



Sistema de Gestión de la Calidad

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Código: MSG-01.5

Elaboró:	Autorizó:
Representante de la Rectoría del Sistema de Gestión de la Calidad	Rectoría

Fecha de Autorización: 16/05/2017
No. de Revisión: 05

Contenido

No.	Apartados	Página
0	Introducción	5
0.1	Presentación	5
0.2	Antecedentes Históricos	6
0.3	Organigrama	7
1	Objeto y Campo de aplicación	8
1.1	Generalidades	8
	Justificación de Implantación de ISO 9001:2008	8
	Objetivo del Manual de Calidad	8
	Alcance del Sistema de Calidad	8
1.2	Aplicación	8
	Exclusiones	8
2	Referencias Normativas	9
3	Términos y definiciones	9
4	Sistema de Gestión de Calidad	9
4.1	Requisitos Generales	9
4.2	Requisitos de la Documentación	10
4.2.1	Generalidades	10
4.2.2	Manual de la calidad	10
4.2.3	Control de Documentos	10
4.2.4	Control de Registros	11
5	Responsabilidad de la Dirección	11
5.1	Compromiso de la Dirección	11
5.2	Enfoque al cliente	12
5.3	Política de Calidad	12
5.4	Planificación	12
5.4.1	Objetivos de Calidad	13
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	13
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	13
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	13
5.5.2	Representante de la Dirección	13
5.5.3	Comunicación Interna	14
5.6	Revisión por la Dirección	14
5.6.1	Generalidades	14
5.6.2	Información para la revisión	14
5.6.3	Resultados de la Revisión	14
6	Gestión de los Recursos	15
6.1	Provisión de Recursos	15
6.2	Recursos Humanos	15

6.2.1	Generalidades	15
6.2.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	15
6.3	Infraestructura	15
6.4	Ambiente de Trabajo	16
<hr/>		
7	Realización del producto	16
7.1	Planificación de la Realización del Producto	16
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	16
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio	16
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio	16
7.2.3	Comunicación con el cliente	16
7.3	Diseño y Desarrollo	17
7.4	Compras	17
7.4.1	Procesos de Compras	17
7.4.2	Información de las Compras	17
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados	17
7.5	Producción y Prestación del Servicio	17
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	17
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	18
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	18
7.5.4	Propiedad del cliente	18
7.5.5	Preservación del Producto	18
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	18
8	Medición, Análisis y Mejora	18
8.1	Generalidades	18
8.2	Seguimiento y Medición	19
8.2.1	Satisfacción del Cliente	19
8.2.2	Auditoría Interna	19
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	19
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto	20
8.3	Control del Producto No Conforme	20
8.4	Análisis de Datos	20
8.5	Mejora	21
8.5.1	Mejora Continua	21
8.5.2	Acciones Correctivas y preventivas	21
9	Anexos	22
9.1	Misión	22
9.2	Visión	22
9.3	Valores	22
9.4	Política de Calidad	22

-

Los suscritos Mtro. Alberto Sánchez Flores y el Mtro. Héctor Jesús Salazar Garduño, el primero en su carácter de Rector y Presidente del Comité de Gestión de la Calidad y el segundo, Profesor de asignatura y Representante de la Rectoría (RDR), ante el Sistema de Gestión de la Calidad, ambos colaboradores de esta Universidad Politécnica de Texcoco. HACEMOS CONSTAR: que el MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD está conformado por 22 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 del Mtro. Héctor Jesús Salazar Garduño, en su calidad de Representante de la Rectoría ante el Sistema de Gestión de la Calidad. Lo certificamos en el Municipio de Texcoco de Mora, Estado de México a los 16 días del mes de Mayo de 2017.

Elaboró:	Autorizó:
Representante de Rectoría Sistema de Gestión de la Calidad.	Rectoría

0. INTRODUCCIÓN

0.1 Presentación

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Politécnica de Texcoco (UPTex) integra el conjunto de Políticas, Normas, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo que están desarrolladas para asegurar que los servicios que ofrece satisfacen las expectativas de los clientes y, al mismo tiempo, cumplan con los requerimientos de las autoridades en la materia. En este caso, se consideran como clientes no sólo a los alumnos de la Universidad, sino también a las empresas e instituciones públicas o privadas que reciben los servicios de los egresados, así como a la sociedad en general.

