

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015

Handwritten signature in blue ink, possibly reading "Luis Camacho".

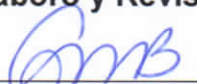
1. CONTROL DE EMISIÓN

Autorizo



Dr. Juan Carlos Avilés Miranda
Rector
2023

Elaboró y Revisó



LAEP Guadalupe Miranda
Bracamonte
Representante del Rector
2023

CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad de la Sierra, es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Sonora, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. Fue creado por Decreto del Ejecutivo de fecha 12 de abril de 2002, iniciando operaciones en el mes de septiembre del mismo año; se ubica en el centro geográfico de la región de la Sierra de Sonora, en la localidad de Moctezuma, cabecera del Municipio con el mismo nombre. Su establecimiento en este entorno eminentemente rural, se sustentó en los propósitos de ampliar las oportunidades de ingreso a la educación superior a los jóvenes de la región; y como una estrategia orientada a formar profesionistas en áreas del conocimiento con pertinencia social y regional, que coadyuven en el mejoramiento de las condiciones de desarrollo social y económico.

El máximo Órgano de Gobierno es el Consejo Directivo integrado por once personas: tres representantes del Gobierno del Estado, dos representantes de la Secretaría de Educación Pública, dos representantes de los H. Ayuntamientos, de Cumpas y de Moctezuma; tres representantes del sector productivo; y un ciudadano distinguido de la región, todos designados por el Titular del Ejecutivo Estatal.

El segundo nivel de autoridad recae en el Rector, su designación corresponde al Titular del Ejecutivo del Estado y tiene la responsabilidad de conducir el desarrollo institucional, apoyado en una estructura funcional constituida por la Secretaría General Académica y tres Divisiones Académicas (Ingeniería y Tecnologías, Ciencias Económico-Administrativas y Ciencias Biológicas), en el área sustantiva; y por tres unidades de apoyo administrativo (Unidad de Viculación, Unidad de Administración y Finanzas, y Unidad de Planeación).

En septiembre de 2002, al iniciar operaciones la Universidad de la Sierra contó con una matrícula de 162 alumnos en tres programas educativos: Lic. en Administración y Evaluación de Proyectos, Ing. Industrial en Productividad y Calidad y Lic. en Biología.

En la actualidad, se ofertan SIETE programas educativos a nivel de Licenciatura, al concluir el IX semestre; siendo estos:

- Lic. en Turismo
- Lic. En Administración
- Lic. En Administración No Escolarizada
- Ing. Industrial en Productividad y Calidad
- Ing. En Sistemas Computacionales
- Lic. en Biología
- Lic. En Psicología Clínica

El compromiso de la Universidad de la Sierra es con la Calidad de la Educación, orientada a que los alumnos aprendan lo establecido en los planes y programas curriculares; con pertinencia a lo individual, social y regional. En este sentido, la **Misión** consiste en:

MISION

“La Universidad de la Sierra es el eje, centro académico y cultural que promueve e inspira el desarrollo de la sociedad de la región. El compromiso por la excelencia en la docencia, la investigación y la vinculación nacional e internacional está en relación a la creación de ciudadanos profesionistas, con sentido humanista conscientes de servir con valor y valores a la comunidad.”

VISION

“Crear las condiciones de calidad y excelencia académica para formar personas profesionales con sentido humanista que participen en el desarrollo regional y en la construcción de la justicia y la paz en la sociedad.”

VALORES

HONESTIDAD

Trabajar y actuar con verdad y justicia en todos los proyectos que se realicen dentro de la Institución para obtener credibilidad y confianza.

RESPETO

Apreciar, valorar y reconocer las opiniones y diferencias de los demás para lograr armonía personal y laboral que fortalezca la dignidad humana y los recursos que nos rodean.

LEALTAD

Comprometerse con los valores individuales en consecuencia con los institucionales para cumplir la misión con fidelidad.

COLABORACIÓN

Trabajar en equipo para alcanzar las metas establecidas, así como enfrentar los retos que se presenten, generando así una plena vocación del servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de la sociedad.

