

2010

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD IUP

Instituto Universitario Puebla

El alcance de SGC-IUP es el proceso de enseñanza aprendizaje que incluye los procesos necesarios para el desarrollo, entrega y mejora continua del servicio educativo alineado a los principios de identidad IUP y en cumplimiento de los compromisos legales, normativos y reglamentarios; comprende la atención de los clientes en las secciones de administración escolar, dirección académica, recursos humanos y finanzas, desde la inscripción hasta la entrega del título y cédula profesional de licenciatura, maestría o doctorado.



EQUIPO DE CALIDAD IUP
INSTITUTO UNIVERSITARIO PUEBLA.

01/01/2010



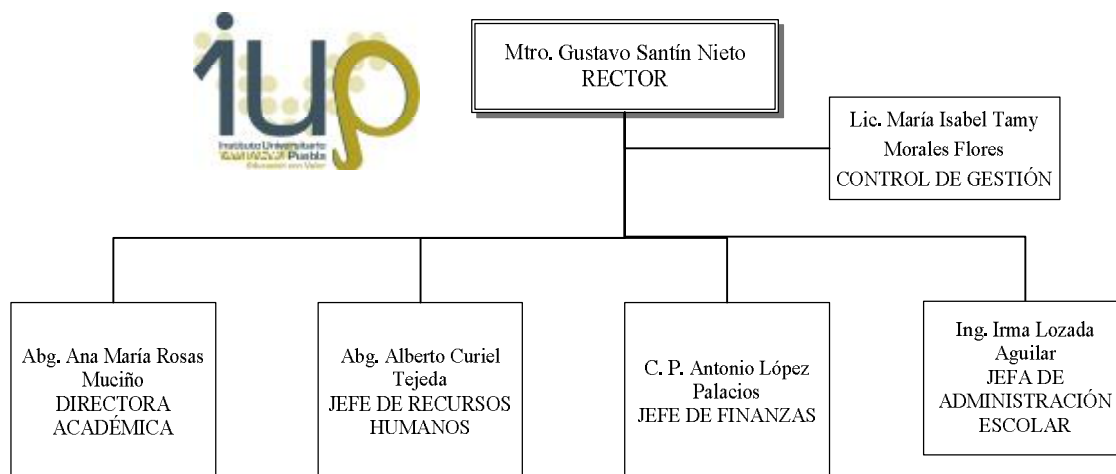
1.- INTRODUCCIÓN

El Instituto Universitario Puebla, se funda en 1992 como una alternativa de servicios educativos para niños, jóvenes y adultos en la región centro del Estado de Puebla.

El IUP desde 2006 desarrollo trabajos documentados para la claridad de la misión y visión institucional, con la participación de docentes, directivos y administrativos IUP, como resultado del trabajo realizado y con la aceptación de la comunidad y la región circundante, cuenta ahora con los niveles de educación de: maternal, preescolar, primaria, secundaria, preparatoria, bachillerato, licenciaturas y posgrados (maestrías y doctorados); desarrollando un “modelo educativo” orientados a la formación integral del individuo, con alto sentido de responsabilidad humana, ciudadanos comprometidos en la prevención y solución de problemas en la comunidad.

El IUP acepta y garantiza el cabal cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA del ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA para el cumplimiento de las obligaciones y requerimientos que contempla el RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS para impartir el SERVICIO EDUCATIVO, y también cumplir el contrato de servicios suscrito con el cliente para recibir el programa académico con lineamientos de calidad en el proceso enseñanza aprendizaje para garantizar la satisfacción del cliente en la entrega del servicio.

1.1 Organigrama



2. POLITICA DE LA CALIDAD, OBJETO Y ALCANCE

2.1. Política de la Calidad

El Instituto Universitario Puebla, establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Enseñanza Aprendizaje, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008.

Esta política es publicada a través de diversos medios y es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la dirección.

2.2. Objetivo.

Este Manual de calidad tiene la finalidad de ser implementado por el IUP para asegurar la calidad del servicio educativo entregado al cliente IUP en los procesos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad: Procesos de Dirección, Procesos de Administración Escolar, Procesos de Administración de Recursos, Procesos de Calidad, proceso de Enseñanza Aprendizaje están alineados con la misión y visión IUP, basado en la implementación del modelo educativo: holista, sistémico y permanente, EDUCACIÓN CON VALOR, modelo que se desarrollo en el documento PLAN PROSPECTIVO 2020 documento terminado el: noviembre de 2006 de acceso y consulta a través del portal de internet del IUP, que se difunde a través del mismo portal; y en atención de las características, formas y métodos provistas por la SECRETARIA, durante el ingreso, permanencia y egreso del cliente en las instalaciones ubicadas Av. 16 de septiembre No. 1909, colonia El Carmen, Puebla, Puebla o a través de las mismas por distintos medios de comunicación o ubicación temporal de espacios IUP; responsabilidad que fue asumida por la alta dirección desde las fechas de los documentos legales:

PROGRAMA:	ACUERDO:	DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN	SEP/SES/21/114/04/302/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998).
LICENCIATURA EN ARQUITECTURA	SEP/SES/21/114/04/246/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
LICENCIATURA EN DERECHO	SEP/SES/21/114/04/300/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
LICENCIATURA EN CONTADURÍA	SEP/SES/21/114/04/303/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
LICENCIATURA EN	SEP/SES/21/114/017200/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE

ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y EMPRESAS TURÍSTICAS		MARZO DE 1998)
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	SEP-SES/21/114/04/306/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA	SEP/SES/21/114/01/245/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
LICENCIATURA EN ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS	SEP/SES/21/114/04/307/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
LICENCIATURA EN ENSEÑANZA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR	SEP/SES/21/114/02/029/07	EXPEDIENTE EN LA DGP 21-00119
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON TERMINAL EN EDUCACIÓN INICIAL.	SEP-SES/21/114/01/038/09	REGISTRO ANTE LA DGP EN TRÁMITE
LICENCIATURA EN CRIMINOLOGÍA Y CRIMINALÍSTICA.	SEP-SES/21/114/01/058/09	REGISTRO ANTE LA DGP EN TRÁMITE
INGENIERÍA EN MECATRÓNICA	SEP/SES/21/114/02/005/07	EXPEDIENTE EN LA DGP 21-00119
INGENIERÍA CIVIL	SEP/SES/21/114/04/299/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
INGENIERÍA SISTEMAS COMPUTACIONALES	SEP/SES/21/114/04/304/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
INGENIERÍA INDUSTRIAL	SEP/SES/21/114/04/305/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998).
INGENIERÍA ELÉCTRICA	SEP/SES/21/114/04/301/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y POLICIAL.	SEP-SES/21/114/01/057/09	REGISTRO ANTE LA DGP EN TRÁMITE
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA JURÍDICA Y CRIMINOLOGÍA	SEP/SES/21/114/04/308/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES	SEP/SES/21/114/04/310/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
MAESTRÍA EN	SEP/SES/21/114/04/313/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE

TELEMÁTICA			MARZO DE 1998)
MAESTRÍA EN MECÁNICA DE FLUIDOS	EN DE	SEP/SES/21/114/04/312/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA	EN	SEP/SES/21/114/04/309/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS	EN DE	SEP/SES/21/114/04/311/06	DIEN/051/98 (MÉXICO D.F. A 17 DE MARZO DE 1998)
MAESTRÍA EN DERECHO	EN	SEP-SES/21/114/02/004/07	EXPEDIENTE EN LA DGP 21-00119
MAESTRÍA EN ESTUDIOS DE GÉNERO	EN DE	SEP-SES/21/114/04/601/06	REGISTRO ANTE LA DGP EN TRÁMITE
MAESTRÍA EN TEORÍA Y PRÁCTICA CURRICULAR	EN	SEP-SES/21/114/01/056/09	REGISTRO ANTE LA DGP EN TRÁMITE
DOCTORADO EN ECOEDUCACIÓN	EN	SES/SES/21/114/02/002/07	EXPEDIENTE EN LA DGP 21-00119
DOCTORADO EN GÉNERO Y DERECHO	EN Y	SES/21/114/01/602/06	REGISTRO ANTE LA DGP EN TRÁMITE
DOCTORADO EN DERECHO	EN	SEP-SES/21/114/04/314/06	REGISTRO ANTE LA DGP EN TRÁMITE

2.3. Alcance.

Este documento es el designado como Manual de la Calidad de SGC-IUP. Este manual está orientado conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008. Este manual especifica los requisitos por los que el SGC-IUP demuestra su habilidad para consistentemente proveer el servicio educativo atendiendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables al cliente y a las autoridades externas.

El alcance de SGC-IUP es el proceso de enseñanza aprendizaje que incluye los procesos necesarios para el desarrollo, entrega y mejora continua del servicio educativo alineado a los principios de identidad IUP y en cumplimiento de los compromisos legales, normativos y reglamentarios; comprende la atención de los clientes en las secciones de administración escolar, dirección académica, recursos humanos y finanzas, desde la inscripción hasta la entrega del título y cédula profesional de licenciatura, maestría o doctorado.

Se define como cliente al Estudiante y como producto al Servicio Educativo mediante el proceso de enseñanza aprendizaje, en éste se encuentran los compromisos del IUP para dar cumplimiento a los requisitos y obligaciones con el cliente, éstos son:

FORMACIÓN PROFESIONAL (Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio)

Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio y fomentar la participación en actividades académicas, culturales y deportivas para alcanzar la calidad y competitividad académica de los estudiantes IUP.

Este requisito se evalúa en el Anexo: Plan de Calidad IUP, para asegurar el cumplimiento de los Programas de las Asignaturas del Plan de Estudios de cada carrera de licenciatura en coordinación y seguimiento de la implementación y consenso del modelo educativo IUP, se verifica a través de la elaboración de la propuesta académica y se registra la dosificación y avances en el portal de e-alumnos.

CAPACITACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE (Relación Estudiante-docente en el aula)

Que el docente imparta las asignaturas de acuerdo a los lineamientos del programa oficial con las adecuaciones realizadas en los formatos de propuesta y el modelo educativo.

Este requisito se evalúa en el Anexo: Plan de Calidad IUP, la dirección académica verifica y da seguimiento a la cátedra del docente y al programa de acreditación de la asignatura en el formato para la planeación del curso y avance programático. Se verifica mediante los registros de avance programáticos, planeación y recepción de tareas en el menú de e-profesores del grado de desenvolvimiento de los cursos académicos e involucramiento de los docentes

ATENCIÓN EN VENTANILLA (Servicios escolares, recursos financieros)

Proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios publicados para tal efecto. Proporcionar información relacionada con la administración escolar, servicios estudiantiles, cuotas de los servicios y periodos de pago.

Los departamentos de administración escolar y finanzas, cuentan con horarios de servicio publicados, así mismo proporcionan información de los servicios ofrecidos, documentación requerida y costos relacionados con los servicios. Estas actividades se evalúan a través de las auditorías de servicio administrativo realizado por los alumnos a través del portal de e-alumnos dándose seguimiento en las revisiones por la dirección en la que se toman decisiones e implementan acciones de mejora.

3. MODELO EDUCATIVO PARA EL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

El IUP difunde el modelo educativo como la parte central de las actividades que realiza. La descripción que reciben los docentes se encuentra contenida como (Anexo: Modelo educativo para el proceso de enseñanza aprendizaje) al manual de la calidad para su control.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

El Comité de la calidad determina, aplica y mantiene el sistema de gestión de la calidad:

1. Determinando los procesos requeridos para el Manual de la Calidad y su aplicación en el Instituto.
2. Determinando la secuencia e interacción de éstos procesos.
3. Estableciendo los criterios y métodos requeridos para asegurar que tanto la operación como el control de éstos procesos sea eficaz y eficiente.
4. Asegurando la disponibilidad de recursos e información necesaria para respaldar la operación de éstos procesos.
5. Midiendo, donde sea aplicable, monitoreando y analizando éstos procesos.
6. Implementando las acciones necesarias para lograr los objetivos planeados y su mejora continúa.