Este sistema está basado en la Norma ISO 9001:2008 la cual presenta criterios y lineamientos aceptados internacionalmente para apoyar a las organizaciones a establecer su sistema de calidad.

Conforme a esta Norma, el SGC puede tomar al menos tres niveles de generalidad: el nivel más general se integra en un documento denominado Manual de Gestión de Calidad; el nivel intermedio lo constituyen los manuales de procedimientos que cubren los diversos subsistemas de la Norma; y el nivel más detallado lo constituyen las Instrucciones de Trabajo y especificaciones técnicas utilizadas en la organización y que afectan la calidad del bien o servicio producido.

Este documento constituye el Manual de Gestión de Calidad, el cual fue elaborado después de un proceso de interacción con personal de la propia UPTex, el cual realizó la labor de revisión y/o diseño de los procedimientos referenciados en este manual. Durante este proceso se realizaron seminarios y talleres con los integrantes de la comunidad universitaria con el fin de sensibilizarlos y capacitarlos para desarrollar e implantar estos procedimientos.

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.

Para el diseño del presente manual se siguió la misma estructura de ocho capítulos de la Norma ISO 9001:2008, a fin de facilitar su seguimiento y correlación:

En el primer capítulo, Objeto y campo de aplicación, se establece el propósito del Manual y el ámbito de la Universidad al que aplica.

En el segundo capítulo, Referencias normativas, se presentan las principales Normas de tipo general que rigen al SGC.

En el tercero, Términos y definiciones, se precisa el significado especial que tienen en el contexto del SGC algunos términos utilizados en el Manual.

Los capítulos del cuatro al ocho, van directamente relacionados con los mismos capítulos de la Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto o Servicio y Medición, Análisis y Mejora, respectivamente. Para cada uno de estos Subsistemas se describe la manera como la UPTex cumple con los requisitos establecidos y se hace referencia, de manera general, a los procedimientos que los conforman así como a su interrelación.

En los Anexos se presentan la Misión, Visión y Valores de la UPTex, la Política de Calidad y la FSG-02 Lista Maestra del Control de Documentos, considerados dentro de los procesos que integran el Sistema y el PSG-05 Plan de Calidad.

Cabe recordar que un sistema es útil en tanto se aplica y se mantiene vigente, por lo que se espera que el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad realice sus actividades con base en las políticas normas y procedimientos establecidos en el mismo y, en su caso, proponga los ajustes necesarios para mantenerlos actualizados.

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 Sr. Gobernador del Estado de México, Lic. Enrique Peña Nieto, 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 y Licenciatura en Administración y Gestión de Pymes.

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 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 PSG-05 Plan de Calidad.

