



Sistema de Gestión de la Calidad

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Código: MSG-01

Elaboró:	Autorizó:
Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Rectoría
Fecha de autorización: 10/12/18	No. De Revisión: 01

Contenido

No.	Apartados	Página
0	Introducción	
1	Objeto y campo de aplicación	
2	Referencias normativas	
3	Términos y definiciones	
4	Contexto de la organización	
	4.1 Comprensión de la organización	
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la calidad.	
	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	
5	Liderazgo	
	5.1 Liderazgo y compromiso	
	5.1.1 Generalidades	
	5.1.2 Enfoque al cliente	
	5.2 Política	
	5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	
	5.2.2 Comunicación de la política de calidad.	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
6	Planificación	
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
	6.3 Planificación de los cambios	
7	Apoyo	
	7.1 Recursos	
	7.1.1 Generalidades	
	7.1.2 Personas	
	7.1.3 Infraestructura	
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	
	7.1.6 Conocimientos de la organización	
8	Operación	
	8.1 Planificación y control operacional	
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	
	8.2.1 Comunicación con el cliente	
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	

	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
	8.3 Diseño y desarrollo
	8.3.1 Generalidades
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
	8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
	8.3.5 Salidas de diseño y desarrollo
	8.3.6 Cambios de diseño y desarrollo
	8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.
	8.4.1 Generalidades
	8.4.2 Tipo y alcance del control
	8.4.3 Información para los proveedores externos
	8.5 Producción y provisión del servicio
	8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio
	8.5.2 Identificación y trazabilidad
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
	8.5.4 Preservación
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
	8.5.6 Control de los cambios
	8.6 Liberación de los productos y servicios
	8.7 Control de las salidas no conformes
9	Evaluación del desempeño
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	9.1.1 Generalidades
	9.1.2 Satisfacción del cliente
	9.1.3 Análisis y evaluación
	9.2 Auditoría interna
	9.3 Revisión por la dirección
	9.3.1 Generalidades
	9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
10	Mejora
	10.1 Generalidades
	10.2 No conformidad y acción correctiva
	10.3 Mejora continua

Los suscritos Mtro. Alberto Sánchez Flores y La Maestra Teresa de Jesús Aguilar Reyes, el primero en su carácter de Rector y Alta dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad y la segunda, Profesora de Tiempo Completo y Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad, ambos colaboradores de esta Universidad Politécnica de Texcoco. HACEMOS CONSTAR: que el MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS está conformado por 28 fojas útiles del documento al que se hace referencia, y para los efectos que correspondan, refrendando su contenido cuya operatividad y aplicación estará a cargo de los líderes de proceso y todo el personal involucrado y como facilitadora la Maestra Teresa de Jesús Aguilar Reyes, en su calidad de Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad. Lo certificamos en el Municipio de Texcoco de Mora, Estado de México a los 10 días del mes de diciembre del 2018.

Elaboró:	Autorizó:
	
Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad.	Rectoría

INTRODUCCIÓN

0.1 Presentación

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y sus procesos, en la Universidad Politécnica de Texcoco (UPTex) integra el conjunto de Políticas, Normas y Procedimientos que están desarrolladas para asegurar que el servicio que ofrece satisface los requerimientos de los clientes y, al mismo tiempo, cumplan con los requerimientos de las partes interesadas pertinentes. En este caso solo se consideran como clientes los estudiantes de la Universidad.

Este sistema está basado en la Norma ISO 9001:2015 la cual presenta criterios y lineamientos aceptados internacionalmente para apoyar a las organizaciones a establecer su sistema de calidad.

Este manual sirve para comunicar y comprometer al personal de la UPTex con la política de calidad y los procedimientos relacionados, así como, para presentar al personal o instituciones externas interesadas, el esquema del SGC que opera en la Universidad, el cual le permite asegurar la calidad de los servicios educativos que ofrece.

0.2 Antecedentes

Respondiendo al requisito de pertinencia que se debe cumplir para crear una Universidad Politécnica y definir la oferta educativa que ésta debe ofrecer, se realizó, por encomienda del Gobierno del Estado de México, un estudio de factibilidad para crear una institución que contribuyese al desarrollo económico y social de la región de Texcoco.

Los resultados arrojaron la creación de una institución que ofreciese las carreras de Ingeniería Robótica, Ingeniería en Electrónica y Telecomunicaciones, Licenciatura en Administración y Gestión de PYMES, Lic. En Comercio Internacional y Aduanas, Ing. Logística y Transporte e Ing. En Sistemas Computacionales.

