque la Alta Dirección ha determinado su decisión de aplicar estrictamente el **Código de Ética (Anexo 24)**, el Estatuto Orgánico y los Reglamentos vigentes, sobresaliendo los principios de la No Discriminación que se traduce en el lema universitario: “Toda la gente, Todos los pueblos/ Simen yoemia, Somen pa?lia yolemem”.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

La aplicabilidad de este requisito consiste en el seguimiento y medición que se emplea mediante herramientas de control estadístico del proceso por parte del SGC y de las áreas involucradas, que garantizan la eficacia del Sistema en general.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, en base a un diagnóstico de necesidades de capacitación para los involucrados en el SGC implementados diversos cursos, talleres y conferencias.

La Universidad, considera que es importante adquirir y acceder a los nuevos conocimientos necesarios para lograr la sociedad del conocimiento, mediante los intercambios de movilidad docente y estudiantil que se están generando con los Convenios de Colaboración entre Universidades Nacionales/Extranjeras y la UAIM. **(Anexo 25)**

Adicional a este proceso, se han realizado y atendido diversas convocatorias para el desarrollo de conocimientos de la organización como: conferencias, reuniones de academia, coloquios, congresos, simposios, foros y seminarios; se añade a este conocimiento, que se cuenta con una planta docente de 119 Profesores de Tiempo Completo (PTC) de los cuales 39% cuentan con nivel de licenciatura, 63% con posgrado y el 37% con grado de doctorado, 13% de ellos pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores (SNI).

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 18 de 40

Algunas de las publicaciones generadas dentro de la Universidad son el libro “La Universidad Autónoma Indígena de México en sus Inicios” por el autor Dr. Ernesto Guerra García y la revista científica “Ra Ximhai”, (Se encuentra disponible en la página web www.uaim.edu.mx).

7.2. Competencia.

La Universidad Autónoma Indígena de México, ha determinado la competencia necesaria de las personas o de la alta dirección, personal administrativo, académico y de operación, mediante los requisitos para cada uno de los puestos que existen en la Ley Orgánica, en el Estatuto Orgánico, en el documento de Perfil de Puestos, en la plantilla de personal y por consecuencia en los nombramientos emitidos de manera oficial. **(R.CRH.01)**

- Determina la competencia necesaria para el personal que afecta la calidad del Servicio Educativo, con apego al **Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia de Facilitadores Educativos, (Anexo 27)** además aplica el proceso de Contratación de Personal **(UAIM.PR.CN)**
- Proporciona formación tanto para el personal docente, como no docente, a través de la aplicación de los Procesos del SGC para la aplicación del proceso de Competencia de Recurso Humano **(UAIM.PR.CRH.01)**, a través de la Detección de Necesidades de Capacitación **(R.CRH.07)**, con base en las solicitudes que los jefes de departamento envían a los Departamentos de Recursos Humanos y Dirección de Educación Superior Intercultural e Inclusión Social
- Para elaborar el Programa de Capacitación; en el caso del Personal No Docente los Jefes de Departamento envían una solicitud al Jefe del Departamento de Recursos Humanos manifestando los cursos que de acuerdo al desempeño de su personal considere pertinentes y tomando en cuenta la Detección de Necesidades de Capacitación. En el caso del Personal Docente, el Programa de Capacitación se determina por el Director de área, con base en el análisis de:
 - Los resultados de la Evaluación Docente.
 - Las solicitudes de las Academias.
 - Otras derivadas de: Las Auditorías Internas de Calidad, para satisfacer las Necesidades de Capacitación del Personal de la Universidad.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 19 de 40

- d) Mantiene información documentada apropiada de la educación, formación, habilidades y experiencia, en los expedientes de cada persona y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento del SGC para el Control de Registros de Calidad (expedientes laborales).

7.3. Toma de conciencia

Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de la política de calidad y los objetivos de calidad, con base en la realización de las actividades y funciones descritas en el Manual de Calidad, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución para el logro de los mismos. (Ver 6.2.1 y 6.2.2)

Por medio de la capacitación de la Alta Dirección, mandos medios, los responsables de los procesos y el involucramiento del personal a su cargo, se asegura la contribución de estos a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño como resultado del conocimiento desde el diseño, implementación, evaluación y seguimiento de cada proceso, detectando dicho personal áreas de mejora para la satisfacción de las partes interesadas.

