



Universidad Intercultural del Estado de Tabasco

Manual de Calidad Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad NMX-CC-9001-IMNC-2015

--	--	--

Responsable del SGC
Emitió

Dirección de Planeación Desarrollo y
Evaluación
Revisó

Rectoría
Aprobó



Contenido	Página
1. Introducción	3
2. Filosofía Institucional	3
3. Programas educativos	3
4 Contexto de la UIET	4
4.1 Comprender la UIET y su contexto	4
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4
4.3 Determinación del alcance del SGC	5
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	5
5 Liderazgo	7
5.1 Liderazgo y compromiso	7
5.2 Política de calidad	7
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UIET	9
6 Planificación	9
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	9
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	10
6.3 Planificación de los cambios	10
7 Soporte	10
7.1 Recursos	10
7.2 Competencia	12
7.3 Toma de conciencia	12
7.4 Comunicación	12
7.5 Información documentada	13
8 Operación	14
8.1 Planificación y control operacional	14
8.2 Requisitos para los productos y servicios	14
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	16
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	16
8.5 Producción y prestación del servicio	16
8.6 Liberación de los productos y servicios	18
8.7 Control de las salidas no conformes	18
9 Evaluación del desempeño	19
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	19
9.2 Auditoría Interna	19
9.3 Revisión por la Rectoría	19
10 Mejora	20
10.1 Generalidades	20
10.2 No conformidad y acción correctiva	20
10.3 Mejora continua	20
Glosario	21
Control de cambios	22



El presente manual se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como "el" significa "él o ella"

1. Introducción

La Universidad Intercultural del Estado de Tabasco, es una institución de educación superior de reciente creación, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tabasco el 05 de abril de 2006, bajo el acuerdo de creación, como organismo público descentralizado, de carácter Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con objeto de formar profesionales e intelectuales comprometidos con el desarrollo económico y cultural en los ámbitos comunitarios, regional y nacional, cuyas actividades contribuyan a promover un proceso de revaloración y revitalización de las lenguas y culturas originarias, así como de los procesos de generación del conocimiento de estos pueblos, con la facultad de desarrollar e implementar programas de docencia, investigación, vinculación, difusión y extensión, desde la perspectiva del reconocimiento y respeto de los haberes y saberes ancestrales tradicionales.

La UIET responde a una demanda real y legítima de los jóvenes habitantes de zonas rurales e indígenas que han sido sometidos a una preparación homogénea, sin condiciones de equidad con un modelo educativo impuesto, al cual sólo accedan a las clases medias y altas.

La oferta educativa que se presenta en esta institución, responde también a la cobertura con equidad, a través de la diversificación de la oferta del sistema de educación superior y creación de nuevos espacios e instituciones de educación superior ofrecida en el Programa Nacional de Educación 2001-2006 y sustentado en el artículo 2º de nuestra carta magna.

2. Filosofía Institucional

MISIÓN

Formar profesionistas intelectuales que contribuyan a elevar el nivel de desarrollo humano de su región mediante la generación y gestión de proyectos autogestivos que promuevan la conservación y difusión de su patrimonio cultural y natural, respetando la diversidad cultural y su entorno.

VISIÓN

Ser la mejor Institución de Educación Superior con el reconocimiento académico a nivel nacional por la calidad y excelencia de sus egresados, con una formación integral en las disciplinas científicas, y la preservación y la difusión de las manifestaciones culturales y su contribución al desarrollo humano regional.

3. Programas Educativos

- Lic. en Desarrollo Rural Sustentable
- Lic. en Desarrollo Turístico
- Lic. en Lengua y Cultura
- Lic. en Comunicación Intercultural
- Lic. en Salud Intercultural
- Lic. en Enfermería Intercultural
- Lic. en Derecho Intercultural



4 Contexto de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco

4.1 Comprensión de la UIET y de su contexto

La UIET determina las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito y su Plan de Desarrollo Institucional para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La UIET realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en el registro denominado *Comprensión de la UIET y de su Contexto* (ver anexo 4.1).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Universidad Intercultural del Estado de Tabasco está comprometida a proporcionar un servicio educativo de calidad que permita la formación integral de profesionistas con alta competitividad y responsabilidad; comprometidos con el desarrollo de su entorno productivo y social.

La UIET proporciona productos y servicios que satisfacen los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables, determinando:

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

La UIET realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes conforme se muestra en la siguiente tabla:

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

Partes interesadas pertinentes al SGC	Área que atiende	Producto o servicio	Requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC	Seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos pertinentes
Aspirantes	Depto. Difusión y Divulgación	Promoción institucional Información institucional actualizada Inscripción	Procedimientos institucionales Normatividad aplicable	Informe trimestral de actividades
Alumnos	Servicios Escolares Coordinadores Académicos Depto. Tic's Dirección de Administración y Finanzas Depto. de Vinculación y Extensión Universitaria	Programas educativos pertinentes Servicios educativos Servicios de administración escolar	Procedimientos institucionales Normatividad aplicable	Informe trimestral de actividades
Egresados	Servicios Escolares Depto. de Vinculación y Extensión Universitaria Coordinadores Académicos	Seguimiento de egresados Educación continua Invitación de proyectos Incubadora de negocios (opcional) (desarrollar negocios)	Procedimientos institucionales Normatividad aplicable	Informe trimestral de actividades
Sectores sociales y económicos	Depto. de Vinculación y Extensión Universitaria	Vinculación Estancias Estadía Incubadora de negocios	Procedimientos institucionales Normatividad aplicable	Informe trimestral de actividades
Junta Directiva Consejo Social Comité Académico Autoridades educativas	Rectoría Dirección de planeación Desarrollo y Evaluación Dirección Académica	Rendición de cuentas Resultados institucionales Participación interinstitucional	Procedimientos institucionales Normatividad aplicable	Informe trimestral de actividades