0.3 Organigrama

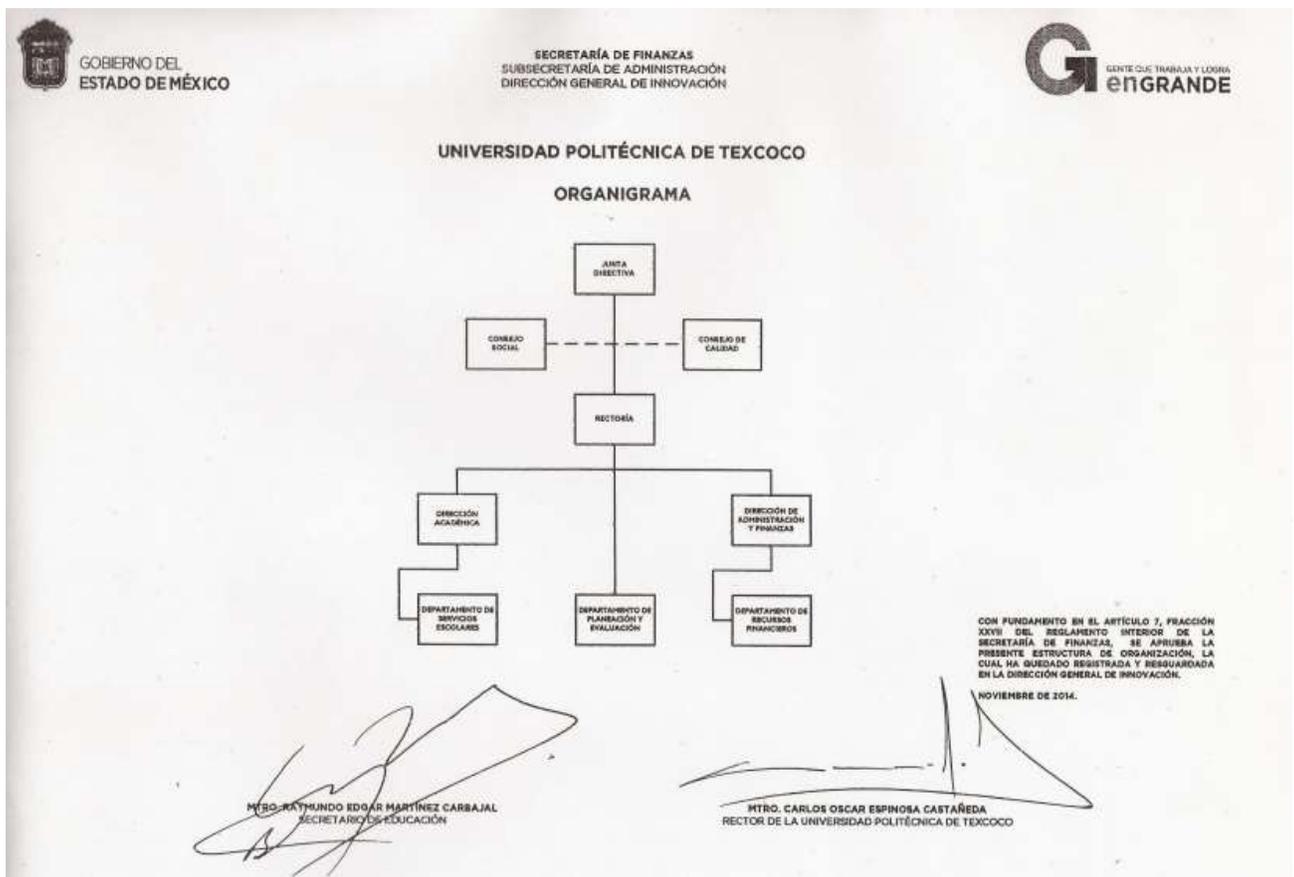


Figura 1.

1. 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* (Anexo 9.1).

En ese sentido se ha determinado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Texcoco, a partir de mes de Septiembre del 2015, acorde a los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 y su equivalente internacional ISO 9001:2008.

Objetivo del Manual de Calidad

- Contar con una referencia documental que permita al personal de la Universidad Politécnica de Texcoco conocer y entender el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer la forma en la cual la Universidad Politécnica de Texcoco cumple con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2008
- Describir la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad
- Obtener la conformidad con los requisitos del Alumno, los legales y reglamentos aplicables

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.

“Servicio de formación profesional de los alumnos de la Universidad Politécnica de Texcoco, desde la aplicación del examen de evaluación, incluyendo la Inscripción, Proceso de Enseñanza Aprendizaje, Reinscripción, Atención del Alumno para Trámites Escolares, hasta la obtención de créditos de las carreras y titulación.”

Su campo de Aplicación es a todo el personal que participa en los procesos descritos en el alcance.

1.2 Aplicación

El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable a todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008 excepto los siguientes:

Exclusiones

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Texcoco tiene las siguientes exclusiones:

7.3 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)

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y la Prestación del Servicio (Proceso Educativo). No aplica, los servicios prestados en el alcance de nuestro SGC pueden verificarse mediante el seguimiento de su realización durante nuestros procesos y procedimientos y el servicio final es revisado antes de ser entregado al Alumno de manera que no presente fallas una vez que ha sido proporcionado y entregado.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Proceso Educativo y Proceso de Educación Continua) Se excluye debido a que la impartición de los cursos, no requiere el uso de dispositivos físicos, por lo que no hay necesidad de calibrarlos o verificarlos a intervalos regulares

2. Referencias Normativas

Este manual y el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Texcoco tienen como referencia las siguientes Normas Internacionales:

- ISO 9000:2000 (NMX-CC-9000-IMNC_2008)- Conceptos y Vocabulario
- ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008)- Requisitos
- La Guía Técnica para la Elaboración de Manuales Administrativos del Gobierno del Estado de México
- El Decreto de Creación de la UPTex
- Manual de Organización (En proceso de Aprobación)
- Reglamento Interno (En proceso de Aprobación)
- Reglamento de Alumnos

3. 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 de la Universidad Politécnica de Texcoco.