EFICIENCIA

Optimizar la utilización de los recursos disponibles, procurando la innovación para el logro de mejores resultados y rechazar la discrecionalidad, en el ejercicio de las funciones y presupuesto, cumpliendo con las metas y los compromisos que le correspondan, plasmados en el Plan Operativo Anual.

HUMILDAD

Reconocer las virtudes, defectos propios y de los demás en virtud del mejoramiento personal y colectivo.

FORTALEZA

Voluntad para afrontar y vencer los retos ante las adversidades que presenta el camino al éxito, aceptando dificultades que esconden un destino positivo.

DISCIPLINA

Entrega constante y voluntaria de los esfuerzos en la búsqueda del cumplimiento de metas y objetivos con una actitud positiva, participación y dinamismo.

EQUIDAD DE GÉNERO

Fomentar e implementar en el ámbito de la competencia de cada quien, la garantía de que tanto mujeres como hombres accedan a las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios, sin hacer distinción.

SERVICIO

Brindar una atención de excelencia, centrada en reconocer y satisfacer las necesidades y requerimientos de la Comunidad Universitaria.

SOLIDARIDAD

Capacidad de actuar con responsabilidad ante la necesidad ajena y el bien común.

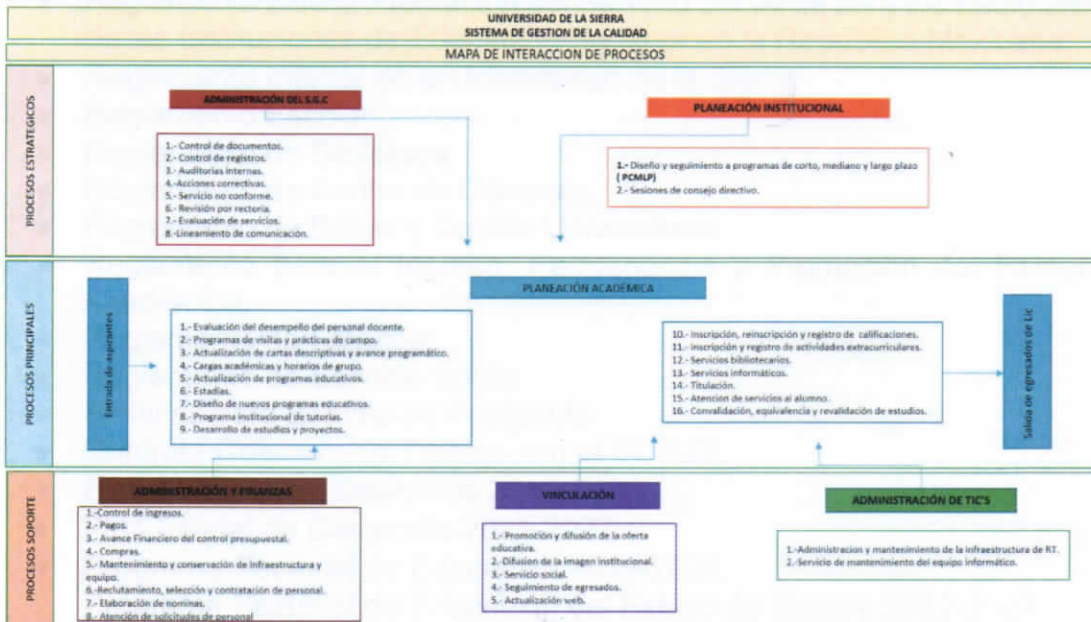
2. DETERMINACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA INSTITUCIÓN