Ya capacitado el personal y dentro de las reflexiones en el diseño y reelaboración de los procesos, han detectado las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC plasmando en el enfoque a riesgos. (Ver 5.1.2 y 6.1.1)

7.4. Comunicación.

Esta Universidad, se asegura de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: El portal del SGC en la web, reuniones del personal, con los estudiantes, elaborando las minutas de cada una de estas reuniones; así como de otros medios como: mantas, pancartas, trípticos y medios electrónicos, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

7.5. Información documentada.

7.5.1. Generalidades

- Los Procesos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2015 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2015.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 20 de 40

La Universidad Autónoma Indígena de México, establece la siguiente estructura de la documentación de su SGC:

7.5.2. Creación y actualización

Los documentos requeridos por esta Universidad para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos y Registros (Véase 1.2.).



Estructura Documental del SGC

7.5.3. Control de la información documentada

La Universidad Autónoma Indígena de México, cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGC, el procedimiento es: Procedimiento del SGC para el Control de Documentos en todos los formatos que se han integrado a cada uno de los procedimientos del SGC se conserva el encabezado indicado en el Instructivo de Trabajo del SGC para Elaborar Procedimientos y deberán conservar el código y el número de revisión del formato en el pie de página.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 21 de 40

Del mismo modo se establece el procedimiento del SGC para el Control de los Registros de Calidad, mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, distribución, acceso, el almacenamiento, la conservación, la recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención, el cual es especificado dentro de cada proceso y en el registro de control de cambios, incluyendo el control de versión.

La información documentada de origen externo, que esta Universidad determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos y Registros (Véase 1.2).

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas, que puedan generarse por omisión, dolo, ventaja, premeditación y que busque el daño a terceras personas, emitiéndose para ellos en los contratos de personal la cláusula de confidencialidad, en base a la ley de acceso a la información pública.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control del servicio educativo.

- La organización planea, implementa y controla los procesos para cumplir los requisitos en la provisión de los productos y servicios educativos y de apoyo a la educación, determinando los requisitos para acceder y mantenerse en ellos, con base en la normatividad vigente que le da sustentabilidad a partir de la Ley orgánica, Estatuto Orgánico, Manuales, Reglamentos, Programas y Procesos, tanto en el SGC como en la operación cotidiana de la Universidad.
- Específicamente el establecimiento de los criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios se planean cada ciclo escolar, siendo evaluados mediante las auditorías internas que son la fuente inmediata del trabajo en equipo y del registro de los cambios para volver a planear en base a la experiencia del ciclo inmediato anterior.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 22 de 40

- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de estos productos y servicios se encuentran plasmados en el Plan de Desarrollo Institucional 2018-2021 de mediano plazo, en el presupuesto estatal y federal anual y en aquellas planeaciones por área que se nutren de ambos.
- d) Para implementar el control de los procesos se basan en los siguientes criterios: Las políticas, el alcance, el propósito, la observación de la implementación, la revisión documentada de los formatos, instructivos de trabajo, integración de expedientes seleccionados aleatoriamente y si se encuentra vigente la información documentada, es decir que no sea más antigua a un año o de la fecha de la última auditoria.
- e) La determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada, debe ser según lo planificado para lograr tener la confianza de que los procesos se han llevado a cabo cumpliendo los requisitos, demostrando la conformidad de los productos y servicios (véase 7.5.3.2).

Esta planificación controla los cambios al revisar las consecuencias de los mismos cuando no se prevén, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso no contemplado.

Por lo tanto la Universidad se asegura que los procesos contratados externamente también se rijan bajo este criterio. (Véase 8.4)

8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1. Comunicación con el cliente

La Universidad Autónoma Indígena de México, determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con nuestros clientes relativa a:

- a) La información sobre el Servicio Educativo en los Planes y Programas de Estudio, entre los que se incluyen: Curso de familiarización para estudiantes de nuevo ingreso; Encuentro de padres y estudiantes; Asesoría de los coordinadores de carrera para estudiantes de reingreso; Trípticos; Folletos; Posters; Medios de comunicación impresa; Radiofónica; Televisiva y virtual; Muestras profesiográficas y otros, según aplique, colocados en lugares visibles dentro y fuera del plantel.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 23 de 40

Para el caso de los docentes como clientes internos se dirigen al área académica, para pertenecer a la planta docente; esta área los remite al Departamento de Recursos Humanos, quien a su vez entrega una malla curricular, los requisitos documentales para aspirar a ser docente, posteriormente pasa a ser entrevistado por la coordinación del programa educativo del interés del docente, y si existe la necesidad de cubrir alguna asignatura, se le comunica que pase nuevamente al Departamento de Recursos Humanos para ser contratado.