Las gestiones del Gobierno del Estado de México con el Gobierno Federal concluyeron en el Convenio para la Creación de la Universidad Politécnica de Texcoco, firmado por el Gobernador del Estado de México y el Secretario de Educación Pública, el 14 de noviembre del 2011.

Por acuerdo del Ejecutivo del Estado, se estableció como ubicación de la UPTex, el Municipio de Texcoco.

La Universidad inicia labores el día 9 de mayo del 2011 en instalaciones provisionales en el Municipio de Texcoco, con alumnos de los municipios de Texcoco, Chiconcuac, Atenco y los Reyes.

La decisión del Gobierno del Estado de México de que la nueva institución perteneciese al Sistema Nacional de Universidades Politécnicas se debió a lo innovador del Modelo Educativo Basado en Competencias Profesionales demandado por las empresas de la región.

El decreto de creación de la UPTex se publicó en la Gaceta del Gobierno: Periódico Oficial del Estado Libre y Soberano de México, del 14 de noviembre del 2011

Así, la UPTex nace con el carácter de organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de México, con la responsabilidad de:

- I. Impartir educación superior en los niveles de Profesional Asociado, Licenciatura, Maestría y Doctorado, así como, cursos de actualización en sus diversas modalidades, incluyendo educación a distancia, para preparar profesionales con una sólida formación científica, tecnológica y en valores, consientes del contexto nacional e internacional, en lo económico, político, social, del medio ambiente y cultural.
- II. Llevar a cabo investigación aplicada y desarrollo tecnológico, pertinentes para el desarrollo económico y social de la región, del Estado y del País;
- III. Difundir el conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida;
- IV. Prestar servicios tecnológicos y de asesoría, que contribuyan a mejorar el desempeño de las empresas y otras organizaciones de la región y del Estado;
- V. Impartir programas de educación continua con orientación a la capacitación para el trabajo y al fomento a la cultura tecnológica en la región y en el Estado, y

VI. Cumplir con cualquier otro que permita consolidar su modelo educativo con base a competencias.

Para el cumplimiento de estas responsabilidades, la UPTex cuenta con una estructura orgánica funcional que le permite desarrollar las actividades requeridas, como se aprecia en la **Figura 1**: Basada en el enfoque de procesos, la UPTex ha determinado sus procesos e interrelaciones para un funcionamiento eficaz como lo muestra su FSG-23 Plan de Calidad.