4.2. Requisitos de documentación

4.2.1 General de documentación

La documentación del SGC-IUP incluye:

- a) La Política y los Objetivos de Calidad (ver sección 2),
- b) El Manual de Calidad,

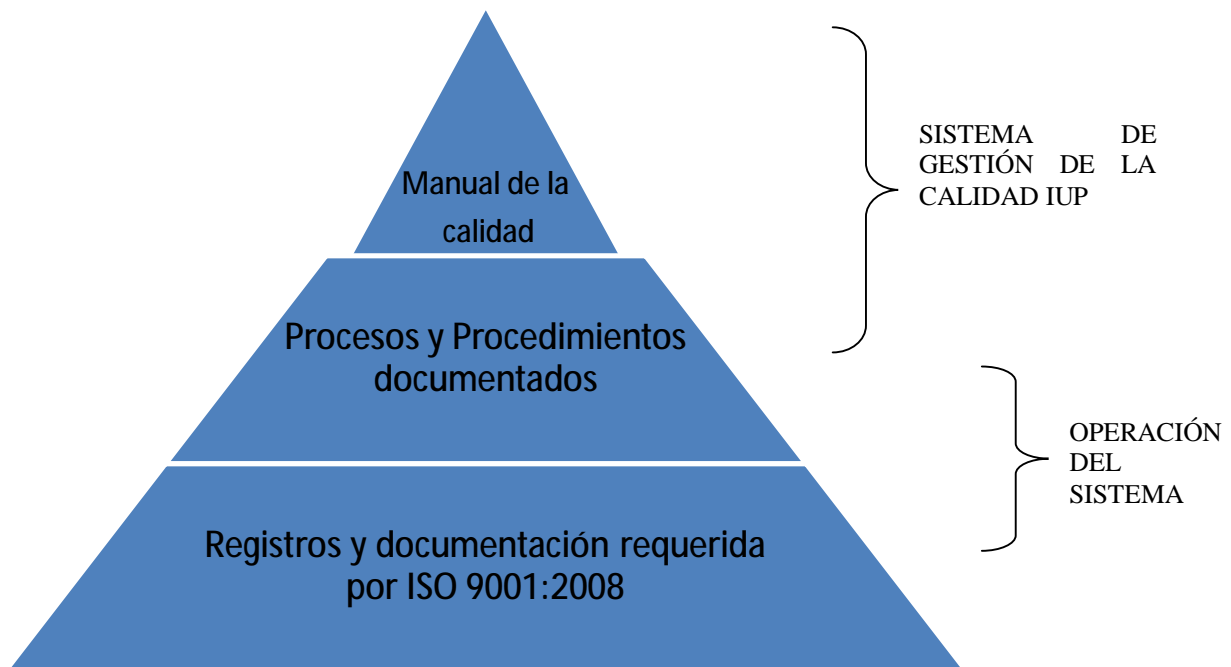
c) Los procedimientos documentados requeridos en la norma internacional,

- Control de Documentos y registros.
- Auditorías Internas de Calidad
- Control de Producto No Conforme
- Acciones Correctivas y Preventivas

d) Los documentos necesarios para asegurar una eficaz planificación, operación y control de los procesos

e) Los registros requeridos por la norma internacional **OSDRPR1**

La estructura de la documentación del SGC-IUP se describe en la siguiente figura:



Todos estos documentos se encuentran en sus versiones actualizadas y disponibles para consulta y lectura en el portal electrónico

4.2.2 Manual de la calidad.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

En el SGC se establece y mantiene el Manual de Calidad el cual incluye:

- a) Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión. (Ver sección 2)
- b) Referencia a Manuales Operativos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El manual de la calidad se encuentra en formato electrónico como documento de *sólo lectura* en el sitio web de calidad. Todas las descargas y copias son consideradas como no controladas. Este manual puede ser revisado y actualizado por sección o sub-sección. Las actualizaciones son registradas en la *Tabla de Historial de revisiones del manual de calidad*. El (la) representante de la dirección es la única persona autorizada para realizar los cambios al manual de la calidad.

TABLA DE HISTORIA DE REVISIONES AL MANUAL DE LA CALIDAD		
FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
15-1-2010	1	<p>Rectoría revisa la política de la calidad del manual 1.1:</p> <p>“Nuestro compromiso es proporcionar servicios educativos de calidad y con alto valor humano, que satisfagan las necesidades de nuestr@s estudiantes para recibir una formación que les proporcione las competencias necesarias y lograr mejores oportunidades de vida así como de desarrollo profesional. Aceptamos el reto de egresar ciudadan@s responsables y con sólidos principios éticos.”</p> <p>Se cambia por:</p> <p>“El Instituto Universitario Puebla, establece el compromiso de implementar todos sus procesos, orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes sustentada en la Calidad del Proceso Enseñanza Aprendizaje, para cumplir con sus requisitos, mediante la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua, conforme a la norma ISO 9001:2008.”</p>

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

El SGC-IUP establece el procedimiento **OSDRPR1** para el control de los documentos. Éste procedimiento incluye:

1. Aprobación de todos los documentos antes de su uso. El procedimiento para controlar un documento es realizado por el (la) representante de la dirección. A cada documento le es asignado una nomenclatura para su identificación. La asignación de una clave de identificación en el documento indica que ha sido aprobado para su control.
2. Revisión, actualización y re-aprobación de documentos si es necesaria. Todo documentos que requiera revisión y actualización, se somete al mismo procedimiento para la asignación de control de documento y es realizado por el representante de la dirección.
3. Asegurar que los cambios y revisiones de los documentos sean identificadas. La lista maestra de documentos es asegurada por el (la) representante de la dirección. Todo el personal puede hacer recomendaciones a el (la) representante de la dirección respecto de los documentos que conforman los procesos de sus programas de acción. Cualquier revisión al documento requiere la revisión y actualización a la nomenclatura.
4. Asegurar que las versiones relevantes de los documentos estén disponibles en todos los puntos de uso: el (la) representante de la dirección asegura que los documentos actualizados sean puestos a disposición del portal de calidad IUP para su uso y consulta.