- b) La inscripción y reinscripción atiende las consultas y modificaciones sobre la Carga Académica requerida por el estudiante, (ver procesos del SGC para la Inscripción **UAIM.PR.I.00** y Reinscripción de Estudiantes y **UAIM.PR.RI.00**).
- c) La realimentación del estudiante incluyendo sus quejas, se da mediante la encuesta de satisfacción al cliente que se realiza dentro del proceso del SGC para la reinscripción, además de las auditorías internas.
- d) Se manipulan y controla la documentación y datos personales del estudiante, teniendo como resguardo el expediente.
- e) Se establecen los requisitos específicos en caso de alguna contingencia.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Esta Universidad, determina los requisitos para todos los productos y servicios educativos en base a la normativa vigente (véase 7.5)

8.2.3. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La Universidad asegura, que para cambiar los requisitos en los productos y servicios y a la información documentada, existen comisiones especializadas para tal fin desprendidas del H. Consejo Universitario, quien propone y autoriza en su caso, las modificaciones a los requisitos vigentes. (Comisión de evaluación curricular; Comisión de planes y programas de estudios; Comisión de legislación; Comisión de Admisión; Comisión de Honor y Justicia; Comisión de Aseguramiento de la Calidad Educativa).

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 24 de 40

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

8.3.1. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad, se asegura de ofrecer los productos y servicios al cliente por medio de una planificación conforme lo ofrecido en la normatividad vigente (Véase 5.1.2).

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

8.3.2. Generalidades

La Universidad establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo curricular y normativo por medio de las Comisiones del H. Consejo Universitario (Véase 8.2.4) para asegurarse de una posterior provisión de los productos y servicios al cliente.

8.3.3. Planificación del diseño

La Universidad determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo, considerando:

- El nivel educativo, su duración varía si es para licenciatura; posgrado; maestría; doctorado ó del sistema virtual, este último dependiendo a quien va dirigido y la profundidad del conocimiento.
- Las etapas o procedimientos requeridos para el diseño, rediseño curricular y documentos normativos serán establecidos por las comisiones del H. Consejo Universitario (véase 8.2.3).
- Las actividades de verificación y validación del diseño y desarrollo por parte de las comisiones serán responsabilidad del H. Consejo Universitario en pleno.
- La responsabilidad y autoridad durante todo el proceso de diseño, rediseño curricular o normativo serán de los integrantes de las comisiones del H. Consejo Universitario.
- Será responsabilidad de los integrantes de las comisiones del H. Consejo Universitario diagnosticar las necesidades o recursos tanto internos como externos para la óptima operatividad de sus funciones y en caso necesario solicitar el apoyo de algún área determinada.
- El control de la interface entre las personas participantes en el proceso de diseño y desarrollo de las tareas

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 25 de 40

encomendadas a las comisiones del H. Consejo Universitario serán responsabilidad del presidente o secretario de la comisión.

- g) Los integrantes de las diversas comisiones del H. Consejo Universitario, deben solicitar la participación de los docentes y estudiantes en el diseño y desarrollo de sus procesos.
- h) Los integrantes de las diversas comisiones del H. Consejo Universitario, deben de verificar los requisitos (legales) para la posterior provisión de los productos o servicios ofertados.
- i) Será facultad de las comisiones del H. Consejo Universitario el nivel de control y desarrollo de los procesos por parte de los clientes y partes interesadas.
- j) Será facultad de las comisiones el diseño y presentación de la información documentada para demostrar al H. Consejo Universitario que se ha cumplido con los requisitos mínimos del diseño y desarrollo del proceso.

8.3.4. Entradas para el diseño y desarrollo

La Universidad determina los requisitos esenciales para los productos y servicios a diseñar y desarrollar, donde se consideran; requisitos funcionales; desempeño; antecedentes de diseño y desarrollo; requisitos legales y reglamentarios; normas o códigos y las consecuencias en caso de fallas. Las entradas se adecuan para cumplir los fines y desarrollo de los procesos y deben ser manejadas sin ambigüedades.

Las entradas del diseño que provoquen contradicciones deben resolverse a la brevedad y la Universidad debe de conservar toda la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo del proceso.