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

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1. Requisitos Generales

- a) Los procedimientos implementados en nuestro SGC cuentan con políticas y criterios que aseguran que su operación sea eficaz
- b) La Universidad Politécnica de Texcoco asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- c) Mediante las reuniones del comité 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, incluye el Proceso para la Evaluación de Aspirantes, externamente subcontratados con el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior A.C. (CENEVAL). Evaluación que se realiza mediante la aplicación del Examen Nacional de Ingreso a la Educación Superior (EXANAI II).

El tipo y grado de control que la UPTex realiza sobre este proceso, esta formalizado en el Acuerdo de Colaboración de fecha 4 de marzo de 2013 y mediante lo establecido en el apartado 7.4 Compras.

(Ver Procedimiento PSE-01.5 “Preinscripción y Aplicación de Examen de Admisión”)

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

- a) La Alta Dirección y el Comité de Gestión de la Calidad, han definido y documentado la “Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad” (Ver Anexo 9.4 y 9.5)
- b) Una parte relevante de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es el presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad, con código MSG-01
- c) Nuestro SGC incluye los procedimientos requeridos por la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008, que se menciona a continuación:
 - PSG-01 Elaboración y Control de Documentos y Registros
 - PSG-02 Auditorías al SGC
 - PSG-03 Acciones Correctivas y Preventivas
 - PSG-04 Control de Producto no Conforme
- d) Se tienen documentados otros procedimientos que sirven de soporte para la operación de la Universidad Politécnica de Texcoco, los cuales se actualizan, revisan y difunden siguiendo el procedimiento para PSG-01 Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- e) Los registros que evidencien la conformidad con los requisitos, así como el funcionamiento efectivo del SGC
- f) Los documentos que la Universidad Politécnica de Texcoco considera adecuados para la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. (Ver FSG-02 Lista Maestra del Control de Documentos)

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.

4.2.2. Manual de la Calidad

En la Universidad Politécnica de Texcoco; establecemos y mantenemos un “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad” en el que definimos:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad su justificación y sus exclusiones (Ver apartado 1.2 de este manual).
- b) La referencia de todos los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2008 y la descripción de la interacción de los procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

4.2.3. Control de los Documentos

En el presente documento se realizan correcciones o mejoras con el objeto de optimizar su funcionamiento y comprensión. Estos cambios van quedando registrados en la documentación correspondiente, de manera tal que se pueda mantener una evidencia de la conformidad de los requisitos, la protección y recuperación de los datos y la operación eficaz de los distintos procesos.

El SGC está documentado para asegurar que el proceso de producción de los servicios en nuestra organización es acorde a la Norma ISO 9001:2008, conforme a los lineamientos gubernamentales y cumpliendo las especificaciones de nuestros clientes.

En el procedimiento "PSG-01 Elaboración y Control de Documentos y Registros", se definen los controles para:

- Aprobar los documentos antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- Identificar los documentos externos y controlar su distribución
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón

4.2.4. Control de Registros

Los registros son importantes para la UPTex, ellos proveen evidencia de la implementación del SGC-UPTex, así como de su efectividad. Estos registros muestran las bases para el monitoreo y la mejora.

Cada área de la UPTex es responsable de que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables de acuerdo con el PSG-01 Elaboración y Control de Documentos y Registros.

Se maneja una FSG-02 Lista Maestra del Control de Documentos, donde se establece el código, su nombre, el responsable de llenado, el tiempo de retención, el responsable de almacenarlo, la disposición final y vigencia del mismo.

Los registros podrán ser mostrados a los clientes que así lo soliciten, o cuando se establezca contractualmente.

La protección, el tratamiento y la recuperación de los registros se detallan en el procedimiento PSG-01 Elaboración y Control de Documentos y Registros. El almacenamiento, el tiempo de retención y la disposición final de los registros se especifican en la sección 8. "Control de Registros" de cada procedimiento.

Por medio de las Auditorías Internas se verifica que los registros se mantengan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

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) 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.
- b) Revisiones periódicas con los integrantes del comité, a través del programa de reuniones de revisión por la dirección.
- c) Estableciendo la Política de Calidad, así como los Objetivos del Sistema, los cuales son evaluados a través de los indicadores de procesos; cumpliendo con las Reuniones de Revisión por la Dirección; y
- d) Asegurando las disponibilidad de los recursos

5.2. Enfoque al Cliente

La Rectoría de la UPTex, apoyada en su grupo directivo, identifica como clientes, a los alumnos y a aquellas personas u organizaciones, que utilizan los servicios que ofrece y que resultarían afectadas por lo que la UPTex haga o deje de hacer. Se asegura de que las demandas de los alumnos y empresas e instituciones han sido convertidas en requisitos y son cumplidas durante el desarrollo de los servicios, cumpliendo siempre las obligaciones reglamentarias y legales determinadas por la SEP y la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.

