

Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad

La Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) es una institución comprometida con la excelencia académica y administrativa, que sustenta todas sus actividades en la gestión del Plan Estratégico Institucional que establece lineamientos y objetivos enfocados al cumplimiento de su misión.

El plan estratégico de la UDLAP para el periodo 2013-2023 está definido a partir de la visión de la institución dando vida a su misión actual. Dicha misión se desdobra en lineamientos estratégicos, cuyos objetivos y acciones deberán estar orientados en los principios clave, fomentando un actuar basado en los valores institucionales.

El sistema integral de aseguramiento de la calidad de los Posgrados se sustenta en los lineamientos institucionales y se nutre en su filosofía de calidad y mejora continua, así como en procesos incluyentes, definidos y claros para llevar a cabo ejercicios de planeación estratégica y ejercicios anuales de planteamiento de metas colectivas e individuales tanto en áreas académicas como administrativas.

De esta forma, se logra contar con procesos que permiten evaluar y medir el avance en cada uno de las metas planteadas por las diferentes unidades organizacionales para alcanzar los objetivos establecidos, que llevan al cumplimiento del plan estratégico institucional.

Gobierno y gestión institucional

El objeto de la Fundación Universidad de las Américas Puebla es educativo, científico y cultural, mediante la docencia, la investigación, la divulgación de conocimientos y la promoción y el fomento de la cultura, como se indica en su Estatuto Orgánico.

La máxima autoridad de la institución es el Patronato de la Fundación Universidad de las Américas, Puebla y el gobierno de la institución está delegado en órganos colegiados y autoridades designadas para dicha responsabilidad, siendo estos:

1. El Patronato
2. El Rector
3. El Consejo Empresarial
4. El Consejo Académico
5. El Consejo Administrativo
6. Los Vicerrectores
7. Los Decanos de Escuela
8. Los Decanos, Directores Generales y Directores
9. Los Directores Académicos.

El Consejo Empresarial actúa como órgano de vigilancia y protección de la integridad institucional y el uso adecuado de los recursos, en tanto que el Consejo Académico y al Consejo Administrativo son órganos legislativos. Con respecto a los órganos colegiados con carácter ejecutivo, el Estatuto Orgánico de la UDLAP establece los siguientes:

1. La Junta Académica.
2. La Junta Administrativa.
3. La Junta de Escuela.
4. La Junta de Departamento Académico.
5. La Junta de Asuntos Estudiantiles.
6. El Comité de Ética Universitaria
7. La Comisión Disciplinaria de Asuntos Estudiantiles.

Estos Consejos son órganos colegiados permanentes, con objetivos o áreas de interés específicos que promoverán y desarrollarán sus áreas de competencia. Serán representados por su presidente, siendo sus funciones orientadas a actividades de legislación, planeación y de recomendación de lineamientos. Las Comisiones, Comités y Juntas son aquellos órganos colegiados de carácter ejecutivo, permanente o transitorio, cuyas funciones estarán orientadas a actividades de planeación, análisis, toma de decisiones y emisión de recomendaciones. Éstos serán representados por su presidente, nombrado de acuerdo a sus propios Reglamentos. Los integrantes de los Consejos, Comisiones y Juntas son elegidos con base en lo indicado en sus respectivos Reglamentos.

La UDLAP cuenta con un organigrama que permite su funcionamiento de forma eficiente y garantiza la sustentabilidad de sus programas y actividades.

<http://udlap.mx/organigrama/default.aspx>

La institución cuenta con un manual organizacional en el que se documenta la estructura y los procesos que permiten alcanzar los objetivos que ésta se ha planteado en un tiempo determinado. El manual organizacional constituye un instrumento de apoyo en el proceso estratégico de la Universidad de las UDLAP, al proporcionar información sobre la estructura orgánica, funciones y responsabilidades definidas que determinen las acciones de los titulares de los puestos, delimitando su acción y coordinación con las demás áreas.

Responsabilidad social y compromiso institucional

De acuerdo a lo establecido en su estatuto orgánico, la UDLAP se compromete a dedicar todos sus esfuerzos, acciones y recursos a:

I. Formar profesionales e investigadores en los diversos campos de la Ingeniería, las Ciencias Exactas y Naturales, las Ciencias Sociales, las Artes y Humanidades y los Negocios y la Economía.

II. Contribuir al avance del conocimiento, al desarrollo de la enseñanza y al mejor aprovechamiento social de los recursos, mediante la realización de investigación científica, social, humanística y tecnológica.

III. Promover la formación integral de los estudiantes por medio de la vida intelectual, social, cultural y deportiva de la Universidad.

IV. Investigar, crear, conservar y difundir la cultura para favorecer el conocimiento de la identidad multicultural del país, con un elevado sentido de convivencia humana.

V. Colaborar con los sectores público, privado y social en acciones de consultoría, asesoría o asistencia, con un compromiso constante con el desarrollo sustentable del país, con responsabilidad social y en el cuidado del medio ambiente.” (Estatuto Orgánico p.2-3)

Así también establece que La Fundación Universidad de las Américas, Puebla reconoce y se compromete con los principios y valores señalados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las garantías individuales establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, declarando como valores institucionales a la libertad con responsabilidad; tolerancia y no discriminación; honestidad e integridad; solidaridad y transparencia.

La perspectiva de género, la equidad y no discriminación

La UDLAP favorece la inclusión para personas que, por condiciones culturales, de género, de capacidades diferentes y otras semejantes, puedan estar en desventaja para ingresar, permanecer y concluir estudios universitarios, ya que se rige con base a los siguientes valores.

- Libertad con responsabilidad
- Tolerancia y no discriminación
- Honestidad e Integridad
- Solidaridad
- Transparencia

Estos valores son el marco de referencia para el actuar de los miembros de la comunidad universitaria así como para la toma de decisiones dentro de los diferentes procesos institucionales, tratando de que permeen en todas las áreas, a todos los niveles e incluso fuera de la institución.