8.3.5. Control del diseño y desarrollo

Las comisiones del H. Consejo Universitario, aplican controles al proceso de diseño y desarrollo con el fin de asegurarse de que se definen clara y concisamente los resultados a lograr, se realizan revisiones periódicas para evaluar los resultados obtenidos en el diseño y desarrollo de los procesos con el fin de cumplir con los requisitos, además se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos estipulados en la normativa vigente.

	Manual de la Calidad			
	Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023		Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 26 de 40

Se realizan actividades de validación semestral del proceso educativo mediante la aplicación del Documento de Reflexión al Aprendizaje que diseñó específicamente cada docentes, no existiendo un estándar para tal caso. Tomando en cuenta cualquier acción necesaria sobre problemáticas determinadas durante las revisiones o actividades de verificación y validación, conservando toda la información documentada de estas actividades, integrándolas al Kardex por estudiantes; existen actividades aisladas mas no documentadas sistemáticamente de práctica docente como son las visitas empresariales, viajes de estudio, prácticas de laboratorio, prácticas de campo, estancias académicas, verano científico, movilidad estudiantil, estadía profesional y movilidad docente.

8.3.6. Salidas del diseño y desarrollo

La Universidad se asegura que la salida del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de las entradas descritas en los perfiles de ingreso de estudiantes y docentes; son adecuadas para los procesos posteriores que se realizarán como complemento de los ya existentes; incluyen los requisitos de seguimiento, revisión y los criterios de aceptación cuando los estudiantes y docentes obtienen empleo y mantienen su nivel profesional en el mercado.

Dicha permanencia en el empleo y en las actividades culturales, sociales, económicas, políticas, ambientales a las que se dedican los egresados, transfiere los conocimientos a las partes interesadas, prioritariamente en aquellas comunidades de origen indígena, cumpliendo con la misión, visión y valores de la Universidad.

Dicha información se genera en el Programa de Seguimiento de Egresados de la Dirección de Formación Humanista y Desarrollo Integral del Estudiante.

8.3.7. Cambios del diseño y desarrollo

Las comisiones del H. Consejo Universitario deben identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos, servicios o normativas, y asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad de las disposiciones legales.

Las comisiones tienen la obligación de conservar toda la información documentada que se genere durante los cambios de diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, autorizaciones de cambios y todas aquellas acciones tomadas para prevenir impactos adversos.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 27 de 40

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

8.4.1. Generalidades

La Universidad se asegura que los procesos, productos y servicios, suministrados externamente, cumplen con los requisitos estipulados en convenios y contratos, conforme a la normatividad vigente.

Todo producto y servicio de proveedores externos se destinan a incorporarse en los procesos internos de la Universidad, suministrándose a los clientes que lo solicitan mediante los **Formatos de Requisición. (R.C.02.0)**.

Cuando un proveedor proporciona un producto o servicio para la totalidad de un proceso o parte de él, esto es decidido por el Departamento de Compras y Recursos Materiales y se estipula en la orden de compra y/o el contrato respectivo.

La Universidad determina y aplica los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, mediante la solicitud de los requisitos documentales como son; la constancia de situación fiscal vigente no mayor a tres meses de antigüedad emitida por el SAT; comprobante de domicilio; estado de cuenta bancario (solo la carátula) ó el comprobante oficial de la Clabe Interbancaria; y la identificación oficial del proveedor externo. Dicha información se integra a expedientes individuales para la evaluación de cada proveedor.

8.4.2. Tipo y alcance del control.

Para lograr lo anterior, la Universidad se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC y aplica controles antes, durante y después del ciclo de vida en el caso de los productos; y para el caso de los servicios, los controles son mediante las revisiones de consumos mínimos y máximos históricos; en caso de existir inconformidad, no cumplimiento o la falta de cumplimiento por parte del proveedor externo, se revisa el contrato, la orden de compra, la factura, para exigir la garantía o lo que proceda.

8.4.3. Información para los proveedores externos.

Todas las compras mayores de infraestructura y equipo se realizan de acuerdo a la Ley de Adquisiciones y Obra Pública y aplicando el Proceso de Compras (**UAIM.PR.CO**), para aquellos proveedores que ya estén dados de alta en el sistema SADMUN (véase 8.4.1).