PARTES INTERESADAS	SEGUIMIENTO	CONTROL
ALUMNOS	SECRETARIA GENERAL ACADÉMICA	58-SGA-P06/Rev.01
	SERVICIOS ESCOLARES	58-SGA-P10/Rev.01
		58-SGA-P11/Rev.01
		58-SGA-P12/Rev.01
		58-SGA-P13/Rev.01
		58-SGA-P14/Rev.01
		58-SGA-P15/Rev.01
58-SGA-P16/Rev.01		
COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN COORD. DE TUTORÍAS	58-UVI-P01/Rev.02	
	58-SGA-P08/Rev.01	
DOCENTES	RECURSOS HUMANOS	Pago de nominas
	SECRETARIA GENERAL ACADÉMICA	58-SGA-P01/Rev.01
		58-SGA-P03/Rev.01
		58-SGA-P04/Rev.01
CAPACITACIÓN DOCENTE	58-UAF-P06/REV. 00	
PERSONAL	RECURSOS HUMANOS	
PROVEEDORES	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	ORDEN DE COMPRA DE BIENES O SERVICIO
EMPLEADORES	COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN	58-SGA-P05/Rev.01 SEGUIMIENTO EMPLEADORES
ESCUELAS A NIVEL SUPERIOR	COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN	58-UVI-P01/Rev.02 58-SGA-P09/Rev.01
ENTIDADES GOBIERNO DE	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Cumplimiento de las ministraciones del subsidio estatal y federal
	UNIDAD DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Se mide con indicadores declarados en el Programa Operativo Anual de cada año y se da seguimiento con los Informes de Avance del Programa Operativo Anual que se entregan cada trimestre a la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El proceso educativo a nivel superior, así como los procesos necesarios para dar el soporte administrativo, desde el proceso de la difusión y promoción de la oferta educativa hasta el seguimiento de egresados.

3. INTERACCIÓN DE PROCESOS



INTERACCIÓN EN BASE AL PHVA

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para el diseño del SGC de la Universidad de la Sierra se consultaron y aplicaron las siguientes Normas ISO:

- **Norma ISO 19011:2018**, Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.
- **Norma ISO 9001:2015**, Sistemas de Gestión de Calidad, Requisitos.

Los referentes políticos y legales de la Educación Superior se encuadran en el Marco Normativo de la Educación Superior, que son los preceptos de naturaleza jurídica que definen y orientan sobre el deber ser de la educación, y se encuentran plasmados en las disposiciones normativas en el ámbito nacional, estatal e institucional, tomando en cuenta los siguientes documentos normativos.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.
- Ley General de Educación.
- Ley para la Coordinación de la Educación Superior.
- Ley de Educación para el Estado de Sonora.
- Ley General para el Ejercicio de las Profesiones.
- Ley de Profesiones del Estado de Sonora.
- Decreto que crea la Universidad de la Sierra.
- Reglamento de la Ley de Profesiones del Estado de Sonora
- Reglamento para la Prestación del Servicio Social de las y los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana.
- Reglamento Interior de la Universidad de la Sierra.
- Reglamento Escolar.
- Reglamento de Biblioteca.
- Reglamento de Centro de Cómputo.
- Reglamento de Becas y Crédito Universitario.
- Reglamento para el Ingreso, Permanencia y Promoción del Personal Académico.
- Reglamento de Estadías.
- Reglamento de Servicio Social.
- Políticas para Estudio de Postgrado.
- Contrato Colectivo de Trabajo con el SUTUS.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027.
- Programa Sectorial de Educación 2019-2024.
- Programa Sectorial de Educación del Estado de Sonora 2022-2027.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Manual de Gestión de la Calidad (MGC)	Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
Política de Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, expresadas formalmente por Rectoría.
Objetivo de Calidad	Lo pretendido por la calidad.
Institución de Educación Superior (IES)	Organización educativa que ofrece programas académicos de nivel Licenciatura y/o Técnico Superior Universitario.
Proceso	En la Universidad de la Sierra son las actividades que se realizan para transformar los elementos de entrada en resultados.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Manual de Procedimiento	Documento en que se describe de manera metodológica un procedimiento.
Servicio	Resultado de un proceso.
Alumno	Cliente de la Universidad de la Sierra que recibe el servicio.
Proveedor	Institución o persona que proporciona un producto o servicio.
Calidad	Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Satisfacción del Cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Programa de Auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Auditado	Organización o parte de ella que es auditada.
Auditor	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Comité de Calidad (CC)	Integrantes o equipo con autoridad y responsabilidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
Programa Estatal de Educación (PEE)	Documento que rige la política educativa estatal, formulado por la Secretaría de Educación y Cultura del Estado de Sonora.
Programa de Desarrollo Institucional (PDI)	Documento que contiene el ejercicio de planeación de mediano plazo de la Universidad.
Secretaría de Educación Pública (SEP)	Dependencia del Gobierno Federal que norma y regula en materia de educación.
Secretaría de Educación y Cultura (SEC)	Dependencia del Gobierno del Estado coordinadora del sector educativo.
Programa Educativo (PE)	Plan curricular de estudios que se imparte por asignaturas semestrales a nivel superior.