0.3 Organigrama Funcional

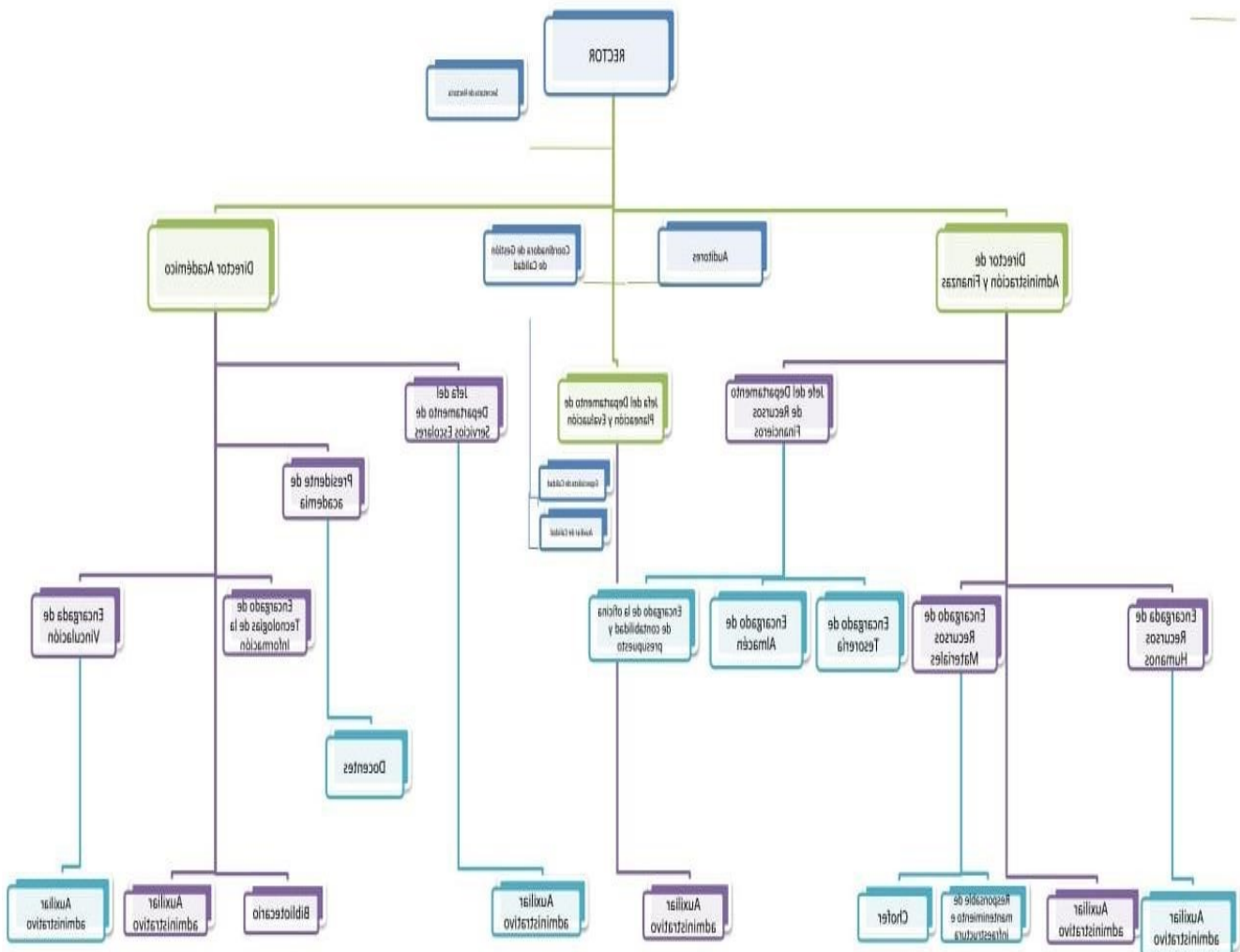


Figura 1. Basada en enfoque de procesos

Objeto y Campo de Aplicación.

1.1 Generalidades.

Justificación de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En la Universidad Politécnica de Texcoco, estamos conscientes de la importancia y relevancia de promover entre nuestro personal la implementación de un enfoque basado en procesos, que permita garantizar el cumplimiento de nuestra Misión.

Misión.

Impartir educación superior, y cursos de actualización en sus diversas modalidades, para formar profesionistas, de acuerdo con el Modelo Educativo Basado en Competencias Profesionales, demandado por las empresas de la región, con una sólida formación científica, tecnológica y en valores, conscientes del contexto nacional e internacional, en lo económico, político, social, del medio ambiente y cultural,

Visión.

Ser una institución líder de educación superior, reconocida por su calidad y competitividad educativa, participando en el desarrollo económico y social a nivel regional, nacional e internacional, implementando modelos educativos innovadores que permitan la mejora continua en nuestros servicios.

Objetivo de Calidad.

Proporcionar servicios de educación de la calidad para la formación de profesionistas cumpliendo con los requerimientos de los estudiantes.

En ese sentido se ha determinado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y procedimientos de la Universidad Politécnica de Texcoco, a partir de mes de septiembre del 2018, acorde a los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 y su equivalente internacional ISO 9001:2015.

Objetivo del Manual de Calidad.

Contar con una referencia documental que permita al personal de la Universidad Politécnica de Texcoco conocer y entender los aspectos generales del Sistema de Gestión de la Calidad y procedimientos.

Aplicación.

El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable a todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 excepto los siguientes:

No aplicabilidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Texcoco tiene la siguiente no aplicabilidad:

8.3 Diseño y desarrollo. (Proceso Educativo).

Este requisito se excluye debido a que el diseño del servicio (Servicio Educativo) está integrado por los planes y programas de estudio y estos son totalmente elaborados y autorizados por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP).

8.5.1 Inciso f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores

aplica, ya que la característica del servicio prestado puede verificarse mediante el seguimiento de su realización durante el proceso de enseñanza-aprendizaje conforme al plan de calidad establecido.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

Se excluye debido a que la impartición de los cursos no requiere el uso de recursos de seguimiento y medición para verificar la conformidad del servicio prestado por la organización como los son dispositivos físicos, por lo que no hay necesidad de calibraciones o verificaciones de los mismos.