Programas de posgrado

El Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad para los Posgrados permite la correcta articulación entre las diferentes áreas involucradas en los procesos del posgrado, permitiendo se lleven a cabo de manera eficiente y favoreciendo su desarrollo.

Los estudios de posgrado se encuentran administrados por los departamentos académicos y son supervisados y apoyados en su funcionamiento por el coordinador de posgrado y en las diversas gestiones, por la Decanatura de Investigación y Posgrado. En un segundo nivel, el decano de la Escuela es quien supervisa y apoya en la planeación del posgrado según el área del conocimiento. El siguiente nivel es el de la Vicerrectoría Académica que en conjunto con la Junta Académica y los Consejos, Administrativo y Académico, que en su función de órganos colegiados se encargan de aprobar las características de nuevos programas una vez analizada la pertinencia y factibilidad de los mismos.

Asimismo, la actividad de la investigación que desarrolla una gran parte de la planta académica y que complementan la actividad académica y formativa de los estudiantes de doctorado, se administra a través de del Decanato de Investigación y Posgrado y la Dirección adscrita a éste.

Dentro de la Vicerrectoría Administrativa y en particular en la Dirección Escolar, se realizan todos los procesos administrativos de apoyo, tales como la incorporación, admisión, seguimiento y graduación de los estudiantes de posgrado.

Por su parte, la Vicerrectoría de Finanzas y Desarrollo Institucional, provee el apoyo en la vinculación con empresas, vinculación con egresados y oferta de programas de extensión.

Políticas y normas para el aseguramiento de la calidad

La UDLAP tiene claramente definidas las políticas y normas que apoyan al logro de sus objetivos, manteniendo una congruencia con su visión y misión institucional. Esto asegura contar con un sistema interno coherente y organizado que garantiza la calidad de sus programas de estudio y de su quehacer en general.

Las políticas y normas generales aseguran la calidad de los programas de posgrado que ofrece la UDLAP, su correcto desarrollo y aplicación permite una articulación con las actividades de investigación o trabajo profesional, la vinculación y la difusión con otras instituciones del sector público y privado tanto nacionales como internacionales.

La reglamentación se mantiene en constante actualización y es aplicada en las actividades diarias para apoyar en los diversos procesos. Esta puede ser consultada por la comunidad universitaria a través del portal web, en el que además de encontrarse la información referente al Marco Normativo Institucional, se encuentra la normatividad listada por temas:

- Apoyos Educativos
- Ciencias de la Salud
- Docentes
- Empleados
- Ética
- Finanzas
- Graduación y Titulación
- Laboratorios
- Organizaciones y Vida Estudiantil
- Órganos legislativos y ejecutivos
- Posgrado
- Prácticas en la Profesión y Servicio Social
- Programas Académicos
- Rectoría
- Servicios
- Trámites administrativos
- Tecnologías de la Información

Las políticas establecen la estrategia de la UDLAP que sustentan su calidad académica en los procesos que lleva a cabo. Las diferentes áreas de la institución participan en la propuesta, generación, elaboración autorización y aplicación de la normatividad institucional, según corresponda. Para cada proceso sustantivo existe una normatividad asociada y una instancia que vigila se lleve a cabo eficientemente.

El sistema interno de aseguramiento de la calidad de los programas de posgrado se rige principalmente bajo las siguientes políticas y reglamentos:

- Ingreso de alumnos
 - REG-098-01 REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIANTES
 - MAN-003-01 MANUAL DEL ESTUDIANTE.

- REG-249-02 REGLAMENTO DE DOCTORADOS PRESENCIALES UDLAP
 - POL-006-03 POLÍTICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES
- Seguimiento de trayectoria escolar
 - CÓDIGO DE ÉTICA.
 - REG-098-02 REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DISCIPLINARIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES
- Apoyos académicos a estudiantes
 - REG-249-01 REGLAMENTO DE BECA ACADÉMICA UDLAP INVESTIGACIÓN
 - PROCESO MOVILIDAD DOCTORADOS
- Programas académicos
 - POL -003-18 POLÍTICA PARA EL DISEÑO Y REVISIÓN CURRICULAR
 - PRO-003-11 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DISEÑO Y REVISIÓN CURRICULAR
- Docente
 - PRO-003-02 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE
 - POL-003-05 MEDALLA COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN UDLAP
- Investigación
 - POL-003-06 POLÍTICA DE APOYOS INSTITUCIONALES PARA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y/O CREACIÓN ARTÍSTICA
 - POL-006-02 POLÍTICA DE PROPIEDAD INTELECTUAL
 - PRO-003-05 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y/O CREACIÓN ARTÍSTICA.
 - POL-003-21 POLÍTICA DE CONTRIBUCIONES INTELECTUALES Y ACTIVIDADES PROFESIONALES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS.
- Graduación
 - POL-003-003 POLÍTICA DE OPCIONES DE TITULACIÓN PARA ESTUDIOS DE POSGRADO
 - PRO-003-03 TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE POSGRADO
 - POL-003-01 POLÍTICA DE RECONOCIMIENTOS PARA GRADUANDOS
- Contratación de personal académico
 - PRO-003-09 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PROFESORES DE TIEMPO COMPLETO
 - MAN-003-01 MANUAL DE LA ACADEMIA
 - PRO-003-10 CONTRATACIÓN DE ACADÉMICOS DE TIEMPO PARCIAL
- Infraestructura
 - POL-140-01 COMPRAS
 - PRO-140-01 GESTIÓN DE COMPRAS
- Presupuesto y financiamiento
 - ESTATUTO ORGÁNICO (artículos 13, 18, 29, 31, 33, 35, 43, 47, 50 y 55)

La concreción de las normas y políticas depende fundamentalmente del compromiso de cada uno de los actores. Por ello, las cuatro Vicerrectorías: Académica, Administrativa, de Asuntos Estudiantiles y de Finanzas y Desarrollo Institucional son las encargadas de planear y supervisar las actividades de las diferentes áreas de la institución. En las direcciones a su cargo se genera la normatividad necesaria y en los departamentos operativos se aplican y dan seguimiento.