4.3 Alcance del Sistema de Calidad

La Universidad Intercultural del Estado de Tabasco, declara el alcance de su sistema de gestión de la calidad hacia los procesos administrativos y académicos relacionados con la enseñanza-aprendizaje para la formación profesional, mediante el proceso académico, proceso de extensión – vinculación, proceso de servicios universitarios y el proceso de administración escolar, considerando

tutorías, asesorías, Investigación científica, gestión de la asignatura, evaluación del aprendizaje, desarrollo de personal docente, centro de estudios e investigación de lenguas, vinculación con empresas e instituciones, educación continua, convenios, difusión universitaria, seguimiento a egresados y empleadores, actividades deportivas y culturales, servicio social, servicios bibliotecarios, tecnologías de información, laboratorios de idiomas, control escolar, compras, mantenimiento e infraestructura, gestión de información y planes institucionales, administración del almacén, gestión del personal académico y administrativo.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad

- a) En la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco establecemos, documentamos, implantamos y mantenemos un Sistema de Gestión de la Calidad como se representa en el Mapeo de Procesos.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos se encuentran evidenciados en el diagrama de proceso del SGC.
- c) En la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco se tienen implantados procedimientos documentados (ver 7.5), en los cuales se encuentran determinadas políticas y dentro de éstas los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) La identificación de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos se realiza a través de la solicitud directa por parte del personal de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco con sus respectivos responsables de área la gestión del recurso humano, mobiliario, estructura, servicios o productos.
- e) En la UIET se tienen métodos para el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos mediante el registro denominado Seguimiento y Medición del Procesos (Anexo 9.1.3).

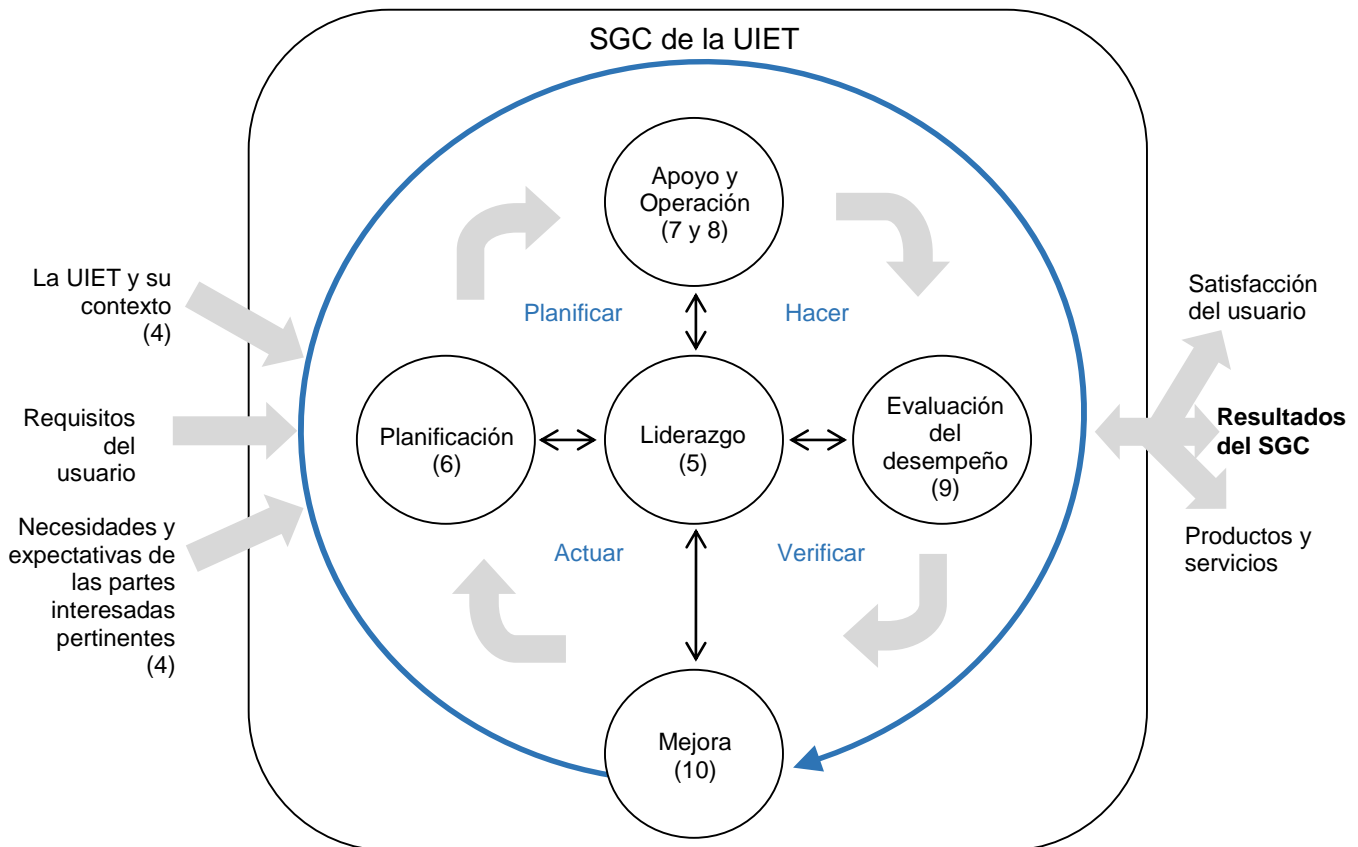
La UIET mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.



Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

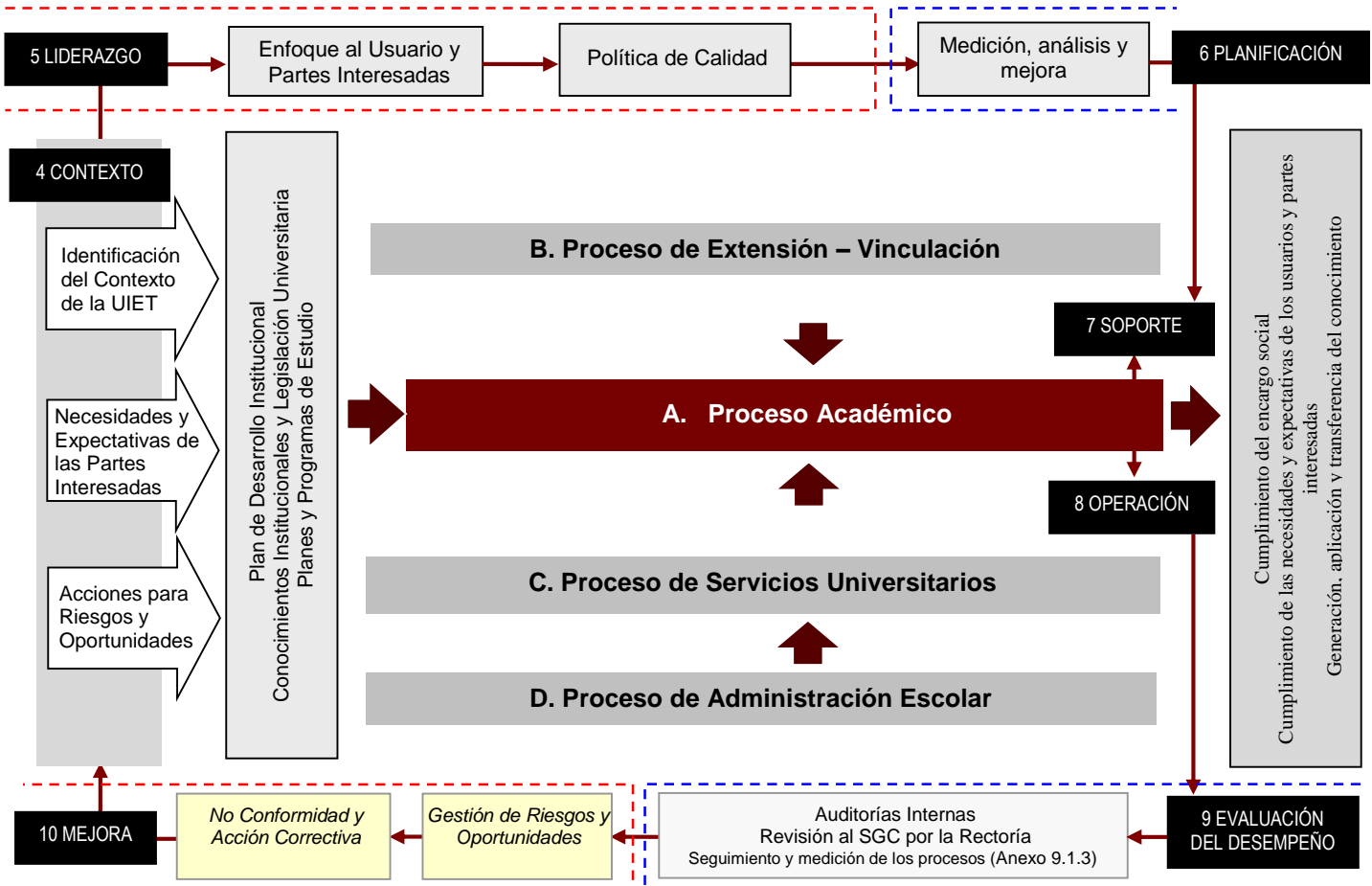
El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al SGC en su conjunto. La figura 2 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos del presente documento.