8.5.4 Preservación

Siendo que es la prestación de un servicio no se requiere preservar, solo se conserva la documentación inherente al servicio por medio del procedimiento de control de información documentada.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

No se considera aplicable este requisito ya que la prestación del servicio solo es la formación del estudiante hasta la obtención del título.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

No se considera la aplicación de este requisito a la propiedad de los proveedores ya que no se cuenta con propiedad de proveedores que sea utilizada o incorporada a la prestación del servicio.

2. Referencias Normativas.

Este manual de la Universidad Politécnica de Texcoco toma como referencia algunos elementos de la siguiente documentación:

- ISO 9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC_2015)- Conceptos y Vocabulario

- ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015)- Requisitos.
- El Decreto de Creación de la UPTex
- Reglamento de Alumnos

Términos y Definiciones

Los términos y definiciones dados en las normas mencionadas en el punto anterior son aplicables en el Sistema de Gestión de la Calidad y procedimientos de la Universidad Politécnica de Texcoco.

Alta Dirección: Nos referimos a la Rectoría de la Universidad Politécnica de Texcoco, máxima autoridad ejecutiva de la Institución.

Líderes de proceso: persona responsable del desarrollo y operación de procesos del SGC.

Cliente: Organización o personal que recibe o hace uso de algún servicio.

Proveedor: institución o persona que proporciona un producto o servicio.

Manual de calidad y procedimientos: Documento general del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procedimientos de gestión: Documentos, que describen actividades para la operación de los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

4. Contexto de la organización.

Comprensión de la organización.

La Universidad Politécnica de Texcoco determina cuestiones externas e internas, para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad, realizando el seguimiento y la revisión de la información por lo menos una vez al año, manteniendo los registros correspondientes.

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones nuevas. -Modelo Educativo Basado en Competencias Profesionales. -Titulación automática. -Carreras innovadoras. -Modelo Bilingüe Internacional y Sustentable en programas educativos de Ingenierías. -Autorización como centro certificador ITEP (evaluación de nivel de inglés). -Capital Humano docente competente. - Ubicación estratégica. - Menor tiempo en la conclusión de la carrera en comparación con otras instituciones de nivel superior. 	<ul style="list-style-type: none"> -No contar con equipamiento para el desarrollo de prácticas. - Falta de programa de estímulos a los estudiantes, de apoyos económicos. -Sobre carga de horas frente a grupo, del Docente obstaculizando otras áreas académicas. -Insuficiencia de estructura orgánica. - Falta motivación e identidad del personal. -Falta de implementación del centro certificador ITEP (evaluación de nivel de inglés).
	Oportunidades	Amenazas