En el caso del posgrado, el área que gestiona tanto la creación como la actualización de la normatividad particular, es el Decanato de Investigación y Posgrado, con el apoyo de la Jefatura de Normatividad.

La Dirección General de Planeación y Evaluación es el área dedicada a la planeación y evaluación institucional dentro de la cual se encuentra la jefatura de Normatividad, encargada de la generación, revisión, actualización y publicación de toda la normativa institucional solicitada por las diferentes instancias.

Toda nueva norma se aprueba y autoriza por el Consejo Académico y por el Consejo Administrativo, en los cuales hay representatividad de los diferentes sectores de la comunidad universitaria y son presididos por el rector.

Gestión del Posgrado

La gestión del posgrado se logra con la correcta articulación y vinculación entre las tres Vicerrectorías antes mencionadas, Académica, Administrativa y de Finanzas y Desarrollo Institucional. La institución logra una comunicación eficiente entre las áreas que permiten que el posgrado tenga el apoyo necesario y se desarrolle positivamente.

Dentro de la Vicerrectoría Académica hay instancias que apoyan el desarrollo y correcta articulación del posgrado: por un lado, el Decanato de Investigación y Posgrado, a través de la Dirección de Investigación y Posgrado, se encarga de gestionar todos los apoyos financieros para investigación, estancias, becas, actividades de vinculación y difusión, relacionados al posgrado; y por otro, los decanatos de las Escuelas y los departamentos académicos, los cuales a través de las coordinaciones de posgrado dirigen y supervisan cada uno de los programas de posgrado, asegurando el apoyo académico requerido para su buen funcionamiento. Estas instancias colaboran en la administración de los programas académicos de posgrado y dan seguimiento de cerca a sus estudiantes y al desarrollo de la investigación que se lleva a cabo en la institución.

Los programas de posgrado se encuentran bajo la tutela de los departamentos académicos y cada uno de ellos tiene asignado un coordinador, quien apoya con actividades relacionadas con la gestión del programa, seguimiento de estudiantes, evaluaciones, selección de facultad, revisión curricular, entre otros. En un segundo nivel, el decano de las Escuelas supervisa y apoya en la planeación del posgrado según el área del conocimiento. La Vicerrectoría Académica junto con la Junta Académica y los Consejos Administrativo y Académico, en su función de órganos colegiados, se encargan de aprobar nuevos programas una vez analizada la pertinencia y factibilidad.

La actividad de investigación que desarrolla una gran parte de la planta académica y que complementan la actividad académica y formativa de los estudiantes, se administra dentro de la Vicerrectoría Académica por el Decanato y de la Dirección de Investigación y Posgrado.

La Vicerrectoría Administrativa y en particular, la Dirección Escolar, es el área en la cual se realizan todos los procesos administrativos de desde la incorporación, admisión, seguimiento y graduación de los estudiantes de posgrado.

La Vicerrectoría de Finanzas y Desarrollo Institucional, provee el apoyo en la vinculación con empresas, vinculación con egresados y oferta de programas de extensión, además de la administración de los recursos financieros en apoyo al desarrollo y operación del posgrado en particular y de la institución en su conjunto.

Productividad académica e investigación

La UDLAP mediante su política de apoyos institucionales para proyectos de investigación y/o creación artística garantiza que la productividad académica asociada a sus programas de posgrado se realiza con base a los principios éticos y de integralidad en el desarrollo de los proyectos de investigación del núcleo académico, de las tesis y publicaciones de los profesores y estudiantes ya que establece que los profesores de tiempo completo de la “Universidad” que participen en proyectos de investigación y/o creación artística deberán apearse a la Política de Propiedad Intelectual y realizar el trámite de registro ante la Vicerrectoría Académica.

Los apoyos que se otorgan a los investigadores para incentivar su productividad incluyen recursos económicos, apoyos administrativos y liberación de tiempo frente a grupo (descargas académicas); asimismo, los apoyos dependerán de las características tanto del nivel de investigador como del tipo de proyecto que se trate.

Planeación Institucional

En base al Estatuto Orgánico de la Institución, el Rector elabora el plan estratégico institucional y los planes operativos anuales, los cuales son consultados con el Consejo Administrativo, el Consejo Académico y el Consejo Empresarial para finalmente ser presentado al Patronato, de esta manera se garantiza que estará alineada a la misión institucional.

El proceso de elaboración de la Planeación Estratégica se lleva a cabo a través de diversas reuniones de planeación en las que se conjuntan las áreas académicas y administrativas, a través de representantes, en las que se exponen los resultados y propuestas de seguimiento de los distintos ejes estratégicos de la Universidad.

Con base en los resultados de estas reuniones, se ha elaborado el documento de Planeación Estratégica vigente (2013-2023), y es el referente para las acciones realizadas en estos años y las que se planea llevar a cabo por las diferentes áreas de la institución durante los siguientes periodos. Para lograr cumplir con los objetivos y metas planteadas, se realiza adicionalmente el ejercicio de planeación anual, que permite ir cumpliendo las medias a corto y mediano plazo y avanzando en las de largo plazo. Es necesario reiterar que las metas anuales deberán estar alineadas a alguno de los siete lineamientos estratégicos que forman parte del plan estratégico institucional:

- I. Planes de estudio pertinentes
- II. Facultad de prestigio
- III. Investigación y creación artística
- IV. Estudiantes de excelencia
- V. Vinculación
- VI. Eficiencia administrativa
- VII. Infraestructura de vanguardia

Tanto la Planeación Estratégica como el Plan Anual responden al análisis de los resultados de la planeación estratégica en años previos, así como a la consideración de factores externos que impactan a la Universidad.