Interacción de los procesos de la UIET



A. Proceso académico	B. Proceso de extensión – vinculación	C. Proceso de servicios universitarios	D. Proceso de administración escolar
1.1 Tutorías 1.2 Asesorías (2019) 1.3 Investigación científica 1.4 Gestión de la asignatura 1.5 Evaluación del aprendizaje 1.6 Desarrollo de personal docente 1.7 Centro de Estudios e Investigación de Lenguas (CEILE)	2.1 Vinculación con empresas e instituciones 2.2 Educación continua 2.3 Convenio 2.4 Difusión Universitaria 2.5 Seguimiento a Egresados y Empleadores 2.6 Actividades deportivas y culturales 2.7 Procedimiento de servicio social	3.1 Servicios bibliotecarios 3.2 Servicios de tecnologías de información 3.3 Servicios de laboratorios de idiomas 3.4 Control escolar	4.1 Compras 4.2 Mantenimiento e infraestructura 4.3 Gestión de información y planes institucionales 4.4 Administración del almacén 4.5 Gestión del personal académico y administrativo
Seguimiento y medición de los procesos (Anexo 9.1.3)			



5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La Rectoría proporciona evidencia dentro del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el Procedimiento para la Revisión de la Dirección (Ver 9.3) llevando a cabo juntas periódicas con los responsables de proceso, donde se revisan y evalúan los avances de la implementación y desarrollo del mismo.

Comunica a todo el personal de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco la importancia de satisfacer las necesidades de los Usuarios y partes interesadas, estableciendo la Política de la Calidad, asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad, llevando a cabo las Reuniones de Revisión del Sistema de Gestión.

5.1.2 Enfoque al Usuario

Se tiene implementados mecanismos con los cuales existe una retroalimentación con los alumnos y usuarios, estos mecanismos son las auditorías internas (ver 9.2) y la evaluación de los servicios educativos (ver 9.1.2), de tal manera que se puede asegurar que los requisitos del usuario son determinados y que se cumple con el propósito de aumentar su satisfacción.

5.2 Política de Calidad

Desarrollar la política de la calidad

Comunicar la política de la calidad

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

La Rectoría se asegura de que la Política de Calidad:

- Es adecuada con el propósito de la Universidad ya que cumple con el servicio al usuario, partes interesadas y la mejora continua.
- Incluye un compromiso con los requerimientos y de mejorar el Sistema de la Calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales así como de pláticas de sensibilización a todo el personal.
- En el caso de ser necesario se revisa para su segura comprensión.

Política de Calidad

Somos una Institución de Educación Superior con reconocimiento académico en la formación integral de las disciplinas científicas, preservación, difusión del patrimonio cultural, natural y su contribución al desarrollo humano regional, en apego a la legislación aplicable, comprometidos con la mejora continua.



5.3 Roles, responsabilidad y autoridades

La Rectoría se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas a través de los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad y son representadas mediante el Organigrama de la Institución.

La Rectoría de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco solicita a cada responsable de área su responsabilidad y autoridad para:

- a) Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión teniendo como evidencia los procedimientos documentados, la difusión de la Política de Calidad, Misión, Visión y Objetivos de Calidad.
- b) Mantener informada en cualquier momento a la Rectoría sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Mantener la concientización hacia todos los niveles de la UIET de los requisitos de los usuarios y partes interesadas por medio de los cursos de inducción que se imparten a todo el personal de la Universidad y los resultados de las auditorías y satisfacción del usuario.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 La UIET considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora

6.1.2 La UIET planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios de la UIET y los determina mediante el registro denominado *Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Anexo 6.1)*.



6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

La Rectoría se asegura que los Objetivos de la Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la UIET.

Objetivos de Calidad	Recursos	Responsable	Meta
1. Programa de deserción estudiantil	Programa Integral de Tutorías	Departamento de Desarrollo Académico	1er semestral: 6% Acumulado anual 8%
2. Disponibilidad de espacios físicos	Espacios físicos	Departamento de Desarrollo Académico	1er semestral: 99% Acumulado anual 100%
3. Realización de cursos del Programa Integral de Tutorías	Infraestructura Programa de capacitación	Departamento de Desarrollo Académico Dirección Académica	1er semestral: 50% Acumulado anual 80%
4. Realización de cursos de actualización docente	Infraestructura Programa de capacitación	Departamento de Desarrollo Académico Dirección Académica	1er semestral: 50% Acumulado anual 80%
5. Disponibilidad presupuestal	Convenios y gestiones interinstitucionales	Rectoría Dirección de Administración y Finanzas	1er trimestral: 25% 2º trimestral: 45% 3º trimestral: 65% 4º trimestral: 100%

Ver el registro denominado *Objetivos de calidad y planificación para lograrlos (Registro 6.2)*.

6.3 Planificación de los cambios

La Rectoría se asegura de que:

- La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los Objetivos de la Calidad mediante la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (Ver 9.3) y mediante la documentación mencionada en el punto 4.1.
- Se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.

Completar ACR

7 Soporte

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La UIET determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, considerando:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

Las características del personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los servicios, se controlan y da seguimiento, mediante los procedimientos *Gestión del Personal Administrativo y Académico (Procedimiento 4.5)*.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad Intercultural del Estado de Tabasco mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del usuario y del proceso de Enseñanza–Aprendizaje, contando con aulas, laboratorios, talleres y equipo que permiten el cumplimiento de los programas y planes de estudio que se imparten proporcionando



mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de laboratorio, talleres, así como a instalaciones, inmuebles y mobiliario mediante el procedimiento *Mantenimiento e Infraestructura (Procedimiento 4.2)*.