5. Los documentos de origen externo son recibidos en cada área o sección a la que están dirigidos, de ser necesaria la implementación de acciones colectivas para su solvencia, se comunica a el (la) representante de la dirección para las planeación de acciones.
6. Asegurar que los documentos obsoletos no sean confundidos con los vigentes mediante su eliminación física, de ser posible, o mediante su archivo digital.

El comité de la calidad se reúne una vez al año para la revisión de los documentos controlados.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

El SGC-IUP establece el control de documentos y registros para proveer evidencia de conformidad a los requerimientos y operación efectiva. El (la) representante de la dirección es responsable de verificar que todos los registros relacionados al sistema de gestión de la calidad se mantengan apropiadamente.

El procedimiento de control de documentos y registros **OSDRPR1** se ha establecido para definir los controles necesarios en la identificación, recolección, archivo, protección, retención y puesta a disposición de los registros de la calidad. Dichos registros se encuentran a disposición del (la) representante de la dirección en cada área donde son resguardados en archivo físico hasta que se determine su eliminación y/o respaldo.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección del IUP, mediante las siguientes actividades, demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunica a toda la organización la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes, así como con los legales y reglamentarios a través del procedimiento de comunicación **ORDRPR1**
- b) Establece la Política de Calidad (ver 5.3)
- c) Asegura el establecimiento de los objetivos de calidad (ver 5.4)
- d) Lleva a cabo revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección (ver 5.6), y
- e) Asegura la disponibilidad de recursos. (ver 6.1 – 6.3)

RESPONSABLES

Alta Dirección
Representante de la Dirección

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección y el Representante de la Dirección se aseguran de que los requisitos de los clientes están definidos mediante los mecanismos específicos de cada Departamento (ver 7.2.1); y que éstos se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción; el nivel de satisfacción del cliente y dependencias aplicable a cada servicio proporcionado se mide de acuerdo al apartado 8.2.1

RESPONSABLES

Alta Dirección
Representante de la Dirección

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Alta Dirección ha definido la Política de Calidad del IUP (ver sección 2) asegurando que ésta:

1. Es apropiada a los propósitos de departamentos del IUP ya que fue elaborada por los miembros de comité de calidad considerando la Misión, Visión y Objetivos Institucionales del INSTITUTO UNIVERITARIO PUEBLA; así como los requerimientos de la comunidad universitaria.
2. Incluye el compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Proporciona un marco para el establecimiento y revisión anual de los objetivos de calidad.
4. Es comunicada y entendida, ya que se difunde a todo el personal a través de cursos de capacitación e inducción, publicación en los Departamentos por medios impresos.
5. Es revisada anualmente por la Alta Dirección para asegurar su continua adecuación.

RESPONSABLES

Alta Dirección
Representante de la Dirección

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de Comunicación Interna **ORDRPR1**

5.4 PLANEACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Alta Dirección ha definido los objetivos de calidad, los cuales permiten medir el cumplimiento con los requisitos de los servicios/productos proporcionados por los departamentos, dichos objetivos se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro del IUP por medio del plan de calidad y sus indicadores. **GSPL01**

5.4.2. Planeación del Sistema de Calidad

La Alta Dirección, el Representante de la Dirección revisan cada 6 meses el Sistema de Gestión de Calidad a través de la Revisión por la Dirección asegurando con ello que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como con los Objetivos de Calidad.

Cada año el Representante de la Dirección da seguimiento al plan de calidad que considera las actividades que serán realizadas para mantener el funcionamiento efectivo e integridad del Sistema de Gestión de la Calidad. El plan se actualiza bajo la conducción de la alta dirección.

RESPONSABLES

Alta Dirección
Representante de la Dirección

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Plan de calidad y sus indicadores. **GSPL01**

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.**5.5.1 Responsabilidad y Autoridad**

La Alta Dirección define, asigna y comunica las responsabilidades y autoridades de todo el personal que participa en el Sistema de Gestión de Calidad a través del desarrollo de:

- a) Organigrama
- b) Perfiles de Puesto.
- c) Procedimientos

Dichos documentos son actualizados por los responsables según se requiera y son difundidos a todo el personal mediante su publicación en la red.

RESPONSABLE

Alta Dirección
Representante de la Dirección

5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado a Control de Gestión, como Representante de la Dirección, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que se establece, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del IUP.
- d) Mantener las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

RESPONSABLE

Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación Interna

La Alta Dirección establece medios de comunicación interna apropiados que promueven y contribuyen a lograr la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. El personal dispone de medios electrónicos e impresos para comunicar clara y oportunamente la información referente a las actividades que desempeña. Por otro lado, se cuenta con el procedimiento de comunicación interna **ORDRPR1** para comunicar al personal sobre los resultados del Sistema de Gestión de Calidad.

RESPONSABLES

Control de Gestión.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de Comunicación Interna **ORDRPR1**

5.6 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**5.6.1 Generalidades**

La Alta Dirección revisa cada seis meses el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Nota: La política y objetivos de calidad se revisan cada año y no en cada Revisión de la Dirección. El Representante de la Dirección mantiene los registros de la Revisión por la Dirección según el punto 4.2.4.

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la Revisión por la Dirección incluye:

- a) Los resultados de las auditorias,
- b) La retroalimentación del cliente,
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad, y
- g) Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

RESPONSABLES

Alta Dirección
Representante de la Dirección

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de Revisión de la Dirección **ORDRPR2**

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.

La Alta Dirección determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad mejorando continuamente su eficacia.
- b) Incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS.

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto de cada Dependencia es competente de acuerdo a la educación, capacitación, habilidades y experiencia requeridas por el puesto; para asegurar lo anterior se cuenta con los siguientes procedimientos y formatos:

Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación Administrativo **OJGSPR1**.
Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación Docentes **OJGSPR2**.
Formato de descripción de puestos OJGSFO1

Nota: La conformidad de los requisitos del producto puede ser afectada directa o indirectamente por el personal que lleva a cabo cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación.