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 alumnos, egresados y partes interesadas del sector productivo y social, con el cumplimiento de los requisitos de los servicios que se proporcionen.

5.3. Política de Calidad

- a. La declaración de la misión y la visión así como la política de calidad, están localizadas en los anexos 9.1, 9.2 y 9.4 de este manual. La política de calidad ha sido establecida por la Alta Dirección de la

UPTex, y es adecuada al propósito de la organización. Se ha desplegado a través de todos los niveles de la organización, demostrando el compromiso de la Alta Dirección hacia la calidad.

b. La política de calidad se asegura del compromiso de la UPTex de satisfacer los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios. La mejora continua del sistema se establece claramente.

c. La Alta Dirección se asegura que la política se constituya en un marco de referencia para los objetivos de calidad de cada área.

d. La política de calidad es comunicada y entendida dentro de los procesos de comunicación interna de la organización. Los trabajadores y empleados de UPTex son responsables del entendimiento y seguimiento de la política de calidad.

e. La política de calidad se revisa por lo menos una vez al año para su continua adecuación.

5.4. Planificación

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Texcoco procura las actividades y los recursos necesarios dentro de los diagramas de procesos y procedimientos del SGC para alcanzar los objetivos programados, tales como:

- Actividades de establecimiento, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad
- Otros recursos materiales, humanos y los que son necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad (Anexo 9.5)
- Los procesos están determinados de tal forma que permitan el cumplimiento de los objetivos de calidad así como de la mejora continua, con el propósito de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

5.4.1. Objetivos de Calidad

La Rectoría de la Universidad Politécnica de Texcoco establece los objetivos de calidad tomando como referencia la política de la calidad y se asegura de que sean medibles y comunicados a los responsables de los procesos.

Los objetivos de la calidad se encuentran documentados (Anexo 9.5).

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Rectoría de la Universidad Politécnica de Texcoco se asegura que:

- Se lleve a cabo la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en las reuniones del Comité de Gestión de la Calidad, con la finalidad de cumplir los objetivos plasmados y con la documentación mencionada en el punto 4.1 de este manual y de la Norma ISO 9001:2008
- Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.

- La Alta Dirección y los integrantes del Comité de Gestión de la Calidad, aseguran la integridad del sistema, definiendo acciones y estrategias para comunicar al personal los cambios y actualizaciones en el Sistema o en el Marco de Referencia.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad de Autoridad

Las Responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas mediante el manual de organización, matriz y responsabilidades de la Universidad Politécnica de Texcoco (Figura 1) aprobado por la Junta Directiva el 7 de diciembre de 2012 y con vigencia Noviembre del 2014

5.5.2 Representante de la Dirección

La Rectoría de la Universidad Politécnica de Texcoco designa por escrito a su Representante de la Rectoría (RDR), ante el Sistema de Gestión de la Calidad, que con independencia de otras responsabilidades tiene autoridad suficiente para:

- Asegurar que se establezca, ponga en práctica y mantengan los procesos necesarios para el SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008
- Informar a la Rectoría de la UPTex acerca del desempeño del SGC para su revisión y como base para el mejoramiento del mismo
- Supervisar la ejecución de las auditorías internas del SGC y evaluar el estado de las acciones correctivas y preventivas
- Apoyar en las actividades de mejora del SGC e informar a la Rectoría de la UPTex
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del Alumno en todos los niveles de la UPTex que se encuentran dentro del alcance del SGC
- Representar ante terceros a la UPTex en temas relacionados con la calidad y mantener relación con partes externas sobre temas vinculados al SGC
- Evaluar la información respecto a la satisfacción de los Alumnos

5.5.3 Comunicación Interna

La Universidad Politécnica de Texcoco, ha establecido que la comunicación interna se realice mediante reuniones informativas, circulares, publicaciones en vitrinas, correos electrónicos y comunicación verbal directa con el personal involucrado, considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Texcoco, a través del Representante de la Rectoría, convoca a juntas periódicas del Comité de Gestión de la Calidad para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de

oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema, a plazos específicos de revisión cada dos meses, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