En la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco se identifican y se provee la infraestructura necesaria para el desempeño de las actividades y seguridad de los trabajadores, así como la construcción de instalaciones nuevas para la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas.

7.1.4 Ambiente de Trabajo

La Universidad Intercultural del Estado de Tabasco gestiona su ambiente de trabajo mediante la comunicación por parte de la Rectoría a todo su personal, invitándoles, a través de pláticas, a generar un ambiente laboral adecuado que dignifique la gestión pública para lograr la producción de servicios de calidad, mejorar la satisfacción de los usuarios mediante un programa efectivo de protección civil.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

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

- Demstrar la conformidad con los requisitos del servicio educativo (ver 7.1 y 8.2.4).
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad (ver 8.2.2).
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad (ver 8.5.1).

Se dispondrá del registro *de equipos de seguimiento y medición* (ver registro 7.1.5) para la adecuada gestión de los instrumentos de laboratorio que se abrirá en 2019.

7.1.6 Conocimientos de la UIET

La Universidad Intercultural del Estado de Tabasco determina en cada uno de sus procedimientos los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios. Al determinar estos conocimientos, la UIET los mantiene y los pone a disposición de todas las áreas.

La UIET considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas ante las necesidades y tendencias cambiantes.

Matriz de conocimientos

Fuentes Internas	Recursos
1. Propiedad intelectual	Modelo educativo. Misión, Visión y Valores Institucionales. Reglamento General de Estudiantes. RIPPPA. Planes y programas de estudios.
2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	Informes Trimestrales de la H. Junta Directiva
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	Seguimiento de egresados. Opinión de empleadores. Informes del Comité Académico de la UIET
4. Conocimientos y experiencia no documentados	Comentarios hechos por el personal de la institución. Comentarios hechos por los estudiantes de la institución.
5. Resultados de las mejoras en los procesos y servicios	Estadística institucional Resultados de Auditoría Internas

Fuentes Externas	Recursos
6. Normas	Leyes Reglamentos
7. Mundo académico	Convenios de vinculación con instituciones nacionales y extranjeras. Convenios de vinculación con sectores sociales y económicos. Retroalimentación del personal académico.
8. Conferencias	Encuentros académicos en los que participa la UIET. Movilidad académica.
9. Recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios	Resultados de encuestas del usuario. Evaluación de los Servicios Institucionales. Encuesta de Seguimiento a Egresados. Estadística sobre seguimiento de egresados. Entrevista telefónica sobre el desempeño de los egresados



10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos	Cambios en el contexto de la región. Plan Estatal de Desarrollo. Zona de Influencia de la UIET. Información General del Sector en México. El Sector en Tabasco. Enfoque intercultural.
--	--

7.2 Competencia

La Universidad Intercultural del Estado de Tabasco:

- Determina la competencia del personal docente y administrativo mediante la *cédula de evaluación del desempeño* que se aplica anualmente. (anexo 7.2).
- Proporciona capacitación mediante el *Programa Anual de Capacitación y Desarrollo* (anexo 7.1.2).
- Evalúa la eficacia de la capacitación dependiendo de la naturaleza de ésta.
- Se asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades mediante la capacitación que se ofrece al personal de nuevo ingreso.
- Mantiene registros de la capacitación y desempeño del personal.
- Implementa los procedimientos *Gestión del personal académico y administrativo* (Procedimiento 4.5).

7.3 Toma de conciencia

La UIET asegura que su personal académico y administrativo toma conciencia de:

- La política de la calidad;
- Los objetivos de la calidad pertinentes;
- Su contribución a la eficacia del SGC, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC.

7.4 Comunicación

La Rectoría se asegura de establecer los canales de comunicación apropiados a través de cada uno de sus procedimientos documentados para mantener la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de acuerdo a la siguiente tabla.

Quién comunica	Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Cómo se comunica
Rectoría	Informes a la H. Junta Directiva	Trimestralmente	A los integrantes de la H. Junta Directiva	Reunión con los integrantes de la H. Junta Directiva, Impreso y electrónico.
	Políticas institucionales Objetivos estratégicos	Continuamente	Coordinadores, Directores, Jefes	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
	Instrucciones estratégicas	Continuamente	Coordinadores, Directores, Jefes	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
Responsable del SGC	Manuales Procedimientos Instrucciones de trabajo	De acuerdo a la necesidad y a los programas de auditoría y Revisión al SGC por la Rectoría.	Rector Coordinadores, Directores, Jefes	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
Abogado General	Representación legal	De acuerdo a la representación o situación	Entidad o autoridad correspondiente	Impreso, verbal o electrónico de acuerdo a la solicitud
	Informe mensual	Trimestral	Dirección de Planeación, Desarrollo y Evaluación con visto bueno a Rectoría	Impreso y electrónico
Dirección Académica	Estadística básica	Cuatrimestral	Coordinación General	Electrónico
	Informe Trimestral	Trimestral	Dirección de Planeación, Desarrollo y Evaluación con visto bueno a Rectoría	Impreso y electrónico
	Información pública	De acuerdo a las fechas de las autoridades	Autoridades diversas	Impreso y electrónico