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 28 de 40

- a) Las necesidades de adquisiciones que se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, la cual manifiesta:
- b) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de la Universidad.
- c) La Universidad comunica el rechazo o aprobación de las cotizaciones presentadas por el proveedor externo, ya sea estas de productos o servicios; métodos, procesos y equipos, y la liberación de productos y servicios suministrados.
- d) El grado de competencia o especialización que requiere cumplir el proveedor externo, incluyendo la calificación requerida de las personas que ofrecen los procesos, productos y servicios.
- e) La Universidad controla y da seguimiento al desempeño de cada proveedor externo, aplicando el proceso de *Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores. (UAIM.PR.SEP.2.)*
- f) La Universidad realiza las actividades de verificación o validación a los proveedores externos, planeando visitas periódicas a las instalaciones de los mismos, seleccionados de manera aleatoria.

8.5. Producción y provisión del servicio.

8.5.1. Control de la Producción y de la provisión del Servicio Educativo.

- a) La Universidad implementa la provisión del servicio bajo en condiciones en su mayoría controladas, ya sea para la disponibilidad de información documentada de los proceso, productos y servicios, que genera en el Modelo Educativo Universitario; especifica en las mallas curriculares el número de semestres, número de créditos y nombre de las materias por carrera y programa de posgrado a cursar; los tipos de servicios adicionales complementarios tanto para el estudiante como para el docente; en los perfiles de ingreso y egreso, se definen las entradas y las salidas ideales del modelo educativo, y por último se especifican las actividades culturales, deportivas, artísticas y extracurriculares para la formación integral del estudiantes y en apoyo al docente.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 29 de 40

- b) La Universidad aseguran la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados (Auditorías, Encuestas de satisfacción); con esos instrumentos se implementan por etapas la verificación para conocer si se cumplen los criterios para el control de los procesos y sus salidas; y los criterios de aceptación para sus productos y servicios. También se utilizan las aplicaciones de los procesos y sus procedimientos.
- c) Se controla mediante la planeación previa, el uso de la infraestructura y el entorno de manera de que la operación de los procesos se realice sin duplicidad ni desorganización.
- d) Para lograr el control de los procesos y el servicio educativo se designa directamente o por terna a las personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida para administrar adecuadamente los recursos; este personal se valida y revalida periódicamente contra los resultados planificados.
- e) Con la implementación de los procesos apegados a la norma ISO 9001:2015, se han prevenido errores humanos, previa capacitación por áreas de cada uno de los procesos.
- f) Se implementan las actividades de liberación entrega y posterior evaluación a la entrega de los procesos, productos y servicios educativos.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

La Universidad utiliza diversos medios apropiados identificando las salidas con el propósito de asegurar la conformidad de los egresados, comparando la aceptación de los mismos en las diversas actividades o generadores de empleos o cuando estos emprenden alguna actividad de manera autónoma.

Existe el Programa de Seguimiento de Egresados que está en proceso de maduración y consolidación.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Universidad cuida la propiedad perteneciente a los estudiantes, además de los proveedores externos mientras esté vinculado a la misma o que la Universidad este utilizando dicha propiedad; identificando, verificando, protegiendo y salva guardando la propiedad suministrada para su utilización o incorporación dentro de los procesos, productos y servicios.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 30 de 40

Cuando dicha propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la Universidad informará de esto al cliente o proveedor externo, conservando la información documentada sobre lo ocurrido, sea esto en materiales, componentes, herramientas, equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

Se incluyen los prototipos desarrollados en cualquier asignatura de la malla curricular especialmente la de emprendedores, métodos y procesos innovadores, trabajos semestrales de investigación, fuentes bibliográficas que sean plagiadas tanto como del estudiante como del docente, planes de negocios, y toda aquella producción intelectual que le genere una ganancia a quien no sea propietario de la misma.

8.5.4. Preservación

La Universidad preserva la información de los egresados en la medida necesaria, para asegurarse de la conformidad con los requisitos de ingreso y egreso.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La Universidad, determina el alcance de las actividades posteriores en el Programa de Seguimiento de Egresados, considerando los requisitos legales y reglamentarios para tal fin, las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a dicho programa, el nivel de aceptación de los egresados, la retroalimentación de los planes y programas de estudio en cuanto a su vigencia y calidad; y la posterior retroalimentación a la academia para actualizar la malla curricular.