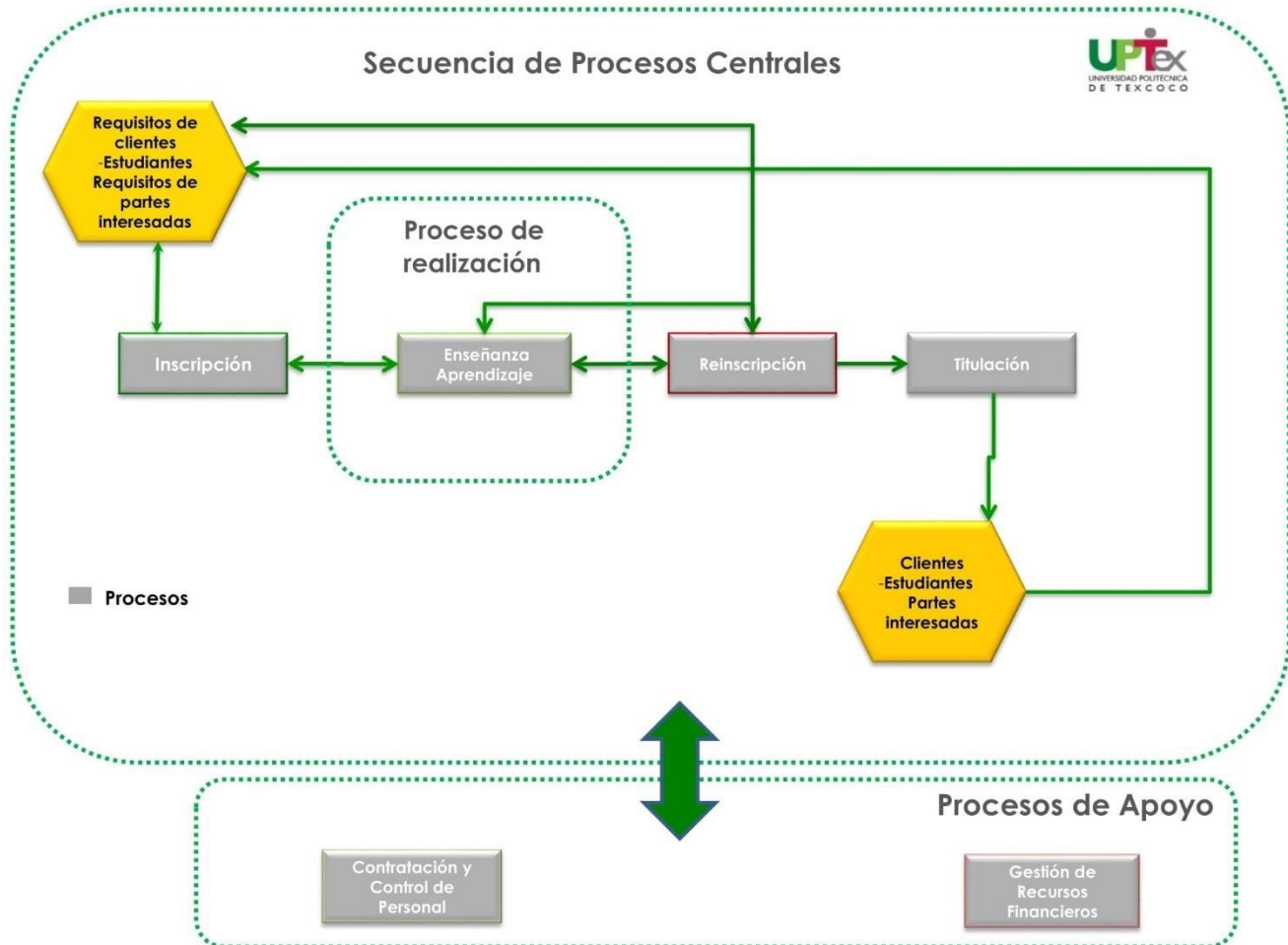
<p>Análisis Externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer convenios de colaboración con universidades nacionales e internacionales. -Incrementar convenios de colaboración con el sector económico. 	<ul style="list-style-type: none"> -Estudiantes del nivel medio superior con bajo nivel académico. -Bajo nivel socio económico que obstaculiza la permanencia del estudiante. - Influencia familia para no continuar con sus estudios. -Competencia educativa en la zona de influencia. -Incertidumbre política económica y educativa. - Restricción del presupuesto.
-------------------------	--	---

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

Identificadas las partes interesadas se realizará en el documento denominado Matriz de partes Interesadas, el seguimiento y la revisión de la información y sus requisitos pertinentes mediante la revisión por la Alta Dirección.

“Una parte interesada es un individuo o un grupo de individuos que tienen interés en cualquier decisión o actividad de una organización”.

Para documentar su SGC, la Universidad Politécnica de Texcoco ha considerado el tamaño y tipo de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, así como la competencia de su personal. La estructura, formato y contenido mínimo de los documentos se encuentran identificados en los procedimientos del SGC.



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

La Universidad Politécnica de Texcoco establece para tal efecto, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y procedimientos, definiendo como cliente al estudiante y como producto el servicio educativo, el cual consiste:

Servicio de formación universitaria de los estudiantes, desde la preinscripción hasta la titulación que incluye la inscripción, enseñanza aprendizaje y reinscripción.

4.3. Sistema de Control de Calidad y sus procesos.

El Sistema de Gestión de la Calidad establece, documenta, implementa y mantiene, con la finalidad de mejorar continuamente los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- a) Determina la información documentada incluyendo los procedimientos necesarios que aseguran la operación de los procesos.
- b) La Universidad Politécnica de Texcoco asegura la disponibilidad de recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- c) Mediante la revisión por la dirección, reuniones y las auditorías internas, se lleva a cabo un seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- d) La implementación de indicadores en los procesos y su periódica revisión en las reuniones de Revisión por la Dirección nos permite tomar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Procesos Externamente subcontratados

La Universidad Politécnica de Texcoco, determina el tipo y grado de control con base en los convenios y contratos firmados con los proveedores, así como procesos externos.