Quién comunica	Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Cómo se comunica
Dirección de Administración y Finanzas	Informe Trimestral	Trimestral	Dirección de Planeación, Desarrollo y Evaluación con visto bueno a Rectoría	Impreso y electrónico
Dirección de la División de Planeación, Desarrollo y Evaluación	Información institucional	Cuando es necesario	Autoridades Fondos extraordinarios	Impreso o electrónico de acuerdo a la solicitud
	Informe de Trimestral	Trimestral	Dirección de Planeación, Desarrollo y Evaluación con visto bueno a Rectoría	Impreso y electrónico
Vinculación Social y Extensión Universitaria	Convenios	De acuerdo a los alcances del convenio	Instituciones Dependencias	Impreso o electrónico de acuerdo al convenio
	Informe Trimestral	Trimestral	Dirección de Planeación, Desarrollo y Evaluación con visto bueno a Rectoría	Impreso y electrónico
Departamento de Recursos Humanos	Informe de Trimestral	Trimestral	Dirección de Planeación con visto bueno a Rectoría	Impreso y electrónico
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Informe de Trimestral	Trimestral	Dirección de Planeación, Desarrollo y Evaluación con visto bueno a Rectoría	Impreso y electrónico

7.5 Información Documentada

El sistema de gestión de la calidad de la UIET incluye la información documentada del SGC así como la información documentada que la UIET determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El Responsable del SGC, mediante este manual establece el procedimiento para la elaboración y control de la información documentada y la metodología para el control, distribución, actualización y aprobación de los documentos del Sistema de gestión de la calidad.

Los documentos del Sistema de gestión de la calidad son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; considerando:

- La revisión y aprobación de los documentos institucionales, incluyendo su identificación y su fecha de publicación.
- El control de la distribución de los documentos.
- Asegurar que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas.
- El control y la identificación de los cambios en los documentos.
- El control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

El Responsable del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de gestión de la calidad y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en la *Lista maestra de documentos (Anexo 7.5)*. Asegurando:

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

Los documentos internos y de origen externo se identifican en cada procedimiento institucional documentado en la sección "6 documentos de Referencia".



La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas mediante documentos electrónicos protegidos contra escritura.

#	Nombre del Procedimiento
1.1	Tutorías
1.2	Asesorías (2019)
1.3	Investigación científica
1.4	Gestión de la asignatura
1.5	Evaluación del aprendizaje
1.6	Desarrollo de personal docente
1.7	Centro de Estudios e Investigación de Lenguas (CEILE)
2.1	Vinculación con empresas e instituciones
2.2	Educación continua
2.3	Convenio
2.4	Difusión Universitaria
2.5	Seguimiento a Egresados y Empleadores
2.6	Actividades deportivas y culturales
2.7	Procedimiento de servicio social
3.1	Servicios bibliotecarios
3.2	Servicios de tecnologías de información
3.3	Servicios de laboratorios de idiomas
3.4	Control escolar
4.1	Compras
4.2	Mantenimiento e infraestructura
4.3	Gestión de información y planes institucionales
4.4	Administración del almacén
4.5	Gestión del personal académico y administrativo
---	Manual de Calidad

8 Operación

8.1 Planeación y control operacional

La UIET planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios, lo cual es congruente con sus objetivos de la calidad, así como para los requisitos de los procesos del Sistema de gestión de la calidad; el resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la operación de los procesos de la UIET, mediante la documentación e implementación del Plan de control operacional.

El *Plan de Control Operacional (Anexo 8.1)* documentado considera las siguientes actividades: nombre del proceso, objetivo del proceso, número consecutivo de cada actividad del proceso, descripción de las actividades del proceso, actividades, documentos y registros (identificando las entradas y salidas del proceso), responsables, recursos e infraestructura y criterios de aceptación, verificación y/o control.

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

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



Los procesos contratados externamente se controlan considerando el procedimiento de *Adquisición de Bienes y Servicios (Procedimiento 4.1)*.

- PDI Plan de Desarrollo Institucional
- Plan de Control Operacional (Anexo 8.1)
- POA Plan Operativo Anual
- PFCE Programa de Fortalecimiento de la Calidad en Instituciones Educativas

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el usuario

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

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

La UIET atiende la retroalimentación de sus usuarios incluyendo sus quejas mediante la implementación del buzón de quejas en la página institucional <http://www.uiet.edu.mx/>.

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

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La UIET implementa políticas, estrategias y mecanismos para dar una atención adecuada a los estudiantes y el seguimiento a su desarrollo educativo por medio de procesos institucionales de tutorías y asesorías, así como con servicios de apoyo al aprendizaje (bibliotecas, laboratorios y talleres, red teleinformática), para fomentar el desarrollo de la comunidad universitaria.

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

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

Marco normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Educación
- Ley Federal del Trabajo
- Reglamento General de Estudiantes (Alumnos).
- Reglamento del Consejo Social.
- Reglamento del Consejo de Desarrollo Institucional.
- Reglamento de la Comisión Dictaminadora y Evaluadora.
- Reglamento de Estudios Profesionales.
- Reglamento de Tutorías y Titulación.