Estas evaluaciones permiten analizar los resultados y de esta manera determinar las metas para el siguiente periodo, siempre considerando el apego al presupuesto y reconociendo las prioridades de la institución, permitiendo monitorear el desempeño financiero y definir las bases para contar con la

estabilidad que permita el crecimiento de la universidad como es enunciado en el lineamiento estratégico de Eficiencia Administrativa.

El Plan Estratégico Institucional y la Planeación anual, son comunicados a la comunidad universitaria difundiendo a través de la página institucional, redes sociales y demás medios oficiales de la universidad. Asimismo, el contenido de la Planeación Estratégica, como del Plan anual, se encuentran accesible a toda la comunidad, tanto empleados, profesores y estudiantes y se dan a conocer durante los distintos procesos de inducción.

Plan Operativo Anual

Como se indicó anteriormente, una vez definido el Plan Estratégico Institucional, anualmente se generan planes operativos que a su vez son compilados en un Plan Operativo Anual, junto con los presupuestos de gastos e inversión requeridos para el año. El procedimiento de elaboración de estos planes es similar al del Plan Estratégico Institucional: se lleva cabo a través de una consulta incluyente, de los resultados y propuestas de acción que llevan al logro efectivo de la misión institucional. Una vez que todos los planes son aprobados, las áreas responsables solicitan los fondos para el logro de las acciones planeadas. La aprobación de dichos fondos se hace a través del comité anual de presupuestos, comité en el que participan representantes de las distintas áreas de la institución. El Plan Anual (2020) se encuentra publicado para su consulta por los miembros de la comunidad universitaria en la intranet institucional.

Cada año, las diferentes unidades organizacionales plantean las metas colectivas que buscan alcanzar durante ese periodo. La integración de las metas colectivas se encuentra en el documento que anualmente se publica denominado Plan Anual.

La oferta académica y las actividades vinculadas a la formación integral de los estudiantes deberán estar apegados principalmente a los lineamientos estratégicos de Planes de estudio pertinentes, Facultad de Prestigio y Estudiantes de Excelencia.

La planeación anual también considera metas enfocadas a brindar soporte a las actividades académicas mediante una infraestructura con equipo físico y tecnológico adecuado y funcional. La adquisición y asignación de los mismos se lleva a cabo en cumplimiento a la normatividad y procedimientos establecidos para garantizar la correcta distribución de recursos físicos, financieros y de recursos humanos que faciliten el óptimo desarrollo del proceso de enseñanza y formación del estudiante.

Por otro lado, la planeación contempla actividades y apoyos que favorecen el desempeño y capacitación continua del personal académico y administrativo de todas las áreas, poniendo particular énfasis en aquellas áreas de apoyo al estudiante. Base de la planeación es sin duda la estabilidad financiera, que se logra gracias a procesos de planeación de presupuestos que se llevan a cabo de manera consensada y colegiada, teniendo en consideración las metas de crecimiento y requerimientos de las áreas. En los ejercicios de planeación se busca mantener la cultura de calidad a través de la mejora continua en beneficio de los estudiantes. Estas metas contribuyen al cumplimiento de los lineamientos de Infraestructura de vanguardia, Vinculación y Eficiencia Administrativa plasmados en el plan estratégico institucional.

El proceso de planeación anual se revisa durante tres momentos en el año, con la finalidad de revisar la alineación con el ejercicio estratégico que la unidad organizacional desarrolla en ese periodo de tiempo. Estas evaluaciones parciales se realizan a través de un portal electrónico al cual tiene acceso

el personal de la institución. En el mes de noviembre se integra un reporte de realimentación a las áreas en donde se les presenta su situación de evaluación parcial y la asociación con las metas individuales o por puesto que cada uno de los colaboradores ha planteado para lograr el cumplimiento del plan anual.

El resultado de las evaluaciones de este plan anual, además de las evaluaciones institucionales mencionadas anteriormente, servirán como insumo para modificar o replantear las acciones que se establecieron originalmente en el plan estratégico. Estas modificaciones se realizan a partir de la revisión puntual de cada una de las áreas que plantea metas colectivas y se ven reflejadas en el siguiente ejercicio de planeación anual que se presenta en el portal de Plan Anual. Se destaca que en este portal se conservan todas las metas colectivas establecidas año con año asociadas a las versiones en donde se modifican las acciones que conforman el Plan Estratégico Institucional.

La UDLAP documenta las acciones de sus procesos de planeación, los procesos de trabajo y sus índices de efectividad utilizando diferentes registros, sistemas de información y documentos físicos, apegados a procesos de mejora continua que le permitan alcanzar de manera más efectiva y eficiente su misión institucional.

Entre las diferentes evaluaciones que la UDLAP realiza se encuentran:

- Evaluación del Plan Operativo Anual.
- Evaluación del Rector.
- Evaluación de los Servicios.
- * Evaluación de Vicerrectores y Directores Generales.
- Evaluación de los servicios académicos y de soporte al estudiante.
- Evaluación de la Facultad.
- Evaluación del personal administrativo.
- Encuesta egresados.
- Programa de Mejora Continua.
- Revisiones curriculares de los programas académicos.
- Evaluación de resultados del aprendizaje de los estudiantes (*Learning Outcomes*).
- Plan de Mejora de la Calidad del Aprendizaje (*Quality Enhancement Plan*).
- Evaluación institucional y de programas académicos por organismos externos (procesos de acreditación y rankings).

La Dirección General de Planeación y Evaluación es el área donde se reúne toda la información institucional para producir los reportes de efectividad que son utilizados por las diferentes áreas; es la encargada de elaborar, revisar y actualizar las políticas para la planeación, la evaluación y la mejora continua, mismas que facilitan llevar a cabo las acciones de adecuación necesarias para la mejora continua general y el logro de metas institucionales.