6. POLÍTICA DE CALIDAD

“Formar profesionales con sentido humanista, que respondan a los requerimientos de su entorno socioeconómico, a través de la mejora continua de los programas de estudio y servicios de educación, cumpliendo los objetivos de calidad Institucionales”.

REV. 00
marzo de 2021.

7. APLICABILIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Universidad de la Sierra mantiene actualmente 6 procesos. En los cuales se excluyen los requisitos **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**, ya que los equipos de medición existentes en la institución son utilizados como herramienta de estudio por nuestros clientes (alumnos), por lo tanto, no afecta en la prestación de nuestros servicios. De la misma manera, se excluye el inciso **f) del requisito 8.5.1 Producción y prestación del servicio**, referente a la validación de los procesos de la prestación del servicio, la Universidad de la Sierra ha definido los criterios necesarios para la validación de procesos y la prestación de servicios, por lo tanto, esta cláusula es una exclusión de nuestro sistema.

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1. Impulsar la competitividad de la calidad académica con el 100% de los programas educativos evaluables para el año en curso.*
- 2. Mantener el índice de reprobación por debajo del 25% semestralmente y el de deserción del 13.5% en cada ciclo escolar.*
- 3. Promover que el 100% de los egresados, sean titulados.*
- 4. Realizar oportuna y eficazmente la planeación de los Programas de corto, mediano y largo plazo. Así como su seguimiento, para cumplir con los requisitos de la Normatividad aplicable.*

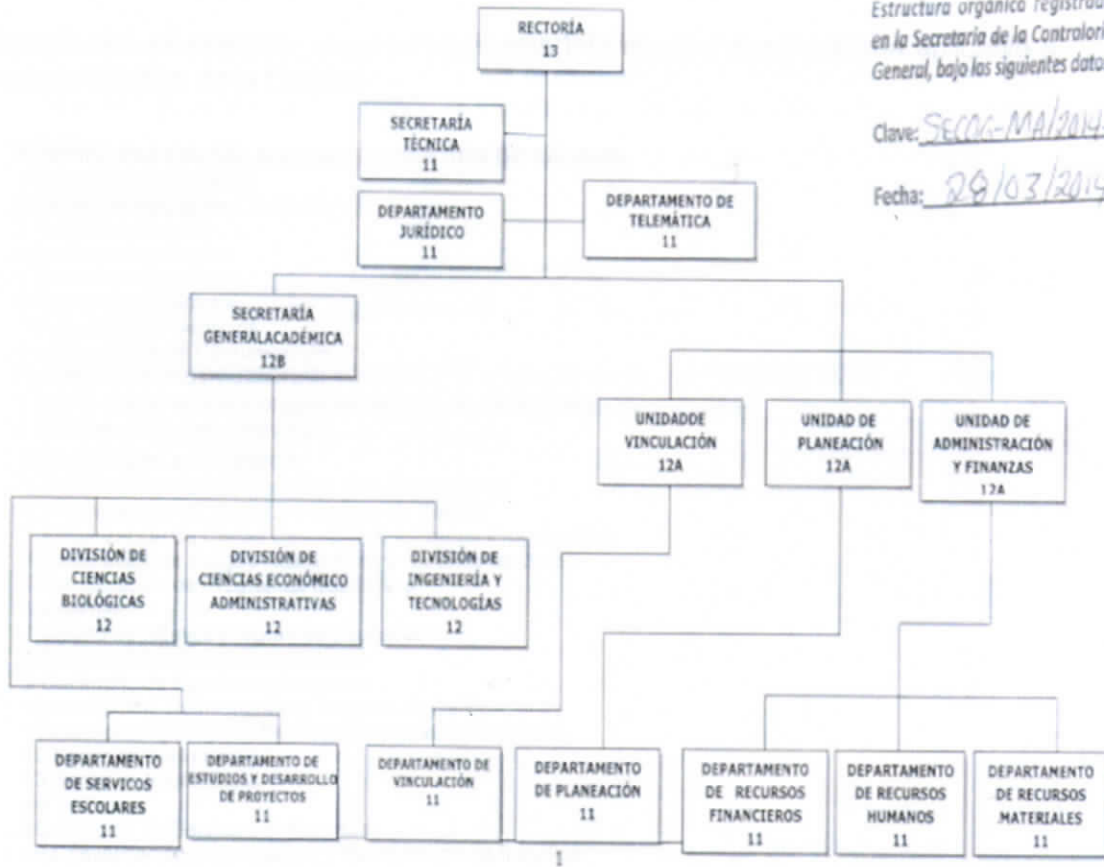
9. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Rectoría tiene definido una estructura organizacional, así como la descripción de puestos. Con base en esta estructura, en cada procedimiento documentado se incluye la definición y la responsabilidad de cada uno de los que intervienen.