Con respecto a los productos y servicios a que la Universidad recibe, estos se ajustarán a las condiciones de la garantía, a las obligaciones contractuales, así como a los servicios de mantenimiento, a los servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final del resultado del consumo de dichos productos y servicios.

8.5.6. Control de los cambios

La Universidad debe controlar y mejorar los cambios en la prestación del servicio del proceso o del consumo de los productos, conservando la información documentada que describa la revisión de dichos cambios, las personas que lo autoricen y cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

	Manual de la Calidad			
	Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023		Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 31 de 40

8.6. Liberación de los productos y servicios.

La Universidad asegura la liberación de los productos y servicios hasta completar satisfactoriamente lo planeado, salvo que haya una orden de la Alta Dirección en contra, conservando la información que debe incluir la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación, es decir para el caso de Servicios Escolares, la liberación o emisión institucionales de los certificados y títulos profesionales; para el caso de posgrado el grado de Maestría y Doctorado; para la modalidad virtual, la emisión de las constancias de la oferta educativa.

8.7. Control de las salidas no conformes

La Universidad detecta las salidas que no son conformes con los requisitos, identificándolos y controlándolos para prevenir una entrega no intencionada; en caso de existir una o más de las siguientes maneras de una salida no conforme, se debe de corregir, separar, informar al cliente y obtener la autorización para su aceptación bajo concesión.

Finalmente, se debe verificar con los requisitos al corregirse las salidas no conformes. La Universidad debe de conservar la información documentada que describa la no conformidad; las acciones tomadas; las concesiones obtenidas e identificar la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

- La Universidad determina lo necesario para el seguimiento y la medición tanto como de los métodos de seguimiento, análisis, evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Cuando se debe llevar acabo las acciones de seguimiento y medición a los procesos principalmente del SGC.
- No son instalaciones propias, solo se respalda con los estudios que se realizan y se consideran dentro de la matrícula de la UAIM.
- Se debe evaluar el desempeño y la eficacia del SGC conservando la información documentada como evidencia de los resultados.

	Manual de la Calidad			
	Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023		Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 32 de 40

9.1.2. Satisfacción del cliente.

La Universidad realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, determina los métodos para obtener y realizar el seguimiento y revisar dicha información, mediante la práctica de los estudiantes como son las visitas empresariales, viajes de estudio, prácticas de laboratorio, prácticas de campo, estancias académicas, verano científico, movilidad estudiantil, estadía profesional y para el docente existe la movilidad para otra universidad nacional y extranjera; el programa de tutorías; encuestas de satisfacción; orientación psicológica. (Véase 5.1.2)

9.1.3. Análisis y evaluación

La Universidad analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición de los procesos.

Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar:

- La Conformidad de los requisitos del Servicio Educativo, con la revisión del cumplimiento del Proceso de Inscripción y Reinscripción del estudiante, y los Planes y Programas de Estudio.
- La satisfacción del estudiante y el docente, con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de auditorías del servicio.
- El desempeño y la eficacia del SGC.
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz contra lo realizado.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades incluidos en cada uno de los procesos.
- Los proveedores integrados en el catálogo de proveedores externos.
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad registrado en las Minutas de Revisión de la Alta Dirección.

9.2. Auditoría Interna

9.2.1 La Universidad planea auditorías internas bimensualmente para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con:

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 33 de 40

a) Es conforme con las disposiciones planificadas en 7.1 del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos por esta organización.

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

9.2.2 La Universidad ha planificado su programa de auditorías, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Ha definido los criterios de auditoría y el alcance de la misma, su frecuencia y su metodología, en el procedimiento del SGC para **Auditorías Internas (UAIM.PR.AI.03)** mismo que, define la selección de los auditores, considerando la imparcialidad de los mismos y su independencia con la actividad que está siendo auditada.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Alta Dirección realiza las revisiones del SGC de la organización de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad. Para ello, se emitieron once nombramientos oficiales, uno para el representante de la Alta Dirección, otro para Auditor Líder y nueve para Auditores Internos, quienes son los responsables de mejorar el SGC aplicando la Norma ISO 19011.

9.3.2. Entradas de la revisión por la Dirección

La Universidad planea la **Revisión por la Dirección (R.PR.UAIM.RD)** con base al Plan Anual de Auditorías, tomando en cuenta el estado de las acciones, observaciones y no conformidades de la última auditoría externa y de las auditorías internas anteriormente realizadas. A partir de ellas se planean para implementar los cambios internos que requieran su desahogo; se analizan también los cambios en el contexto externo y se realiza el análisis FODA de manera anual, modificando el SGC en sus procesos y procedimientos pertinentes.