Evaluación del Plan Operativo Anual

El modelo de planeación y evaluación ejemplifica el proceso seguido por la UDLAP para el establecimiento y seguimiento de las metas institucionales, como se muestra a continuación:

Modelo de Planeación y Evaluación de planes y metas en la UDLAP.



Fuente: Dirección general de Planeación

El modelo muestra de manera gráfica, el establecimiento de metas y objetivos, los cuales después de haber sido definidos y puestos en marcha, deben ser evaluados.

El Plan Anual se define entre octubre y noviembre de cada año, junto con las metas de cada área para el siguiente año. Estos se basan en los resultados obtenidos de la evaluación del año en curso. Los planes son capturados utilizando una plataforma electrónica que permite alinear esas metas y objetivos con el Plan Estratégico.

El Plan Anual se evalúa cada año utilizando la misma plataforma electrónica entre los meses de agosto y diciembre. El ejercicio de evaluación se lleva a cabo a nivel institucional para conocer el nivel de logro de cada una de las metas que se establecieron inicialmente y como apoya al logro de la Misión Institucional y del Plan Estratégico.

Otras medidas de efectividad

La **evaluación de servicios** se realiza en los periodos académicos de primavera y otoño. Todos los miembros de la comunidad universitaria son invitados a participar dando su retroalimentación sobre los servicios de la institución ingresando a un portal web en el que es posible realizar la evaluación, tanto del nivel de satisfacción con el servicio seleccionado (en una escala de Likert 1 a 5), como calificando a éste en términos generales (escala 1 a 10). Los servicios que se evalúan en cada periodo están definidos en el *Plan de Evaluación* que se muestra en la siguiente figura:

Plan Anual de Evaluación de Servicios UDLAP Primavera y Otoño 2019

Servicio	Esquema de evaluación		Servicio	Esquema de evaluación	
	En línea	Encuesta de salida (papel)		En línea	Encuesta de salida (papel)
1 Departamentos Académicos y Decanatos			1 Servicio Social		
2 Asuntos Internacionales			2 Laboratorios Académicos		
3 Colegios Residenciales			3 Asuntos Internacionales		
Servicios generales de T.I. (red inalámbrica, salas de cómputo, salones de clase, intranet, Service Desk, software y equipo de cómputo, sistemas administrados por T.I.)			4 Biblioteca		
4 Seguridad			5 Autobuses UDLAP		
6 Crédito y Cobranza			6 Torneos UDLAP		
7 Compras			7 Talleres UDLAP		
8 Infraestructura y servicios del campus (limpieza, mantenimiento e instalaciones)			8 Buzón UDLAP		
9 Servicios Alimenticios			9 Servicios Médicos		
10 Servicios Escolares			10 Análisis Clínicos		
			11 Recursos Humanos		
			12 Servicios Escolares		

Fuente: Dirección General de Planeación

La evaluación de los servicios se lleva a cabo periódicamente y cada etapa del proceso se encuentran claramente calendarizadas, para mejores resultados.

La **evaluación de profesores**, permite conocer la percepción de los alumnos con respecto a la planta docente, midiendo en general, la satisfacción con los cursos impartidos, y en particular, con el desempeño del docente. El procedimiento que guía esta actividad se encuentra publicado en la página de normatividad y puede ser consultada por toda la comunidad UDLAP.

Estas evaluaciones se llevan a cabo en cada periodo académico de primavera, verano y otoño, a través de la aplicación de encuestas a los estudiantes inscritos en todos los niveles y modalidades. Durante los semestres de primavera y otoño, las evaluaciones se aplican en dos momentos, uno, en el primer tercio del periodo y otro, al final del mismo; las fechas de aplicación se publican en el Calendario Escolar. Las encuestas se utilizando un instrumento que consta de 20 preguntas, las cuales miden el desempeño del profesor considerando tres criterios, que son:

- a. Preparación y desempeño del profesor en la clase.
- b. Actividades complementarias de la clase guiadas por el profesor.
- c. Apego a los valores y acuerdos establecidos por parte del profesor.

Las encuestas se procesan para generar un reporte de resultados para el periodo correspondiente, el cual está disponible en la página institucional para consulta de los profesores evaluados y autoridades académicas correspondientes

Los resultados de las encuestas de evaluación se integran a un reporte consolidado considerando las evaluaciones aplicadas en otoño del año previo y primavera del año vigente, lo anterior con la finalidad de identificar a los diez profesores mejor evaluados de cada una de las escuelas. La información que resulta permite que la Vicerrectoría Académica evalúe el desempeño de este grupo de profesores con criterios adicionales y con ello seleccionar al profesor mejor evaluado por cada Escuela, el cual es reconocido por la institución en una ceremonia de entrega de reconocimientos a la excelencia académica.

La **evaluación de desempeño** se realiza anualmente, con base en las metas individuales que cada uno de los empleados, tanto administrativos como académicos, establece al principio del año y que están alineadas al Plan Anual y al Plan Estratégico. Asimismo, en este proceso se evalúan las competencias generales de los empleados a través de metas colectivas.

Las competencias del empleado UDLAP se establecieron con base en el perfil UDLAP, que se definió con base en el plan estratégico, así como en el programa de mejora continua de Calidad con Calidez.

Las competencias generales del empleado UDLAP son:

- Compromiso
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Orientación al cliente

Evaluación 360° de las competencias del Empleado UDLAP



La **encuesta de satisfacción de egresados** se lleva a cabo cada año cuando los estudiantes de la universidad se encuentran realizando su trámite de titulación. Esta se lleva a cabo mediante la aplicación de un instrumento que cuenta con 95 preguntas, las cuales tienen el objetivo de identificar datos generales del egresado, valoración sobre las habilidades y competencias obtenidas durante su estancia en la UDLAP, satisfacción general con la institución y con los servicios ofrecidos por la misma, así como el estatus laboral en el momento de egresar.