- Reglamento de Vinculación Social Universitaria.
- Reglamento sobre Comisiones y Estancias de Estudios (Viajes)
- Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.
- Instructivo en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Código de ética, valores de los servidores públicos.
- Reglamento Interior de Trabajo (Condiciones generales de trabajo)
- Acuerdo de creación de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco.
- Políticas generales de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco.
- Manual General de Organización.
- Manual de Procedimientos Administrativos de Servicios Escolares.
- Reglamento Interior de la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco.
- Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico.
- Reglamento del Servicio Social de Estudiantes.
- Reglamento de Servicios Estudiantiles.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Los criterios que forman parte del proceso de selección del aspirante se basan en el Reglamento General de Estudios de Licenciatura así como del Reglamento de Acreditación y Promoción de la institución.

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

En caso de cambios y actualizaciones en las especificaciones de algún servicio, se asegura que la documentación pertinente sea actualizada y que el personal sea informado sobre las actualizaciones, con el propósito de garantizar la continuidad en los servicios evitando generar errores.

8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios

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

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El diseño curricular de la UIET se realiza considerando la estructura del marco contextual del documento Lineamientos para integrar el estudio de viabilidad para la apertura de una nueva carrera en el subsistema de universidades interculturales, Noviembre 2016; considerando:

- Proyección del crecimiento o decremento
- Análisis de las proyecciones
- Oferta existente de la licenciatura o posgrados
- Análisis de la demanda potencial
- Características de la institución
- Vocación institucional
- Perfil de formación profesional y experiencia idóneo
- Descripción del plan de estudios
- Fundamentación y justificación
- Diagnóstico de necesidades sociales
- Marco conceptual
- Pertinencia del modelo educativo de la UI para justificar la inserción de la propuesta en la oferta educativa
- Propósitos y objetivos
- Descripción del proceso de selección de estudiantes



- Perfiles: ingreso y egreso
- Descripción del Mercado laboral
- Organización y estructura curricular: eje disciplinar, eje socio cultural o axiológico, eje de vinculación con la comunidad.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La UIET establece el procedimiento de *Adquisición de Bienes y Servicios (Procedimiento 4.1)* para la compra de bienes y contratación de servicios para el correcto funcionamiento institucional.

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

El Departamento de Recursos Materiales es responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante de la institución con base en la *Relación de Proveedores Evaluados (Anexo 8.4)*.

En caso de que el Departamento de Recursos Materiales lo considere necesario, se programa una visita de evaluación a las instalaciones del proveedor, utilizando los protocolos establecidos en el procedimiento denominado *Auditorías Internas (ver apartado 9.2)*.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La UIET por medio de cada una de sus áreas controla las operaciones asociadas con la prestación de sus servicios, asimismo planifican estos servicios por medio de los Planes de control operacional (planes de calidad) documentados (ver apartado 7.1) y otorga estos servicios bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio (ver apartado 7.2). La UIET ofrece satisfactoriamente sus servicios, mediante el uso de las herramientas, la infraestructura y el equipamiento necesario para este propósito, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 6.3 de este manual de calidad, denominado infraestructura y proporciona un ambiente de trabajo adecuado, considerando lo dispuesto en el apartado 6.4 denominado Ambiente de trabajo incluido en este manual de calidad.

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

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

- PDI Plan de Desarrollo Institucional
- Plan de Control Operacional (Anexo 8.1)
- POA Plan Operativo Anual
- PFCE Programa de Fortalecimiento de la Calidad en Instituciones Educativas

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UIET por medio de sus áreas mantiene los mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos mediante el Plan de Control Operacional, contiene el nombre del servicio y de cada proceso así como su identificación y la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

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



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

Se cuenta con **Aviso de privacidad** de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tabasco.

Los sistemas de datos personales que la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco (Sujeto Obligado) tiene registrados ante el Registro Único de Sistemas de Datos Personales (REUSDAP) se establecen considerando: Sistema de datos personales de la UIET, Persona que recaba datos personales, Cargo, Unidad Administrativa, Forma de recabar datos.

8.5.4 Preservación

La UIET establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos (Títulos profesionales, certificados, sellos oficiales, almacén de laboratorios, almacén de materiales) por medio de áreas y/o espacios restringidos, asegurando la verificación requerida, manejo, tipo de protección y salvaguarda, almacenamiento.

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

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La UIET establece los requisitos para las actividades posteriores al egreso de sus estudiantes en el procedimiento *Seguimiento a Egresados y Empleadores (Procedimiento 2.5)*; en este se determina el alcance de las actividades considerando los requisitos legales y reglamentarios, las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con el servicio educativo, los requisitos y la retroalimentación del empleador.

8.5.6 Control de los cambios

En el *Plan de Control Operacional (anexo 8.1)* se revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados, conservando la información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios.

8.6 Liberación de los productos y servicios

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

8.7 Control de las salidas no conformes

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

Cada área revisa todos y cada uno de los servicios generados antes de que sean otorgados al estudiante o usuario, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización del Registro de no conformidad y acción correctiva (Anexo 10.2).

Cuando se corrige un servicio no conforme debe verificarse nuevamente para demostrar la conformidad correspondiente; considerando como base lo descrito en el apartado 10.2 del presente manual.