En el departamento de Capacitación, Evaluación y Desarrollo:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto (registro de descripción de puestos OJGSFO1)
- b) Cuando sea aplicable proporciona la capacitación adecuada y/o aplica otras acciones para lograr la competencia necesaria como se demuestra con los registros de estudios de los administrativos, (mismos que se encuentran en el departamento de administración escolar).
- c) Evalúa la eficacia de la capacitación o de las acciones tomadas (registro de descripción de puestos OJGSFO1).
- d) Asegura que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad (Procedimiento de comunicación interna ORDRPR1).
- e) Mantiene los registros apropiados de la educación, capacitación, habilidades y experiencia (mismos que se encuentran en resguardo en el departamento de finanzas).

6.3 INFRAESTRUCTURA.

La Alta Dirección proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

La infraestructura puede incluir:

- a) Oficinas, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos.

- c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de la información).

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Se promueve el desarrollo de un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio y la mejora continua, apoyando las propuestas presentadas en la revisión por la Alta Dirección y por el equipo de la calidad, así como la aplicación anual de encuesta OJGSRE1 de la calidad, y el seguimiento a las acciones que se deriven de la misma, además de los hallazgos y sugerencias originadas de las diversas auditorias y los análisis de datos cuatrimestrales o semestrales según sea el caso.

A fin de dar cumplimiento al párrafo anterior, se elabora y da seguimiento a un Programa Anual de Capacitación, vigente del mes de enero al mes de diciembre de cada año. Mismo que se elabora en base a los resultados de la Encuesta de calidad, las observaciones presentadas por el equipo de calidad y las propuestas realizadas tanto la última revisión por la Alta Dirección así como la última auditoría interna y los análisis de datos cuatrimestrales o semestrales según sea el caso. El programa podrá modificarse en tanto que se hagan sugerencias o requerimientos a lo largo del año.

La evaluación de la eficacia de los cursos impartidos se hace en relación con el propósito de cada uno y al cumplimiento del temario presentado (aula virtual).

Cuando existan cambios, se actualizará al personal a través de correos electrónicos, pláticas informativas, escritos, ect, con el propósito de que todo el personal del equipo de calidad conozca la documentación. Para el mismo efecto se proporcionará inducción al personal administrativo de nuevo ingreso al mencionado equipo.

Cada evento del Programa del Programa anual de Capacitación, al igual que las pláticas informativas, genera los registros pertinentes para dar evidencia de su realización.

7. Realización del producto

El propósito de ésta sección es describir los métodos y procesos utilizados por el IUP para planear, desarrollar, verificar y entregar el servicio educativo mediante el proceso enseñanza aprendizaje y llegar a la satisfacción del cliente y a los fines del Sistema Educativo Nacional.

7.1 La planeación de la realización del servicio está determinada por:

-Los fines del Sistema Educativo Nacional contemplados en la C.P.E.U.M en su artículo tercero y la Ley General de Educación en su artículo séptimo.

-Los requisitos para el servicio, los cuales se establecen en los planes de estudios vigentes de licenciatura, maestría y posgrado aprobados por la Secretaria.

-Los requisitos de infraestructura y recursos, los cuales se encuentran verificados para cada programa de estudios mediante las supervisiones de la zona escolar dispuestas por la Secretaria antes del inicio de las actividades del programa académico.

-Requisitos del cliente relacionados a la entrega de los documentos que avalen la viabilidad legal por trayectoria académica certificada para la inscripción del aspirante en el nivel de licenciatura, maestría o doctorado.

-La consolidación de grupos a partir de la inscripción de los veinte aspirantes necesarios para la apertura de los cursos académicos.

-El reclutamiento de los recursos humanos para la función docente.

-La elaboración de los horarios considerando, además de los mencionados, cuantos condicionantes normativos, de rentabilidad de los espacios, de interés pedagógico, y otros relacionados a las características de los grupos y clientes, sean aplicables.

- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos y de los servicios resultantes, que incluyan, por lo menos, al acta de evaluación final de los alumnos.

El documento “Plan de la calidad IUP”, documento OGSP1, a partir del diagnóstico de fortalezas IUP, documento de los objetivos de la calidad conducido por la Alta dirección y el documento “Instructivo Modelo educativo IUP”, son también directrices en la planeación y realización del servicio educativo y el SGC-IUP.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados a la oferta de planes de estudio.

Los requisitos generales del IUP relacionados a la oferta de sus planes de estudio de licenciatura, maestría y doctorado, son regulados por Ley y validados por la Secretaria al IUP mediante los Reconocimientos de validez oficial de estudios, en los cuales se encuentran los requisitos para los cursos y su validación:

- título a otorgarse
- descripción de la licenciatura, maestría o posgrado
- perfil ocupacional
- perfil profesional
- duración de la licenciatura, maestría o posgrado
- mapa curricular
- programas de estudio de las materias
- número de créditos requeridos por programa académico
- requisitos de titulación;
- proceso de admisión;
- las condiciones de promoción y evaluación del alumnado,
- la duración temporal del ciclo y titulación obtenida

Y de la SEP federal:

- Número de registro ante la Oficina de Profesiones.

Misma información que se encuentra descrita en los catálogos, folletos y sitio web www.iupuebla.edu.mx, y otros medios de difusión.

De las condiciones para la apertura de grupos:

- Contar con la solicitud completada, es decir la inscripción realizada mediante la firma de la solicitud de inscripción por parte del aspirante con el IUP y el registro del pago de derecho de inscripción correspondiente, de por lo menos quince aspirantes en el mismo programa académico.
- El aspirante es comunicado de éstas circunstancias en la oficina de administración escolar verbalmente antes de la captura de sus datos en el sistema SIUP.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con la oferta de planes de estudio.

Los requisitos de la oferta de los planes de estudio son revisados, al final de cada año efectivo por la directora académica, la representante de la alta dirección y la alta dirección misma; de ello quedará registro de la revisión, así como de las acciones a ser tomadas de haberlas derivado de la revisión.

Para la difusión de la oferta de los planes de estudio se utilizará: catálogos, folletos, volantes, lonas publicitarias, anuncios en medios periodísticos y en revistas; mismos que son revisados por la representante de la alta dirección y la directora académica. La aprobación tiene como evidencia la presentación física de los medios mencionados.