Los resultados de esta aplicación se dan a conocer al finalizar el mes de julio. La institución cuenta con los resultados de encuestas a egresados desde el año 2006 al 2019. Cabe mencionar que los instrumentos se han modificado con la finalidad de obtener resultados más confiables para las diferentes áreas de la institución.

Se cuenta con un reporte comparativo por pregunta y por escuela de las encuestas aplicadas en los años del 2008 al 2019. A partir del año 2010 la Dirección General de Planeación y Evaluación lleva a cabo un reporte que integra los resultados generales de las encuestas aplicadas para este fin. Los reportes mencionados se encuentran disponibles en intranet.

Reporte de la Encuesta de Graduandos (2019) disponible en Intranet

ENCUESTA A GRADUANDOS 2019

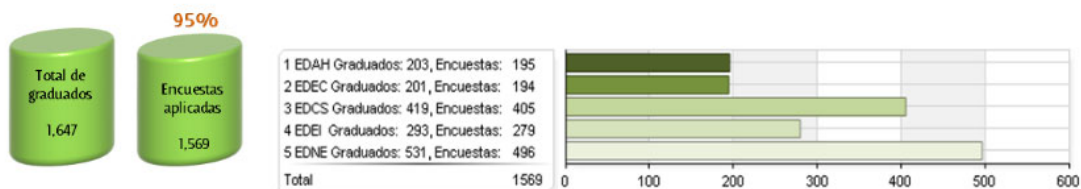
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta a graduandos se aplica a los estudiantes que concluyen sus estudios y están realizando su trámite de graduación, con la finalidad de conocer su **satisfacción** con respecto al **cumplimiento de los objetivos de aprendizaje**, las **habilidades establecidas en el perfil de egreso**, así como su **satisfacción con los servicios** recibidos durante su estancia académica y su opinión sobre **aspectos generales** de la institución.

La Dirección General de Planeación y Gestión Institucional, en coordinación con la Dirección General Escolar, llevaron a cabo la aplicación de las encuestas a los graduandos durante **2018 y 2019**, logrando aplicarla al **95%** de los graduandos de la **Generación 75**.

El total de graduandos y el número de encuestas aplicadas, tanto de forma global como por Escuela, se presenta en las siguientes gráficas.

La **Tabla 1** muestra el detalle por nivel de estudio.



CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS GRADUADOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA

Las características generales que se encontraron en los estudiantes graduados a los que se les aplicó la encuesta, se puede consultar a continuación bajo los siguientes rubros:

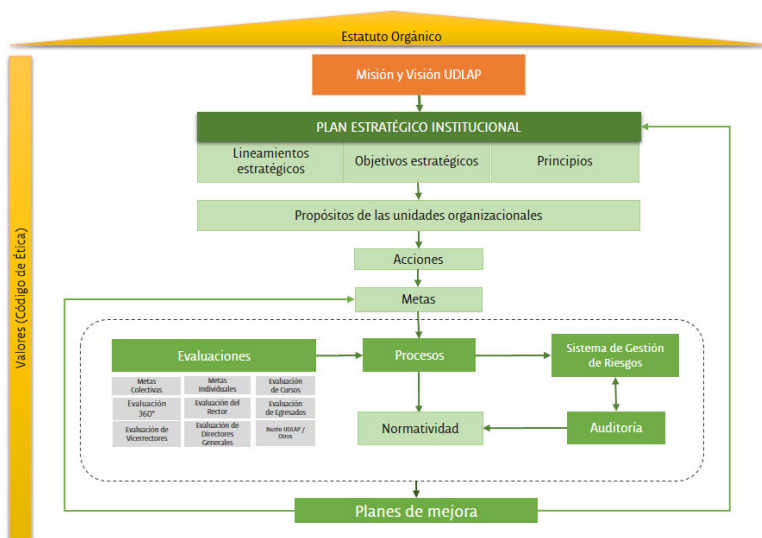
- Promedio acumulado
- Edad
- Año de ingreso
- Porcentaje de graduandos con beca
- Porcentaje de beca con el que contaron

RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Fuente: Dirección General de Planeación

Como resultado de las distintas evaluaciones, las áreas llevan a cabo acciones de mejora e incorporan indicadores como parte de las metas que se plantean en su planeación anual.

Modelo de Planeación, Evaluación y Mejora UDLAP



Fuente Dirección General de Planeación

El Programa de Mejora Continua UDLAP incluye la implementación de un conjunto de acciones basadas en los informes de las evaluaciones institucionales, análisis de procesos, hallazgos de auditoría interna y externa, entre otros mecanismos de evaluación. Se dispone de un proceso de mejora continua institucional que de forma organizada pretende incrementar la calidad de los procesos de soporte, medulares y estratégicos contribuyendo así al plan estratégico institucional.



Fuente Dirección General de Planeación

Algunas de las acciones de mejoras se generan en el establecimiento anual de metas colectivas mismas que se determinan considerando los lineamientos, objetivos y principios estratégicos institucionales, así como las acciones que se encuentran estipuladas.

En 2015 se implementó el proceso de mejora continua institucional el cual considera la identificación, implementación, seguimiento y documentación de estas acciones. Estas se clasifican en 5 tipos de mejora: acciones correctivas, acciones preventivas, mejoras de optimización, innovación e inmediatas.

Con este tipo de acciones, la UDLAP se asegura de contar con la evaluación y opinión de los distintos miembros de la comunidad Universitaria, así como de los órganos de gobiernos con los que la Universidad cuenta, ya que los resultados se muestran al Consejo Empresarial y al Patronato.