8.7.2 La UIET debe mantener la información documentada que:

La UIET mantiene la información documentada en cada Registro de no conformidad y acción correctiva (Anexo 10.2), que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La UIET por medio de las áreas que la integran, asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SGC para cumplir con los requerimientos institucionales, así como los de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados; considerando cada uno de sus procesos como un conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados que aportan valor, utilizando el Registro de seguimiento y medición de los procesos (Anexo 9.1.3), el cual contiene el nombre del área, el nombre del producto o servicio (que integra el proceso), el responsable del seguimiento, los elementos de medición, el método para alcanzar el resultado planificado, las fechas de medición, los resultados (planificados, obtenidos) así como la descripción de la corrección o acción correctiva y por medio de su monitoreo continuo se determina el comportamiento y medición de cada proceso; la información relacionada con el seguimiento y medición del proceso, se da a conocer al menos dos veces por año a las autoridades institucionales por medio del *Informe de revisión al SGC por la Rectoría* (Anexo 9.3). La institución también se apoya para el seguimiento y la medición de sus procesos mediante el POA.

9.1.2 Satisfacción del usuario

La UIET establece procesos para el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus estudiantes y usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar su satisfacción, semestralmente mediante el Sistema de evaluación docente; la Dirección Académica procesa los datos para distribuir los resultados a cada Coordinación Académica, que a su vez programan una reunión con sus respectivos docentes para comunicar los resultados.

9.1.3 Análisis y evaluación

La institución establece y mantiene el análisis de los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del Sistema de gestión de la calidad; estos parámetros son: La efectividad del SGC (resultados de las auditorías), la satisfacción del estudiante y/o usuario (evaluaciones de la satisfacción), la conformidad con los requisitos del servicio (Estadística institucional), las características y tendencias de los procesos (Seguimiento y medición de los procesos (Anexo 9.1.3)) y servicios, las acciones preventivas (Registro de no conformidad y acción correctiva (Anexo 10.2)), los proveedores (Relación de proveedores evaluados (Anexo 8.4)).

9.2 Auditoría interna

Mediante un proceso sistemático, independiente y documentado, el Responsable del SGC establecen en este Manual de Calidad la metodología para planificar, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del Sistema de gestión de la calidad con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015, considerando los intervalos planificados auditorías, los registros de auditoría y para informar los resultados, los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.



9.2.2 La UIET debe:

El Responsable del SGC junto con el Auditor Líder se asegura que se toman las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como la verificación de las acciones tomadas. *El Programa anual de auditorías (Anexo 9.2a)* se realiza tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, mediante los siguientes registros *Notificación de auditoría (Anexo 9.2b)*, *Lista de comprobación ISO 9001 (Anexo 9.2c)*, *Informe de auditoría (Anexo 9.2d)*.

9.3 Revisión por la dirección

La UIET establece, en este manual de calidad la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de gestión de la calidad por parte de la Rectoría.

La revisión del Sistema de gestión de la calidad se lleva a cabo mediante una reunión semestral (preferentemente durante los meses de junio y diciembre), en la cual se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, la pertinencia de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos; la reunión se lleva a cabo mediante los siguientes lineamientos:

1. El Responsable del SGC convocan oportunamente a las autoridades y al personal de las áreas para que participen en la reunión de revisión al Sistema de gestión de la calidad.
2. El día de la reunión, se registra la asistencia de los participantes y se anexa al *Informe de revisión al SGC por la Rectoría (Anexo 9.3)*.

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

- El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas
 - Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad
 - La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - Satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad
 - Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
 - No conformidades y acciones correctivas
 - Resultados de seguimiento y medición
 - Resultados de las auditorías
 - El desempeño de los proveedores externos
 - La adecuación de los recursos
 - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
 - Oportunidades de mejora.
4. Al término de la reunión y en un plazo no mayor a cinco días hábiles el Responsable del SGC documenta y entrega al Rector el Informe de revisión al SGC por la Rectoría (Anexo 9.3), el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.
 5. Los resultados de la revisión deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
 - La mejora de la eficacia del Sistema de gestión de la calidad de la UIET y sus procesos.
 - La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y usuarios.
 - La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.
 6. Se efectuarán al menos dos eventos de revisión al año (junio y noviembre), manteniendo las evidencias respectivas de esta revisión.



10 Mejora

10.1 Generalidades

La UIET; en sus Informes Trimestrales así como en el *Informe de revisión al SGC por la Rectoría (Anexo 9.3)* determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir sus requisitos, considerando mejoras en sus servicios y procesos, expectativas futuras, corrección o reducción de efectos indeseados.

10.2 No conformidad y acción correctiva

La UIET establece los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La documentación de las acciones se establece en el documento denominado Registro de no conformidad y acción correctiva (Anexo 10.2); el cual considera:

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

10.2.2 La UIET conserva la información documentada como evidencia de:

La UIET conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada así como de los resultados de cualquier acción correctiva en el Registro de no conformidad y acción correctiva (Anexo 10.2).

10.3 Mejora continua

La UIET, mediante los registros de mejora continua e identifica las mejoras en la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, asegurando un proceso constante de mejora continua, adoptando un enfoque PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Ajustar), en sus procesos, incorporando la retroalimentación obtenida de los controles del proceso, encuestas e indicadores de satisfacción del estudiante y usuario, para determinar el nivel de efectividad del Sistema de gestión de la calidad.



GLOSARIO

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



Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	-----	-----	23 de febrero 2018
02			
03			
04			
05			