La Universidad de las Sierra tiene dispuesta la siguiente estructura organizacional (Versión 28 de Marzo de 2014):

Universidad de la Sierra

Organigrama



Estructura orgánica registrada en la Secretaría de la Contraloría General, bajo los siguientes datos:

Clave: SECOG-MA/2014-026

Fecha: 29/03/2014

10. MATRICES DE RIESGO

La Universidad desarrolla planes estratégicos y operativos que están alineados con la política de calidad y los objetivos establecidos. Estos planes guían nuestras actividades y aseguran que se asignen los recursos adecuados para lograr nuestros objetivos de calidad.

La Universidad planifica las acciones para abordar riesgos y oportunidades

11. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Documentación establecida, considerada como Información documentada aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad.

ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1 Control de Documentos

2 Control de Registros

3 Auditorías Internas

4 Acciones Correctivas

5 Servicio No Conforme

6 Revisión por Rectoría

7 Evaluación de Servicios

8 Lineamientos de Comunicación

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

1 Diseño y seguimiento a programas de corto, mediano y largo plazo (PCMLP)

2 Sesiones de consejo directivo

PLANEACIÓN ACADÉMICA

1 Evaluación del Desempeño del Personal Docente

2 Programación de Visitas y Prácticas de Campo

3 Actualización de Cartas Descriptivas y Avance Programático

4 Elaboración de Cargas Académicas y Horarios de Grupo

5 Actualización de Programas Educativos

6 Estadías

7 Diseño de Nuevos Programas Educativos

8 Programa Institucional de Tutorías

9 Desarrollo de Estudios y Proyectos

10 Inscripción, Reinscripción y Registro de Calificaciones

11 Inscripción y Registro de Actividades Extracurriculares

12 Servicios Bibliotecarios

13 Servicios Informáticos

14 Titulación

15 Atención de Servicios al Alumnado

16 Convalidación, Equivalencia y Revalidación de Estudios

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1 Control de Ingresos

2 Pagos

3 Avance Financiero del Control Presupuestal

4 Compras

5 Mantenimiento y conservación de infraestructura y equipo

6 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal

7 Elaboración de Nóminas

8 Atención de Solicitudes del Personal

VINCULACION

1 Promoción y Difusión de la Oferta Educativa

2 Difusión de la Imagen Institucional

3 Servicio Social

4 Seguimiento a Egresado

5 Actualización web

ADMINISTRACIÓN DE TIC'S

1 Administración y Mantenimiento de la infraestructura de RT
2 Servicio de Mantenimiento de Equipo Informático.

12. RESULTADOS ESPERADOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño de los procesos y servicios para asegurar la eficacia y eficiencia. Esto incluye la realización de Auditorías Internas y la recopilación de datos relevantes sobre la satisfacción de los estudiantes y las partes interesadas.

13. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA
00	Revisión Inicial de acuerdo al proceso de transición de Norma ISO 9001:2015	Junio 2022
01	Cambio de responsable del SGC, actualización de matrícula 2022-2023, actualización de Mapa de Procesos	Agosto 2022
02	Se modifica el punto de resultados	Agosto 2023