Derivado de dicho análisis sistemático y ordenado, se incluyen para su revisión la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. Así como el grado de cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de la calidad; el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; las no conformidades y sus acciones correctivas; los resultados de seguimiento y medición mediante indicadores y el

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAİM.MC	Revisión: 7	Página 34 de 40

desempeño de los proveedores externos.

Se analiza lo autorizado mediante el ejercicio de Presupuesto basado en Resultados para adecuar la aplicación y distribución de los recursos tomando en cuenta la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejora; finalmente, se cruzan los avances del Programa de Desarrollo Institucional 2018-2021 para complementar la información, tomando en cuenta la planeación y programación de dichos recursos. (Véase 7.1.19)

9.3.3. Salidas de la revisión por la Dirección

La Universidad aprovecha las salidas de la revisión por la Alta Dirección para la toma de decisiones de las acciones de mejora, cualquier necesidad de cambios en el SGC y su aplicación. Se conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la alta dirección.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

La Universidad determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del cliente, aumentando su satisfacción, incluyendo:

- Mejorar el Servicio Educativo para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas.
- Corregir y reducir efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

10.2.1 La Universidad toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades,

- Tomar acciones para evitar su recurrencia, utilizando las técnicas estadísticas de primera generación para su análisis y lograr llegar hasta la causa raíz de la no conformidad. (5 Porqués; Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa).
- La Universidad ha establecido en el SGC el proceso de **No conformidad y Acción Correctiva (UAİM.PR.AC)**

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 35 de 40

cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas o reclamaciones, la organización debe:

- c) Reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla; y hacer frente a las consecuencias.
- d) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, aplicando las técnicas estadísticas y otros posibles métodos con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la revisión y el análisis de la no conformidad, la determinación de las causas de la misma y la determinación de si existen no conformidades o que potencialmente puedan ocurrir.
- e) Implementar cualquier acción necesaria y revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- f) Si fuera necesario actualizar los riesgos y oportunidades determinadas, durante la planificación. Y si fuera necesario, hacer cambios al SGC de manera apropiada a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2. La Universidad conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades tomadas posteriormente y los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3. Mejora continua

En la Universidad se efectúa la Mejora Continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el análisis de contexto de la organización, la vinculación con las partes interesadas, el cumplimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los Resultados de Auditorías, el Análisis de Datos, la Identificación y Gestión de Riesgos, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Alta Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados en la normatividad vigente de la Universidad con la incorporación de Proyectos de Desarrollo Institucional de Mejora Continua para el Fortalecimiento y Consolidación de la Institución, cumpliendo cabalmente con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 36 de 40

GLOSARIO

Por las características de la Universidad Autónoma Indígena de México y para una mejor comprensión y manejo del presente Manual se definen los términos y siglas listados a continuación:

- ALTA DIRECCIÓN: Rectoría, Coordinadores Generales, Coordinadores de Área y Responsables del Sistema SGC.
- ÁREAS: Dirección, Subdirecciones y Jefaturas de Áreas.
- APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO: Resultado de la interacción entre los conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse.
- ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- CARGA ACADÉMICA: Documento donde se especifica la formación profesional del estudiante de cada semestre, mediante el cual el plantel se obliga a prestar el servicio educativo y el estudiante se compromete a respetar los lineamientos de la organización, emitido a partir del sistema electrónico en el plantel.
- CLIENTE = ESTUDIANTE: Persona inscrita en el plantel de la organización que recibe el Servicio Educativo.
- CLIENTE INTERNO: son los miembros de la organización.
- CLIENTE EXTERNO: son aquellos que utilizan los productos o servicios de tu empresa, pero no forman parte de tu organización. Estos son los que proporcionan el flujo de ingresos que la empresa requiere para permanecer y crecer en el mercado.
- CONTRATO: Documento en el que se especifican las características del servicio educativo y los compromisos y el Estudiante).
- CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

	Manual de la Calidad			
	Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
Actualización: Septiembre 2023		Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 37 de 40