5.6.2 Información para la Revisión

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

- a) Resultados de auditorías y evaluación del cumplimiento con los requisitos y otros requisitos, presentados por el Auditor.
- b) Retroalimentación del Cliente, a través del análisis de las Auditorías de Servicio y quejas, sugerencias y felicitaciones
- c) Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, mediante el análisis de los indicadores y el PSG-04 Control del Producto no Conforme
- d) Estado de acciones correctivas y preventivas, derivadas de auditorías internas y/o externas, de servicio, ambiente laboral, quejas y sugerencias acorde al procedimiento PSG-04
- e) Cumplimiento de Objetivos y Metas
- f) Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección acorde al formato FSG-11
- g) Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- h) Recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados, conclusiones y cualquier acuerdo que se haya tomado en las reuniones de Revisión por la Dirección son registrados en la minuta (FSG-11) e incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

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

6. Gestión de Recursos

6.1 Provisión de Recursos

La Universidad Politécnica de Texcoco, determina y proporciona los recursos necesarios a través de su Presupuesto Anual para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua
- b) Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal ACADÉMICO que afecte la conformidad con los requisitos del servicio, es seleccionado con base en su competencia, misma que se compone de la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. (Ver FDAF-20 Perfil Docente)

El personal TÉCNICO DE APOYO y de SERVICIOS ADMINISTRATIVOS que afectan la conformidad con los requisitos del servicio, es seleccionado con base en su competencia, misma que se compone de la educación, formación habilidades y experiencias apropiadas. (Ver FDAF-02 Perfil de Puesto)

6.2.2 Competencia, Concientización y Formación

La Universidad Politécnica de Texcoco:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio, con base en lo establecido en el procedimiento PDAF-01 Selección y Control de Personal.
- b) Cuando es aplicable, proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- c) Se asegura que se ha logrado la competencia necesaria mediante el FDAF-11 Evaluación de Desempeño
- d) Asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante el PDAF-01 Selección y Control de Personal y el FDAF-11 Evaluación de Desempeño
- e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (Ver PDAF-01)

6.3 Infraestructura

La Universidad Politécnica de Texcoco determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para brindar los servicios y lograr la calidad ofrecida.

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 las instalaciones definitivas 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.

6.4 Ambiente de Trabajo

En la Universidad Politécnica de Texcoco, la calidad del trabajo que realiza el personal docente y administrativo es cuidadosamente atendida, al dotar de espacios físicos de trabajo óptimos, cómodos, iluminados, ventilados y limpios, que permitan el desempeño y desarrollo de la labor del personal.

7. Realización del Producto o Servicio

7.1 Planificación de la realización del Servicio

La Universidad Politécnica de Texcoco, planifica y desarrolla los procesos necesarios para llevar a cabo los servicios que ofrece e identifica al Proceso Educativo como realización del producto y documenta el desarrollo de éstos, en planes de calidad correspondientes para cada proceso, formando parte de la planificación general del SGC de la Universidad.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Universidad Politécnica de Texcoco determina:

- Los requisitos especificados por el Alumno, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma
- Los requisitos no establecidos por el Alumno, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio
- Cualquier requisito adicional que se considere necesario
- Se tiene establecido en los procedimientos las condiciones bajo las cuales se desarrolla el servicio o producto, tiempo de entrega, costo y demás especificaciones (Ver Modelo de Funcionamiento UPTex)

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

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 Alumno, 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.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

La UPTex establece diversos canales de comunicación, que le permitan mantener una comunicación fluida y oportuna sobre la oferta educativa para los egresados del nivel de educación media superior de la zona de influencia, así como la oferta de servicios, así también como información sobre los servicios, campañas de salud, consulta, atención de servicios incluyendo las modificaciones.

7.3 Diseño y Desarrollo

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

7.4 Compras

7.4.1 Procesos de Compras

La UPTex asegura de que el servicio/producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al servicio/producto adquirido dependen del impacto del servicio/producto adquirido en la posterior realización del servicio sobre el servicio final.

La UPTex selecciona y evalúa los proveedores en función de su capacidad para suministrar servicios/productos de acuerdo con los requisitos, con base en lo establecido en el FDRF-08 Cuadro Comparativo de Evaluación a Proveedores.