La posibilidad de suscribir convenios que modifiquen los requisitos relacionados a la oferta de los programas de estudio, sólo pueden ser suscritos por la alta dirección.

Antes de comprometerse a proporcionar el servicio mediante el inicio del proceso enseñanza aprendizaje, la directora académica, la directora de control escolar y la representante de la alta dirección proceden a asegurar que:

- Los requisitos para la realización del servicio, estén definidos y correspondan a los medios de difusión de los mismos.
- Los requisitos definidos por el cliente son confirmados antes de su aceptación, (incluyendo aquellos que sean proporcionados de manera verbal).
- Se dispone de la capacidad, por ingresos reflejados de las inscripciones confirmadas, para cumplir con los requisitos definidos por los clientes o aplicables por disposición legal a los servicios prestados.

7.3 Comunicación con el cliente

Información previa: En cualquier momento, incluso en los que no sean de inscripción, el IUP facilita a sus alumnos e interesados la información relacionada a los requisitos de los cursos, así como los registros de inscripción a través de la comunicadora del IUP. Para facilitar la información se cuenta con folletos impresos sobre los distintos ciclos formativos y similares, sin olvidar que el portal de internet www.iupuebla.com, cuenta el directorio completo de correos electrónicos de los encargados de área para recibir comunicados.

Información posterior: Es lógico que el alumno, una vez finalizado el curso, aún desconozca muchos aspectos sobre el desarrollo de actividades posteriores. Toda esta información le es facilitada por el comunicador o por los (las) auxiliares de la dirección académica, oficina que le es señalada al inicio de las actividades académicas en la presentación institucional.

Comunicación habitual: Los alumnos cuentan con una vía de comunicación permanente y directa con la alta dirección, misma a la que tienen acceso mediante el uso de la plataforma IUP-ALUMNOS; en la cual son instruidos en su presentación y recibimiento institucional por parte de la dirección académica.

Los alumnos reciben a través de esa misma vía, respuesta a sus observaciones, preguntas y al resto de los comentarios ahí vertidos.

Los alumnos conocen las condiciones para su permanencia regular en el IUP a través del contrato de prestación de servicio, mismo que se pone a su disposición para lectura con el comunicador (a).

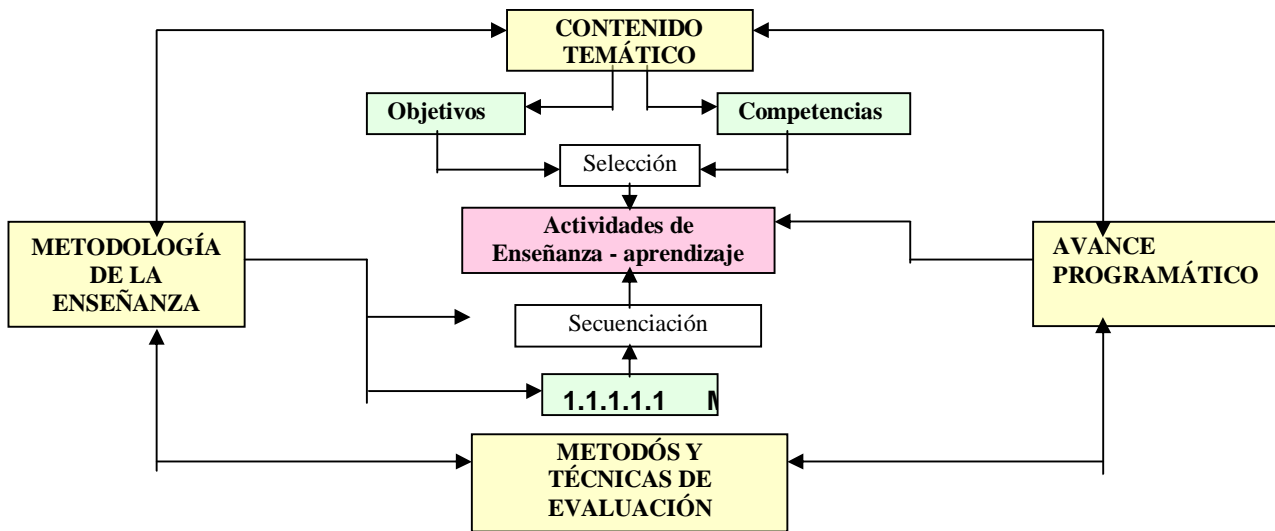
Comunicación de resultados: La comunicación de los resultados obtenidos en cada una de las evaluaciones finales, o alguna otra comunicación necesaria entre el docente y los alumnos durante la realización de los cursos, se da mediante el uso del portal IUP-ALUMNOS, al que acceden de manera confidencial a través de sus cuentas de usuario y mismo que es alimentado por el departamento de control escolar en el rubro de "Consulta de calificaciones finales", no existiendo así intermediarios entre los alumnos y los resultados guardados en el departamento de control escolar mediante el procedimiento OEGEPR2.

Retroalimentación: El alumno emite la evaluación al desempeño académico y de atención administrativa a través de los formularios colocados en el portal IUP-ALUMNOS, a los que acceden de manera confidencial a través de sus cuentas de usuario, procedimiento registrado de permanencia OEGEPR2.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La legislación estatal y federal, utiliza la denominación de “planes de estudio” para denominar al producto que ha de dirigir las distintas etapas del proceso de enseñanza aprendizaje del programa de estudios.

Los elementos del proceso de enseñanza aprendizaje contenidos en los planes de estudios representan la interacción de las siguientes puntos:



La Secretaria provee en la autorización de los planes de estudio mediante el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, los rubros contenidos en el diagrama anterior; y por la posibilidad concedida en la Ley General de Educación a los particulares, pueden éstos impartir además a las metodologías y programas registrados otros que complementen la formación y expectativas de los alumnos. Dichos instrumentos que comprenden la metodología adicional a la de la Secretaria se encuentran descritas en:

-Instructivo de Modelo Educativo IUP, documento ODGSIN1.