Recursos institucionales

Los recursos materiales, de infraestructura, de recursos humanos y financieros con los que cuenta la UDLAP, permiten un buen funcionamiento de todos sus programas académicos en general y de los programas de posgrado en particular, así como de las actividades de investigación que se llevan a cabo en la institución. Un continuo análisis, planeación y seguimiento permite invertir los recursos en las actividades que se decidan como prioritarias para determinado momento o en función de los objetivos establecidos en el plan institucional.

El alto nivel académico de la UDLAP está respaldado, entre otras cosas, por sus profesores, quienes participan activamente en actividades de docencia, consultoría, creación artística e investigación. En el semestre de primavera 2020, la institución contó entre su planta académica con 119 profesores de tiempo completo pertenecientes al Sistema Nacional de Investigadores (SNI) y con un registro de 257 proyectos de investigación en las diferentes áreas del conocimiento.

La infraestructura del campus, salones asignados para clases de posgrado, áreas de estudio y laboratorios de investigación para estudiantes de posgrado incluyendo el equipamiento en laboratorios y cómputo, así como el acervo bibliográfico y los diversos servicios que presta la Biblioteca, son importantes apoyos académico que permiten al estudiante de posgrado contar con herramientas para desarrollarse académicamente en un entorno positivo. Es por ello que se mantienen en constante actualización y renovación.

La institución tiene como prioridad permanecer a la vanguardia tecnológica y con una infraestructura que brinde soporte para el desarrollo de actividades académicas, administrativas y de investigación; es por ello que a través de la revisión e implementación del Plan Maestro Tecnológico y el Plan Maestro de Desarrollo del Campus UDLAP, se enfatiza la importancia por la continua inversión, actualización y mejora de un campus incluyente y moderno; lo anterior permite llevar a cabo además programas académicos virtuales que responden a las necesidades actuales.

La Universidad de las Américas Puebla asegura la operación de los programas de posgrado a través de un presupuesto anual que se elabora a partir de lo establecido en su Estatuto Orgánico, específicamente, en los artículos 13, 18, 29, 31, 33, 35, 43, 47, 50 y 55. Este último artículo refiere al presupuesto operacional anual y de activo fijo de la Coordinación del programa de posgrado.

El financiamiento institucional para todos los estudiantes de doctorado cubre el 100% del costo de colegiatura y, en caso que no se cuente con la beca de manutención de CONACyT, la universidad otorga

un apoyo para manutención mensual homologada a dicha beca. Las becas institucionales de doctorado se rigen por el reglamento REG-249-01 REGLAMENTO DE BECA ACADÉMICA UDLAP INVESTIGACIÓN.

Sistema de información

La UDLAP cuenta con un sistema central de Base de Datos para almacenar información de los estudiantes a lo largo de su estancia en la institución. Asimismo, se cuenta con sistemas informáticos desarrollados internamente y/o adquiridos por diferentes áreas relacionadas con la vida escolar de los estudiantes y que le dan seguimiento desde su ingreso hasta el egreso. La información de dichos sistemas se encuentra organizada generalmente en bases de datos y es administrada debidamente siguiendo controles de seguridad y resguardando la privacidad de la misma. Para los sistemas de apoyo que requieren información de los estudiantes para su funcionamiento y objetivo, ésta proviene del sistema de información central.

El Sistema de Gestión Académica (SGA) es un sistema de información completo de almacenamiento y recuperación de datos de los estudiantes que integra los datos generales de los estudiantes, así como su historial académico desde su ingreso hasta su graduación. La Dirección Escolar es responsable de administrar la información de los estudiantes que se almacena en dicho sistema, y la Dirección General de Tecnologías de Información (TI), es quien almacena la información, hace las consultas directas, aplica filtros de búsqueda y se encarga de generar los reportes que se requieren por las diferentes áreas para su análisis y toma de decisiones.

La información académica de los programas de posgrado que se puede generar a través de este sistema y las bases de datos institucionales, incluye información estadística de origen de los estudiantes y profesores; duración promedio de los estudios; tasa de retención en el primer año; eficiencia terminal; productividad académica, entre otros. Asimismo, se está implementando un sistema de indicadores institucionales que buscan incluir muchos más aspectos de las características de los posgrados que se ofrecen en la institución.

La Vicerrectoría Académica, a través del Decanato de Investigación y Posgrado, mantiene vigente la información referente a las diversas actividades de investigación y programas de posgrado que se ofertan; así como sobre los investigadores y proyectos financiados internos y externos.

La información de egresados, se maneja dentro de la Dirección General de Incorporación Estudiantil y Egresados, a través del departamento de Vinculación con Egresados quien mantiene el seguimiento de los egresados de toda la institución mediante bases de datos soportados por el sistema de información institucional.

Actualización de la información del posgrado

Los diferentes programas de posgrado reconocidos en el PNPC, durante el periodo de su vigencia, mantienen la actualización de la información a través de los coordinadores de posgrado y se apoyan para esta actividad con los insumos que les puedan proporcionar otras áreas para así complementar la información relativa a Servicios Escolares, TI, Biblioteca, Egresados, entre otros. El compromiso es que de manera semestral se lleve a cabo esta actualización para mantener la información al día.

Veracidad de la información del posgrado

La UDLAP tiene el compromiso de manejar de manera veraz y oportuna la información referente al posgrado y a la investigación ante su entorno y los organismos evaluadores. Con el apoyo de las diversas áreas involucradas y con la supervisión del Decanato de Investigación y Posgrado, así como del Decanato de Apoyo Académico.

Gran parte de esta información puede ser consultada a través de la página electrónica institucional tanto en los espacios destinados a los programas académicos como las diferentes áreas y servicios.

Transparencia y rendición de cuentas

El rector de la institución hace públicos de manera anual los informes de actividades de la institución, donde muestra los logros obtenidos y presenta los reportes financieros. Asimismo, existen diversas actividades de auditoría que permiten mantener una transparencia en el manejo de los recursos que se utilizan en la institución. Estos reportes financieros auditados se mantienen en resguardo por la Dirección General de Finanzas de la institución.