La UPTex establece los criterios de selección, la evaluación y la re-evaluación. Se mantienen y controlan los registros de los resultados en el PDRF-03 Compras Federales y Estatales.

7.4.2 Información de las Compras

La información de las compras describe el servicio o producto a adquirir, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del servicio/producto, procedimientos, procesos y equipos
- b) Los requisitos para la calificación del personal
- c) Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

La UPTex asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La UPTex implementa las disposiciones para verificar que la adquisición de materiales, equipo o servicios cumplen con los requisitos de compra y lo documenta en su procedimiento de compras, PDRF-03 Compras Federales y Estatales.

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

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 Proceso de Educación que se lleva a cabo, según procedimiento PDA-02 Elaboración de Plan de Curso
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- c) El uso del equipo apropiado, así como la disponibilidad y uso de seguimiento y medición
- d) La implementación del seguimiento y de la medición
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

Se identifica que NO APLICA esta cláusula, los resultados en los servicios ofrecidos si pueden verificarse mediante el seguimiento y medición durante el desarrollo de las etapas de los procesos, a través de actividades de seguimiento y medición para detectar posibles deficiencias y corregirlas.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Universidad Politécnica de Texcoco ha determinado la identificación y trazabilidad de sus productos mediante los códigos establecidos en los documentos asociados a las actividades de los procesos de realización, éstos son el medio de identificación y seguimiento del producto no conforme a lo planificado, a través del expediente del alumnado y la matrícula asignada a cada alumno según el procedimiento PSE-02.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La UPTex establece que en cada expediente del alumno, 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 alumno, la Universidad comunica al propietario las acciones tomadas al respecto.

7.5.5 Preservación del Producto

La UPTex determina, para la preservación de los productos resultantes de los procesos de realización (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 contra siniestros.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

Se considera una exclusión para los Procesos Educativos, en virtud de que hace referencia a aparatos de medición que requieran servicios de calibración o verificación y la característica del producto resultante en el Servicio Educativo, no requiere de un equipo o aparato de medición para proporcionar una evidencia de la conformidad.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

La UPTex define las actividades a planificar, implementar y permanentemente está en la búsqueda de la mejora continua de la eficiencia de su SGC mediante la aplicación de la política de la calidad, los Objetivos de la Calidad, así como los indicadores de seguimiento y desempeño de nuestros procesos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Entre las actividades se establecen: la medición periódica de los resultados de los indicadores determinados para evaluar la satisfacción e insatisfacción del Alumno, la realización de las auditorías internas, la comprobación de que los procesos se mantienen dentro de los parámetros adecuados, el control de los servicios no conformes.

Cada una de estas actividades está claramente establecida con la definición de los métodos, periodicidad y responsabilidades respectivas.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 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 encuestas y evaluaciones para conocer la percepción de alumnos, egresados y partes interesadas del sector productivo y social con respecto a los servicios prestados.

8.2.2 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 PSG-02, para determinar si el Sistema de Gestión:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC.
- b) Ha sido implantado y se mantiene de manera eficaz.

En el procedimiento para auditorías internas, se establecen los siguientes criterios y mecanismos para su adecuado desarrollo:

- La forma de planificar la realización de las auditorías internas, tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar.
- Criterios para la forma de realizar auditorías internas, su frecuencia y metodología.
- La forma de seleccionar auditores internos, asegurando la objetividad de la misma y evitando auditar sus propias áreas.
- Los mecanismos para informar los resultados al comité de calidad y a cada área auditada.
- Los responsables de procedimientos son los encargados de verificar que las no conformidades se atiendan de acuerdo al procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas PSG-03
- El equipo auditor y el Representante de la Rectoría, son los responsables de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las acciones tomadas, organizando la información para la presentación de resultados en las Juntas de Revisión de la Dirección.

8.2.3 Seguimiento y Medición de Procesos

En consenso con la Alta Dirección o Rectoría, los Directores de Área y Jefes de Departamento, implementan indicadores para dar seguimiento a los procesos del sistema y al Programa Operativo Anual (POA); los resultados de la medición de dichos indicadores son examinados en las reuniones de Revisión por la Dirección. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas, según el procedimiento PSG-03.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio

La UPTex da seguimiento a los productos resultantes en las diferentes etapas de gestión de los procesos de realización, a través de la verificación de las actividades planificadas y resultados esperados. (Universidad Politécnica de Texcoco MSG-01 Manual de Gestión de la Calidad).