Y de éste y las disposiciones de la Secretaria, dependen las acciones que tienen como consecuencia al proceso de enseñanza aprendizaje.

Los aspectos relacionados a la consecución del proceso enseñanza aprendizaje están contemplados en el Procedimiento de Gestión del curso ODGSPR1 y Gestión del curso alumnos ODGEPR2.

7.3.3 Diseño y desarrollo curricular

Este punto queda excluido del sistema por lo que refiere el diseño de planes y programas ya que éstos están determinados por la política educativa del Estado.

7.4 Compras

El Proceso de compras, integrado en el Procedimiento de Finanzas, presta apoyo y soporte a los demás procedimientos y, aunque su trascendencia sobre los mismos no sea especialmente relevante, ayuda al mejor desarrollo de todos ellos incluido, sin duda, el de Enseñanza –aprendizaje.

Los distintos aspectos que afectan a las compras que el Centro realiza, tales como información sobre las mismas, verificación de los productos comprados, liquidación, etc., se rigen por lo establecido en el procedimiento de Compras y evaluación de proveedores que, se identifica como OCGSPR3 y

accesible a través de la web del Centro, forma parte del soporte documental del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5 Prestación del servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

El IUP controla la prestación del servicio académico, a través de la planificación de las actividades, el seguimiento y autocontrol de los mismos mediante:

- La disponibilidad de información que especifica las características del servicio a realizar, así como los documentos de apoyo a la actividad de los alumnos para la realización y satisfacción de actividades académicas, documentado en los Procedimiento de gestión del curso ODGSPR01 y Procedimiento de gestión del curso alumnos ODGSPR2 e Instructivo del Modelo educativo ODGSIN1.
- La utilización y el mantenimiento de los medios necesarios para la prestación del servicio, por ejemplo: equipos y sistemas informáticos, mismos que garantizan el ambiente de trabajo y aprendizaje previsto en el procedimiento OJGSPR4
- La implantación de actividades de seguimiento, por ejemplo la programación regular en cada periodo de las encuestas de satisfacción, punto ocho del presente manual y Anexo I del mismo.
- La implantación de procesos definidos para la culminación y liberación, la entrega y, si es aplicable, actividades posteriores a la entrega de los grados y/o títulos obtenidos.

Dentro del IUP, y relacionado a las instrucciones del documento "Instructivo de Modelo Educativo" documento ODGSIN1, se realizan las siguientes actividades para el seguimiento de las actividades realizadas en el aula.

- Se realiza la inducción al modelo educativo donde se destaca la capacitación en el uso de la plataforma IUP-PROFESORES, así como en la ubicación y consulta de los documentos que contienen los criterios para la elaboración de instrumentos de evaluación y su calificación, como lo provee el procedimiento de gestión del curso ODGSPR01.
- Se da seguimiento a la continuidad de los cursos y actividad docente mediante los instrumentos:
 - a) Formato de propuesta académica: misma que contiene los contenidos temáticos de los programas de estudio a impartirse, el tipo de metodología educativa a implementar para ello, las actividades propuestas para los alumnos, las formas y criterios de evaluación general al curso, y la periodización de los contenidos del curso y que confirma lo expresado en el registro de avance programático por parte de los docentes en el portal IUP-PROFESORES.
 - b) El menú de curso de IUP-PROFESORES: en el que los docentes registran los avances programáticos por cada tema, así como los productos que se recibirán para evaluación de los alumnos; mismo instrumento que conforma el control del desempeño docente a través del Formato de seguimiento al desempeño docente ODGDFO3 previsto en el procedimiento de gestión del curso ODGSPR01.
 - c) Los comentarios vertidos a través del espacio de comunicación directa con el RECTOR desde el menú de alumnos, del que los alumnos conocen en su inducción al IUP, previsto en el procedimiento de gestión del curso alumnos ODGEPR1.
 - d) Las encuestas de la calidad a las que los alumnos accedan desde su portal de ALUMNOS-IUP.

En todos momentos los alumnos pueden comunicar observaciones derivadas de la secuencia de los cursos académicos en la dirección académica, la que al recibir el comunicado, procede a su inmediata atención y registro de no conformidad ante la representación de la alta dirección en su caso; situación comunicada a los alumnos en la inducción al modelo IUP, procedimiento de gestión del curso alumnos ODGSPR2.

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

Puesto que en el proceso de enseñanza aprendizaje la validación del mismo es resultado de la continuidad de prácticas hasta el desarrollo de las competencias profesionales a la conclusión del programa, el IUP comprueba la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados verificando en el propio sistema:

- Que el proceso está diseñado con la intervención de todos los involucrados y por tanto se garantiza la comunicación de acciones.
- Que la infraestructura y recursos materiales sea la adecuada e indispensable.
- Que los recursos humanos sean los idóneos por cualificación profesional.
- Que los instrumentos de seguimiento permiten el acceso pronto a los clientes e involucrados para la formulación de observaciones, o no conformidades, para su atención eficaz y eficiente.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El IUP garantiza la identificación y trazabilidad de los estudios cursados por cada alumno y de los resultados obtenidos en los mismos mediante la implementación de tres revisiones más una legal, realizada en supervisión escolar con la presentación de las actas fuente, se protege e impiden errores o lagunas en los documentos de registro de calificaciones de los alumnos.

El departamento de control escolar conserva también un archivo histórico de todos los documentos admitidos y generados para alumnos desde su reconocimiento como centro de trabajo, así también, se conserva el historial de documentos retirados y/o prestados.

Se encuentran también archivadas y en soporte de papel, todas las actas de calificaciones (actuales o de cursos anteriores).

Se contempla para la acciones de mejora continua un respaldo electrónico de los documentos; aplicación en proceso de desarrollo.

7.5.4 Propiedad del cliente

Se encuentran en custodia del IUP y controlados por los registros legales de la Secretaria, los documentos que integran el expediente personal de los alumnos.

Los artículos y bienes particulares de los alumnos no son responsabilidad del IUP, lo que no excluye la promoción de todas las medidas legales por el IUP cuando se producen incidencias que afecten a los mismos.