- **DIRECTIVOS:** Rectoría, Coordinadores Generales, Coordinadores de Área Directores(as), Subdirectores y Jefes(as) de Departamentos y Responsables del Sistema SGC).
- **EDUCACIÓN:** Desarrollo de facultades intelectuales y morales del ser humano.
- **EFFECTIVIDAD:** Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.
- **EFICACIA:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **EFICIENCIA TERMINAL:** Término utilizado para nombrar al indicador, el cual se calcula al dividir la cantidad de egresados en un límite de tiempo de diez semestres de estudiantes que se inscribieron al inicio de ese periodo de diez semestres, entre la cantidad de estudiantes inscritos al inicio de ese periodo específico.
- **EXAMEN:** Método de evaluación mediante el cual se certifica el logro de los objetivos educacionales propuestos en el programa de estudio de una asignatura.
- **EXPERIENCIA:** Conocimientos adquiridos mediante la práctica y la observación.
- **FORMACIÓN:** Incorporación de información para el desarrollo del ser humano.
- **FORMACIÓN INTEGRAL:** Incorporación de información para el desarrollo del ser humano, a través de la formación de valores ciudadanos, el desarrollo de competencias y la adquisición de conocimientos, llevando a cabo actividades regulares en el aula, la práctica docente y el ambiente institucional, así como la vinculación con su entorno.
- **FORMACIÓN PROFESIONAL:** Actividades en las que se integra el conocimiento definido en los Planes y Programas de Estudio al Estudiante durante su permanencia en la Institución.
- **HABILIDAD:** Capacidad del ser humano para desarrollarse.
- **INFORME RENDIDO:** Resumen de todas las actividades realizadas por la administración del plantel durante un año, en los procesos estratégicos del modelo educativo para el siglo XXI, atención a las

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 38 de 40

metas comprometidas en el PDI.

- KARDEX: Documento que muestra el status del estudiante mediante el registro de sus calificaciones obtenidas por durante su carrera y que permite identificar su desempeño en cada una de las materias que integran el plan de estudios.
- MODELO EDUCATIVO: Documentos normativos de la UAIM, donde se establecen la Dimensión Filosófica, la Dimensión Académica, la Dimensión Organizacional de los procesos Sustantivos, los procesos de Apoyo y los procesos Operativos.
- MSGC: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- NO CONFORMIDAD: Incumplimiento a un requisito.
- PDI: Programa de Desarrollo Institucional.
- PLAN DE ESTUDIOS: Son las especificaciones necesarias para la realización del Servicio Educativo.
- PO: Procedimiento Operativo.
- PRÁCTICA DOCENTE: Consiste en la interrelación Docente-Estudiante y la forma en que el Docente gestiona ésta.
- PRODUCTO = SERVICIO EDUCATIVO: La prestación de los componentes del servicio educativo que la organización ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente, como son: Formación Profesional, (cumplimiento de Planes y Programas de Estudio), Práctica Docente (relación Estudiante-Docente en el aula), Atención en ventanilla (servicios escolares, recursos financieros), Servicios estudiantiles y Servicios de apoyo (centro de información, talleres y laboratorios).
- RIESGO: Efecto de incertidumbre que se puede aprovechar como una oportunidad de mejora; o una amenaza en caso de no predecir o programar acciones que lo minimicen o eliminen.
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- SADMUN: Sistema de Pagos de Informática.
- SEGUIMIENTO CURRICULAR: Referida al cumplimiento del objetivo general de la carrera, la

	Manual de la Calidad Referencia Norma ISO 9001:2015 (4.3, 4.4, 7.5.1)			
	Unidad responsable:	Sistema de Gestión de la Calidad	Macroproceso:	Calidad
	Proceso sustantivo:	Manual de la Calidad	Subproceso:	
	Actualización: Septiembre 2023	Código: UAIM.MC	Revisión: 7	Página 39 de 40

aplicación, seguimiento y evaluación de los planes y programas de estudio correspondientes, con el fin de analizar si el perfil profesional del egresado corresponde al entorno socioeconómico local, regional y nacional; cuyos resultados serán propuestos en las reuniones de revisión y seguimiento curricular y los proyectos académicos.

- SEP: Secretaría de Educación Pública.
- SEPYC: Secretaría de Educación Pública y Cultura del Estado de Sinaloa.
- SERVICIOS DE APOYO: Actividades que contribuyen a la realización del servicio educativo, como centro de información, talleres y laboratorios.
- SERVICIOS ESTUDIANTILES: Complementarios al servicio educativo y necesarios para la realización de este, como son; asesoría para traslados, convalidaciones y orientación del plan de estudios.
- VALIDACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.