Se realizan mediciones a los servicios ofrecidos por la Universidad, así como a los procedimientos establecidos, evaluando resultados para determinar la conformidad con los criterios de aceptación planificados y referenciados en los documentos de planeación institucional como son el POA o MECASUP.

8.3 Control del Producto no Conforme

La UPTex asegura que los productos 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 PSG-04 Control de Producto no Conforme.

Cuando se detecta un producto no conforme, la UPTex se asegura de tratarlo por una o más de las maneras siguientes:

- Se tomen las acciones pertinentes para eliminar la no conformidad detectada;
La autorización del uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente de la UPTex y cuando sea aplicable, por el Alumno.
- Se tomen acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

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. Lo anterior se describe en los siguientes documentos:

- PSG-04 Control de Producto no Conforme.
- PSG-03 Acciones Correctivas y Preventivas

8.4 Análisis de datos

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 Alumno, la conformidad con los requisitos del servicio, la evaluación de los proveedores y las características y tendencias de los procesos y servicios.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

La UPTex mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la Política de la Calidad, la Misión y la Visión, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas, 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.

8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas

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

En la UPTex, se ha establecido el procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas PSG-03, que define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades o potenciales 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 y preventivas tomadas.

ANEXOS

9.1 Misión

- Impartir educación superior en los niveles de Profesional Asociado, Licenciatura, Especialización, Maestría y Doctorado, así como cursos de actualización en sus diversas modalidades, para preparar profesionistas 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;
- Llevar a cabo investigación aplicada y desarrollo tecnológico, pertinentes para el desarrollo económico y social de la región, del Estado y del País;
- Difundir el conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida;
- Prestar servicios tecnológicos y de asesoría, que contribuyan a mejorar el desempeño de las empresas y otras organizaciones de la región y del Estado;

- Impartir programas de educación continua con orientación a la capacitación para el trabajo y al fomento de la cultura tecnológica en la región y en el Estado;

9.2 Visión

Ser una institución líder de educación superior, reconocida por su calidad y competitividad educativa con el propósito de participar en el desarrollo económico y social a nivel regional, nacional e internacional.

9.3 Valores

- **Compromiso.** Reconocer, aceptar, y responder con los objetivos, misión, visión de la Universidad Politécnica de Texcoco.
- **Respeto.** Cumplir y seguir la Política de Calidad que la Universidad Politécnica de Texcoco establece.
- **Responsabilidad.** Cumplir con las expectativas y objetivos para alcanzar la excelencia de la institución.
- **Equidad.** Respetar los derechos, oportunidades, obligaciones y libertades de toda la comunidad universitaria.
- **Integración.** Ser incluyentes en el desarrollo de las actividades de la UPTex.
- **Honestidad.** Desempeñar los servicios de educación superior y posgrado de calidad, con objetividad, transparencia y compromiso.
- **Innovación.** Impulsar la investigación y el desarrollo tecnológico basándose en los requerimientos del sector social, público y privado.

9.4 Política de Calidad

En la Universidad Politécnica de Texcoco nos comprometemos a proporcionar servicios de educación superior y posgrado de calidad, para la formación de alumnos altamente competitivo, 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 sector social, público y privado.

9.5 Objetivos de Calidad

- Impartir planes de cursos efectivos que garanticen el cumplimiento del 100% de los programas educativos a través de su seguimiento y control
- Garantizar la adquisición de competencias profesionales de los alumnos correspondientes a su ciclo de formación, mediante su participación en el sector social, público y privado.
- Asegurar el uso eficiente de los recursos, enfocados a la operación administrativa y la educación del alumno.
- Desarrollar procesos que aseguren la eficacia de los resultados, a través de la medición y análisis enfocado a la mejora continua.
- Asegurar que el personal es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos, mediante la formación continua y una adecuada comunicación.

Historial de Cambios

Revisión	Fecha de la Modificación	Apartado	Descripción de la modificación
----------	--------------------------	----------	--------------------------------

05	07/07/2017	1.1, 4.1, 4.2.2. 5.5.1 5.6.1	<p><i>Se modifica el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.</i></p> <p><i>Se anexa la nota al apartado 4.1 Sistema de Gestión de Calidad, se modifica texto del 4.2.2 inciso a), se modifican textos del 5.5.1 y 5.6.1.</i></p>
----	------------	---	--