5. Liderazgo.

5.1.1. Liderazgo y Compromiso.

5.1.2. Generalidades.

La Alta Dirección, de la Universidad Politécnica de Texcoco proporciona evidencia de estar comprometida con el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua a través de:

- a) Establece la Política de calidad y el objetivo de calidad, los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

- b) Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la organización, asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia de este.
- c) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en los riesgos.
- d) La comunicación con el personal, dándoles a conocer la importancia de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, las cuales se conocen a través de las auditorías de servicio.
- e) Revisiones periódicas con los integrantes del comité, a través del programa de reuniones de revisión por la dirección.
- f) Estableciendo la Política de Calidad, así como el Objetivo de calidad, el cual es evaluados a través de los indicadores del proceso de enseñanza-aprendizaje; cumpliendo con las Reuniones de Revisión por la Dirección; y Asegurando la disponibilidad de los recursos.

5.1.3. Enfoque al estudiante.

La Rectoría de la UPTex, apoyada en su grupo directivo, identifica como clientes, a los estudiantes, que utiliza el servicio que ofrece. Se asegura de que las necesidades y expectativas de los estudiantes han sido convertidas en requisitos y son cumplidas durante el desarrollo de la prestación del servicio, cumpliendo siempre con las obligaciones reglamentarias y legales aplicables a la prestación del servicio, determinadas por dependencias correspondientes.

En la Universidad Politécnica de Texcoco se transmite y se hace del conocimiento de todo el personal la importancia de satisfacer a las expectativas de nuestros estudiantes y partes interesadas.

5.2. Política.

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad.

La Universidad Politécnica de Texcoco es una institución comprometida a proporcionar servicios de educación superior de calidad, para la formación de profesionistas, mediante nuestro modelo educativo basado en competencias profesionales, enfocado a mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, que garantiza el cumplimiento de los requerimientos del estudiante y partes interesadas.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad.

En la Universidad Politécnica de Texcoco, se difunde la política de Calidad con letreros en puntos estratégicos de la universidad y mediante la matriz de comunicación determinada en el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo revisada para su continua adecuación en la revisión por la Alta Dirección.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se determinen en el organigrama funcional y en la matriz de responsabilidades y autoridad, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta dirección establece la figura de coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante nombramiento a un miembro de la organización para gestionar el SGC, donde las autoridades y responsabilidades del mismo se determinan en la matriz de responsabilidad y autoridad:

6. Planificación.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La Universidad Politécnica de Texcoco, establece por medio de la matriz de riesgos una metodología para determina, analizar y dar seguimiento a los riesgos relacionados al contexto (FODA) y los procesos desarrollados, que tienen como finalidad determinar los mecanismos para evaluar riesgos y especificar y planificar las acciones para minimizarlos o eliminarlos.

También establece por medio de la matriz de oportunidades una metodología para determinar, analizar y dar seguimiento a las oportunidades relacionadas al contexto (FODA) a los procesos desarrollados, que tienen como finalidad determinar los mecanismos para evaluar la factibilidad para dichas oportunidades y especificar y planificar las acciones para su implementación.

Objetivo de la calidad y planificación para lograrlos.

La planificación para alcanzar el objetivo de calidad se da por medio de la tabla de objetivos e indicadores.

6.2. Planificación de los cambios.

La planificación de los cambios se realizará por medio de programas y por medio de la solicitud correspondiente descrita en el procedimiento de información documentada.

7. Apoyo.

7.1. Recursos.

7.1.1. Generalidades.

La Universidad Politécnica de Texcoco determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del SGC por medio de la administración del proceso de gestión de recursos financieros.

7.1.2. Personas.

La Universidad Politécnica de Texcoco se asegura que se cuente con el personal adecuado para los procesos y en caso de requerirse se gestiona por medio de la solicitud de contratación canalizada a Recursos humanos.

En caso del personal académico la dirección académica en conjunto con los responsables de Programa Educativo se asegura que se cuente con el personal necesario y en caso de requerir personal determinan el perfil y solicitan la contratación a través de la solicitud de contratación a Recursos Humanos.

7.1.3. Infraestructura.

La Universidad Politécnica de Texcoco, determina y mantiene la infraestructura de acuerdo con las condiciones y recursos disponibles, el mantenimiento de edificios, equipo de cómputo incluyendo hardware y software, recursos de transporte, así como, de tecnología de la información y la comunicación.

Los edificios, salones, laboratorios, áreas comunes, espacios de trabajo y almacenamiento son ajustados a las necesidades detectadas y a nuevos requerimientos y su mantenimiento en general.