7.5.5 Preservación del producto

Los archivos mencionados en el 7.5.3 a efectos de identificación y trazabilidad reúnen condiciones ambientales y de seguridad adecuadas para garantizar la preservación. Para los archivos de uso se realizan copias de seguridad.

El acceso a la documentación es exclusivo de la dirección de administración escolar, así como lo es cualquier promoción realizada con éstos documentos.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

El aspecto fundamental para realizar la medición de aprendizajes es la generación de los instrumentos de evaluación y establecimiento de las rúbricas que evalúan el desempeño en cada instrumento.

Por ello, el Procedimiento de gestión del curso, contempla como primer momento la inducción en el “Instructivo Modelo Educativo IUP” ODGSPR01, mismo que en el punto de Evaluación se refiere a los instrumentos avalados para realizar evaluaciones así como los indicadores o rúbricas para dar puntuación a la realización de cada uno, para procurar en los docentes, la aplicación de los mismos criterios de evaluación.

Los alumnos también toman parte de la homogenización de la evaluación al conocer los criterios de los trabajos académicos solicitados por sus profesores; por ello la difusión en la comunidad de alumnos del documento gestión del curso alumnos ODGSPR2 en el que la inducción en el modelo IUP consiste, aunado al reconocimiento de la orientación del SGC-IUP, en la descripción de las competencias a desarrollar en cada actividad para la satisfacción de los cursos académicos.

En otro aspecto, los equipos físicos tales como aparatos de medida y similares e informáticos que se utilizan como recursos didácticos son objeto de ajuste o regularización si se detectan deficiencias de lectura o de desempeño; no se aplica un plan de calibración exhaustivo de los aparatos físicos porque lo importante no es tanto el resultado de la propia medida en cuanto a precisión, sino que los alumnos aprendan los procesos de realización requeridos para la misma (ensayando, conectando, comparando, probando, ...), siendo secundaria dentro de un margen razonable la exactitud, en este caso, si el profesor observa la precisión necesaria para no comprometer la correcta asimilación del ejercicio o práctica.

En el caso de los sistemas informáticos, el procedimiento de ambientes de trabajo y aprendizaje, posibilita que antes de cada periodo de curso, se detecten las regularizaciones y los requerimientos para el correcto desempeño de los softwares educativos que caracterizan al modelo educativo IUP.

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

En el IUP se planean e implementan los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar conformidad del servicio.
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
- c) Mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad

Se considera la determinación de métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas, y alcance de su utilización.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En el IUP los procesos de realización aplican a intervalos planificados encuestas de satisfacción del cliente que permite conocer y dar seguimiento a la percepción de los clientes con respecto a los productos y servicios que se les proporciona, así como del cumplimiento de sus requisitos (Ver planificación de encuestas de satisfacción **OSAIRE1**).

Se cuenta con un buzón virtual, el cual apoya a los procesos de realización para conocer la percepción de los clientes y tomar acciones.

Instituto Universitario Puebla Educación con Valor

e-IUP Consulta Virtual

Mensaje Al Rector



Salir

RAMIREZ CAMPOS JUSTINO

[Regresar](#)

ARQUITECTURA
7E4M 2009-2010

A continuación escriba su mensaje. La información que usted capture será la entregada al rector.

Asunto:

(Máximo 80 caracteres)

Mensaje:

(Máximo 500 caracteres)

Enviar

Cancelar

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

En el IUP se aplica el procedimiento de auditoría interna **OSAIPR1** para evaluar a intervalos planificados el Sistema de Gestión de Calidad y determinar si éste:

- Es conforme con las disposiciones planificadas (Ver 7.1), con los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos, y
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Departamento de Control de Gestión genera un programa de auditorías, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Para la realización de auditorías se tienen definidos los criterios, el alcance, la frecuencia y metodología en el Procedimiento de Auditorías Internas.

Los métodos de selección del equipo auditor y de la realización de la auditoría aseguran que la evaluación se lleva a cabo con objetividad e imparcialidad. Los auditores no son asignados para auditar su propio trabajo.

El Procedimiento de Auditorías Internas define responsabilidades y requisitos para la planeación y la realización de auditorías, informar de los resultados y mantener los registros. (Ver 4.2.4)

El departamento responsable que se audita se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento a los hallazgos incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (Ver 8.5.2).

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En el IUP se realiza el seguimiento, y cuando aplica, la medición al desempeño de los procesos a través de los indicadores establecidos en cada mapa de proceso, ya sean Estratégicos, de Realización o de Apoyo (Sección 2 Mapas de Procesos).

Los procesos de Realización deben demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planeados, cuando estos procesos no alcanzan los resultados planificados, se lleva a cabo correcciones y acciones correctivas, **OSAIFO10** según sea conveniente.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

En los departamentos del IUP los procesos de realización miden y dan seguimiento a las características de los servicios, para verificar que se cumplen los requisitos establecidos durante todas las etapas del proceso y de acuerdo con las disposiciones planeadas (Ver 7.1).

Se mantienen registros de la conformidad con los criterios de aceptación del servicio, dichos registros indican la persona que autoriza la liberación del servicio (ver Plan de calidad del servicio educativo **GSPL01**) (Ver 4.2.4).

La aprobación de un servicio se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (Ver 7.1), a menos que sea aprobado de otra forma por la autoridad pertinente.

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Los Procesos de Realización definen el tratamiento del producto no conforme, para asegurar que el producto no conforme, es identificado y controlado para evitar su entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme en el procedimiento de producto no conforme **OSAIPR1** está definida su aplicabilidad.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Con el objeto de eliminar las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad, y sus causas, en los departamentos del IUP se determinan acciones apropiadas a los efectos de las mismas para evitar su recurrencia, por lo que en el Procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva **OSDRPR2** se definen los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas del cliente, el tratamiento de las mismas)
- b) Determinar las causas de las no conformidades,
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,

- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Con el objeto de eliminar las no conformidades potenciales del Sistema de Gestión de Calidad, y sus causas, en los departamentos del IUP se determinan acciones apropiadas a los efectos de los problemas potenciales para evitar su ocurrencia, por lo que en el Procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva **OSDRPR2** se definen los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.