ANEXO

1. Página de Planeación y Gestión Institucional

[http://portafolios.udlap.mx/sitios/planeacion.evaluacion/gestioncalidad/_layouts/15/start.aspx#/#/](http://portafolios.udlap.mx/sitios/planeacion.evaluacion/gestioncalidad/_layouts/15/start.aspx#/)

2. Portal del Programa de Mejora Continua

http://portafolios.udlap.mx/sitios/mejora.continua/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Inicio.aspx



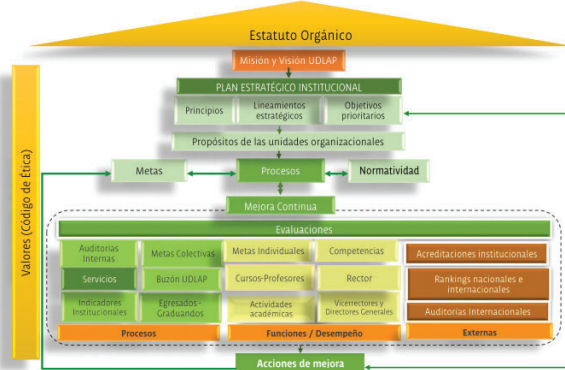
Planeación y Gestión Institucional

Inicio Subsitios Recientes PRpRIRrR dR rRRIRIRJR

Inicio



Modelo de planeación y gestión de calidad UDLAP



Made with Visme Preserrarior raker

Made with VISME

En RstR páginaR podrá RnRontrRr los RIRmRntos quR RonformRn RI sistRmR dR GRstión dR CRIIdRd dR IR UDLP y RI dRtRIIR por árRR dR mRtRs individuRIRs y RolRRtivRs, proRRSos, mRjorR RontínuR, normRtividRd, RvRliuRRionRs y RuditóriRs intRmRs.

SistemadeGestióndeCalidad

Es un mRRRnismo opRrRtivo dR unR orgRnizRRión o instituciÓn pRrR optimizRr sus proRRSos.

Plan Estratégico Institucional

En RstR sRRRión puRdR RonsultRr RI PIRn EstrRtégiRo InstituriÓnRI y RI PIRn RnuRI vigRntR.

http://portafolios.udlap.mx/sitios/planeacion.evaluacion/gestioncalidad/_layouts/15/start.aspx



Informes Anuales

Consulte los Informes Anuales de la UDLAP, los cuales se presentan en cumplimiento a lo establecido por el Estatuto Orgánico de la Universidad de las Américas Puebla, en su artículo 12º, fracción XV.



Información por Dirección

Datos de metas colectivas, metas individuales, Mejoras registradas, Indicadores, Resultados de Auditoría, Procesos y Comentarios de Taller Orgullo UDLAP.



Actividades Académicas



Investigaciones en Scopus y tutoriales de tendencias en investigación (SciVal Trends)

Consulte el detalle del comparativo de datos e indicadores de la UDLAP con universidades privadas y públicas de México y universidades privadas de América Latina. Así también, vea el alcance que SciVal Trends ofrece para su investigación.

http://portafolios.udlap.mx/sitios/planeacion.evaluacion/gestioncalidad/_layouts/15/start.aspx



Programa de Procesos UDLAP

Consulte el detalle y el resumen de los procesos de su área en esta sección.



Normatividad UDLAP

La Universidad de las Américas Puebla tiene dentro de su Marco Normativo el Estatuto Orgánico, Código de Ética UDLAP, Reglamentos, Manuales y Políticas. que puede consultar en esta sección.



Programa de Mejora Continua

La UDLAP es una Institución comprometida en buscar siempre los medios idóneos para superar los parámetros de calidad que le distinguen y es consciente que la Mejora Continua es una herramienta que ayudará a lograrlo. Consulte el histórico de sus mejoras y/o regístrelas en esta sección.



Evaluación de Servicios

La Evaluación de los Servicios son parte del programa de mejora continua de los Servicios que ofrece la UDLAP. Consulte los resultados por servicio, dimensiones evaluadas y comentarios de los evaluadores.



Auditoría Interna UDLAP

El propósito de la Auditoría Interna es verificar el uso de los recursos y el cumplimiento de la normatividad institucional y registrar los riesgos de los procesos de los controles internos de la UDLAP.



Competencias Empleado UDLAP



Indicadores Institucionales





Mejora continua

¡¡Bienvenido al Programa de Mejora Continua UDLAP !!



La **UDLAP** está comprometida con la mejora de sus servicios, por lo que cuenta con un Programa de Mejora Continua que mediante diversos mecanismos de evaluación permite la retroalimentación de la comunidad universitaria, con el fin de llevar a cabo acciones que contribuyan a la mejora de los servicios de soporte académico y administrativo de la institución.

En este sitio encontrarás toda la información relacionada con el Programa de Mejora Continua UDLAP.



[¿Qué es el Programa de Mejora Continua](#)

[UDLAP?](#)



[Histórico del Programa de Mejora Continua](#)

[UDLAP](#)



[Aprende sobre Mejora Continua](#)

Programa de Mejora Continua UDLAP 2020

Contacto:

Email: mejora.continua@udlap.mx

Mtra. Julia Edith Barrientos Ortiz, Directora de Gestión de Calidad, ext. 3268

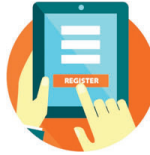
Ing. Laura Gabriela Galván Ponce, Jefa Mejora Continua, ext. 4488

Ing. Jennifer Villafaña Conde, Coordinadora Mejora Continua ext. 4489

Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00hrs. y de 15:00 a 18:00hrs - Oficina HA-104

Accesos Rápidos

**Página Gestión de
Calidad UDLAP**



Registro de Mejoras



Evidencias de Mejora