En la actualidad sus instalaciones definitivas se ubican en: **Carretera Federal Los Reyes- Texcoco KM 14.2 Col. San Miguel Coatlinchán Texcoco, Estado de México C.P. 56150**, las cuales cuentan con una mejor infraestructura.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

La Universidad Politécnica de Texcoco, determina y gestiona el ambiente para la operación de los procesos a través de las fichas de los procesos, proporcionando las condiciones necesarias y adecuadas para el buen desempeño de los procesos, así como, la conservación por medio de la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.

7.1.5. Conocimientos de la organización.

La Universidad Politécnica de Texcoco determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos a través de la documentación y los procedimientos aplicables a los procesos y se controlan por medio del procedimiento de control de información documentada.

7.2. Competencia.

La Universidad Politécnica de Texcoco, determina la competencia necesaria para el personal docente y no docente, mediante los perfiles de puesto que consideran la educación, formación o experiencia

apropiadas y se asegura que el personal cumpla con dichas competencias manteniendo la evidencia apropiada o tomando acciones de formación u otras acciones para que se logre dicha competencia. necesidades de capacitación.

7.3. Toma de Conciencia.

La Alta Dirección de la UPTex, se asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de la política de calidad, el objetivo de calidad y su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus beneficios, además de los efectos del incumplimiento de los requisitos establecidos para el sistema de gestión de la calidad, por medio de reuniones con el personal involucrado en el Sistema de gestión de la calidad.

7.4. Comunicación.

La Universidad Politécnica de Texcoco, identifica e implementa disposiciones para la comunicación por medio de la matriz de comunicación.

7.5. Información documentada.

7.5.1. Generalidades.

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad son los requeridos por la norma ISO 9001:20015 y se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Control de Documentos correspondiente.

El control de la información documentada se determina a través del procedimiento de control de información documentada.

8. Operación.

8.1. Planificación y control operacional.

La Universidad Politécnica de Texcoco, planifica y desarrolla los procesos necesarios para llevar a cabo los servicios que ofrece e identifica al Proceso de enseñanza-aprendizaje como el proceso para la prestación del servicio y documenta el desarrollo de éstos en los procedimientos aplicables y en plan de calidad correspondiente.

Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio educativo se realizan a través del Plan de Curso, Avance Programático, Listas de Asistencia y Actas de Calificaciones.

La UPTex, planifica y lleva a cabo la prestación de servicios bajo condiciones controladas, esto es:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio del enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo, según procedimiento elaboración de Plan de Curso
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- c) El uso del equipo apropiado.
- d) La implementación del seguimiento y de la medición.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1. Comunicación con el cliente

La Universidad Politécnica de Texcoco, revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la UPTex se comprometa a proporcionar un servicio al estudiante, asegurando que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del servicio y los expresados previamente
- c) La UPTex tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos

Cuando se cambie los requisitos del servicio, la UPTex se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

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

La Universidad Politécnica de Texcoco determina:

- a) Los requisitos especificados por el estudiante, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega.
- b) Los requisitos no establecidos por el estudiante, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio
- d) Cualquier requisito adicional que se considere necesario
- e) Se tiene establecido en los procedimientos las condiciones bajo las cuales se desarrolla el servicio o producto.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

La Universidad Politécnica de Texcoco, revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que se comprometa a proporcionar un servicio al estudiante, asegurando que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del servicio y los expresados previamente.
- c) La UPTex tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Cuando se cambie los requisitos del servicio, la UPTex se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

No aplica

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

La Universidad Politécnica de Texcoco, realiza las compra y contratación de productos y servicios suministrados externamente.

Los proveedores externos que suministran a la UPTex productos o servicios, para la incorporación en la prestación del servicio de la UPTex, se apegaran a los lineamientos del procedimiento de compras.

8.5. Producción y provisión del servicio.

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.

La prestación del servicio se soporta en la aplicación de los procedimientos aplicables al proceso de enseñanza aprendizaje y la aplicación de los procedimientos a los procesos de preinscripción, inscripción, reinscripción y titulación.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

La Universidad Politécnica de Texcoco ha determinado la identificación y trazabilidad de sus productos mediante el seguimiento de las asignaturas que se imparten y con el seguimiento del número de control (matricula) de los estudiantes.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

La UPTex establece que, en cada expediente del estudiante, resguarda la documentación requerida y es propiedad del cliente, quedando bajo disposición de control, la validación y comprobación de

éstos. En caso de pérdida, deterioro o uso inadecuado de un bien propiedad del estudiante, la Universidad comunica al propietario las acciones tomadas al respecto.

8.5.4. **Preservación.**

La UPTex determina, para la preservación de la información inherente a la prestación del servicio (documentos académicos o bienes propiedad del cliente) las condiciones e instalaciones necesarias para el almacenamiento y la protección, que garanticen la conservación de los documentos.

8.5.5. **Actividades posteriores a la entrega.**

No aplica

8.5.6. **Control de los cambios.**

La gestión de los cambios se realiza a través de solicitud de cambio establecida en el procedimiento de control de información documentada.

8.6. **Liberación de los productos y servicios.**

La liberación del servicio se realiza en las diferentes etapas de la prestación del mismo a través de la aplicación del plan de calidad y los procedimientos para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

8.7. **Control de las salidas no conformes.**

Las salidas no conformes se controlan a través del procedimiento de salidas no conformes.

9. **Evaluación del desempeño.**

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1. Generalidades.

9.1.2. Satisfacción del cliente.

Como una de las medidas del desempeño del SGC, la Universidad Politécnica de Texcoco, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de la aplicación de la evaluación docente para conocer la percepción de los estudiantes con respecto a los servicios prestados.

9.1.3. Análisis y evaluación.

La UPTex determina, recopila y analiza los datos del SGC para demostrar su idoneidad y eficiencia e identificar oportunidades de mejora continua al mismo.

Esto incluye la información de los datos generados por la medición de la satisfacción del Estudiante, la conformidad con los requisitos del servicio, la evaluación de los proveedores, las características, tendencias de los procesos y la prestación del servicio.

9.2. Auditoría interna.

La Universidad Politécnica de Texcoco, lleva a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas conforme al procedimiento documentado para Auditorías al Sistema de Gestión, para determinar si el Sistema de Gestión:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC.
- b) Ha sido implantado y se mantiene de manera eficaz.

9.2.1. La organización debe llevar a cabo auditorías internas

La universidad Politécnica de Texcoco lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC, es conforme a los requisitos propios y los de la norma internacional.

9.2. Revisión por la dirección.

9.3.1. Generalidades

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección Información para la Revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección las juntas del Comité de Gestión de la Calidad, incluye los siguientes puntos (en los casos que apliquen):

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa, descritas en la minuta de la revisión por la dirección.
- b) Los cambios en las cuestiones externa e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad declarados en el análisis FODA.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1. La satisfacción del cliente por medio de la evaluación docente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes descritas en la matriz de partes interesadas;
 - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad por medio de los indicadores.
 - 3. El desempeño de los procesos por medio de los indicadores de los procesos y conformidad del servicio por medio de la información de las salidas no conformes.
 - 4. Las no conformidades y acciones correctivas identificadas;
 - 5. Los resultados de seguimiento y medición por medio de los indicadores de los procesos;
 - 6. Los resultados de las auditorías tanto internas como externas;
 - 7. El desempeño de los proveedores externos por medio de los resultados generales de la evaluación de los mismos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos (conforme a la matriz de riesgos) y las oportunidades (matriz de oportunidades);

- f) Las oportunidades de mejora

9.3.3. Salidas de la Revisión por la dirección.

Las decisiones, y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, la necesidad de recursos se detalla en la minuta de la revisión por la dirección.

10. Mejora.

10.1 Generalidades

10.2. No conformidad y acción correctiva.

La UPTex toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir (acciones correctivas). Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En la UPTex, se ha establecido el procedimiento de no conformidad y Acciones Correctivas que define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades y evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias
- e) Revisar la eficacia de las acciones correctivas.

10.2.1. Cuando ocurra una no conformidad

La UPTex asegura que las salidas no conformes con los requisitos especificados del servicio se identifiquen y controlen para prevenir su utilización o entrega no intencionadas. Los controles, las responsabilidades y las autoridades para tratar los productos no conformes, se encuentran definidos en el procedimiento de Control de salidas no Conformes.

10.2.2. La organización debe conservar información

La UPTex mantiene registros que indican la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. Así mismo, cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

10.3 Mejora continua.

La UPTex mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la Política de la Calidad, los resultados de las auditorias, las acciones correctivas, atendiendo quejas y sugerencias y realizando reuniones periódicas de Revisión por la Dirección.

Estas mejoras se ven reflejadas en el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y en la mejora de cada uno de los procesos documentados.

Historial de Cambios

Revisión	Fecha de la Modificación	Apartado	Descripción de la modificación