



Sistema de Gestión de Calidad

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Código: MSG-1.2

Revisó:	Autorizó:
	
Sistema de Gestión de Calidad	Rectoría

Fecha de Autorización: 10/12/2018
Fecha de última modificación: 08/08/2023
No. de Revisión:02

Tabla de contenido

1.	Objeto y campo de aplicación	3
2.	Referencias normativas	4
3.	Términos y definiciones	4
4.	Contexto de la organización	5
	4.1 Comprensión de la organización	8
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	8
	4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad	9
	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	9
5.	Liderazgo	10
	5.1 Liderazgo y compromiso	10
	5.1.1 Generalidades	10
	5.1.2 Enfoque al cliente/estudiante	10
	5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	10
	5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad	11
	5.3 Roles responsabilidades y autoridades en la organización	11
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	11
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	11
	6.2.1. Objetivos de Calidad	11
	6.3 Planificación de los cambios	12
7.	Apoyo	12
	7.1 Recursos	12
	7.1.1 Generalidades	12
	7.1.3 Infraestructura	12
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	13
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	13
	7.1.6 Conocimientos de la organización	13
	7.2 Competencia	13
8.	Operación	14
	8.1 Planificación y control operacional	14
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	15
	8.2.1 Comunicación con el cliente	15
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	15
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	15
	8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	16

8.3	Diseño y desarrollo	16
8.4	Control de procesos, productos y servicios	16
8.5	Producción y provisión del servicio	16
8.5.1	Control de la Producción y de la provisión del servicio	16
8.5.2	Identificación y trazabilidad	16
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	17
8.5.4	Preservación	17
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	17
8.5.6	Control de los cambios	17
8.6	Liberación de los servicios	17
8.7	Control de salidas no conformes	17
9.	Evaluación del desempeño	17
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	17
9.1.1	Generalidades	17
9.1.3	Análisis y evaluación	18
9.2	Auditoría interna	18
9.3	Revisión por la dirección	18
9.3.1	Generalidades	18
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	19
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	19
10.	Mejora	19
10.1	Generalidades	19
10.2	No conformidad y acción correctiva	20
10.2.1	Cuando ocurra una No conformidad	20
10.2.2	La organización debe conservar la información	20
10.3	Mejora continua.	20
11.	Historial de Cambios	21

Presentación

Los suscritos, la Alta Dirección en su carácter de rector y la coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad, ambos colaboradores de esta Universidad Politécnica de Texcoco. HACEMOS CONSTAR: que el MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD, está conformado por 28 hojas 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, todo el personal involucrado y como facilitadora la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Lo certificamos en el Municipio de Texcoco de Mora, Estado de México a los ocho días del mes de agosto de 2023.

Introducción

El subsistema de Universidades Politécnicas responde al compromiso de la satisfacción de las necesidades ante la sociedad, por este motivo en la UPTex, se implanto un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que permita dar mayor credibilidad en la calidad de los servicios que ofrece a la sociedad, al mismo tiempo, garantizar la correcta ejecución de estos y la completa satisfacción del cliente, en este caso los estudiantes. En este sentido, el contenido de este documento está basado en el formato de manual de calidad de la Norma ISO 9001: 2015.

Este Manual de Calidad se compone de diez apartados coherentes con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Esta implementación permitirá mejorar a la institución en todos los niveles, para lograr resultados de excelente calidad en el servicio que ofrece, al mismo tiempo, estar en la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes, en este caso los estudiantes, y de las partes interesadas.

Lo anterior basado en métodos administrativos para el mejoramiento continuo, con indicadores que midan objetivamente el desempeño atendiendo los requerimientos y satisfaciendo las necesidades de los estudiantes.

1. Objeto y campo de aplicación

En la Universidad Politécnica de Texcoco (UPTex), el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), está integrado por un conjunto de Políticas y Normas, mismas que están desarrolladas para asegurar que, el servicio otorgado satisface los requerimientos de los clientes, al mismo tiempo, cumple con los requerimientos de las partes interesadas pertinentes.

En este caso, solo se consideran como clientes a los estudiantes de la UPTex. Este sistema está basado en la Norma ISO 9001: 20015, la cual, presenta criterios y lineamientos aceptados internacionalmente para apoyar a las organizaciones, a establecer un Sistema de Gestión de Calidad.

El propósito de este manual es, dar a conocer y comunicar la política de calidad, así como, establecer los lineamientos determinados en la norma 9001-2015, enfocados a los requisitos del cliente, asegurando su conformidad y la calidad de los servicios educativos ofertados.

1.1 Objetivo del Manual de Calidad.

Constituir un documento que permita al personal de la Universidad Politécnica de Texcoco el conocimiento y entendimiento de los aspectos generales del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante los requisitos establecidos en la norma ISO 9001-2015, para asegurar la calidad y satisfacción del cliente.

1.2 Aplicación.

El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable en la mayoría de los requisitos, de acuerdo con el servicio ofertado y los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 excepto;

1.3 No aplicabilidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Texcoco establece en el punto 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, la no aplicabilidad al presente manual.

2. Referencias normativas

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

- 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 de la UPTex
- Manual General de Organización de la UPTex
- Reglamento Interior de la UPTex

3. Términos y definiciones

En el Sistema de Gestión de la Universidad Politécnica de Texcoco, hace referencia a los términos y definiciones establecidos en el documento *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario* (ISO 9000:2015).

3.1 Términos relevantes en el Sistema de Gestión de Calidad

UPTex:	Universidad Politécnica de Texcoco
Sistema: Gestión:	conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan. actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Calidad:	grado en que el conjunto de características inherentes de un producto o servicio cumple con los requisitos.
SGC:	Sistema de Gestión de Calidad.
Alta dirección:	Máxima autoridad, es decir, Rectoría de la Universidad Politécnica de Texcoco.
Personas interesadas:	persona u organización que puede verse afectada, afectar o percibirse afectada por una decisión o actividad.
Líder de proceso:	persona responsable del desarrollo y operación de procesos del SGC.
Cliente:	Organización o persona que recibe o hace uso de algún servicio.
Proveedor:	institución o persona que proporciona un producto o servicio.
Servicio:	salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
MSGC:	Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
Procedimientos de Gestión:	Documentos que describen las actividades para la operación de los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.
Información documentada:	información que una organización tiene que controlar, mantener y el medio que la contiene.
Requisito:	necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Riesgo:	efecto de la incertidumbre (una desviación de lo esperado ya sea positivo o negativo)
PE:	Programa Educativo
Estudiante/alumno:	persona que cursa sus estudios profesionales dentro de la UPTex.

4. Contexto de la organización

4.1 Antecedentes

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, conscientes 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.

El 2 de mayo del 2011, se firma el convenio para la creación, operación y apoyo financiero de la Universidad Politécnica de Texcoco. El 9 de mayo del mismo año, inicia labores la Universidad Politécnica de Texcoco, en instalaciones provisionales en el municipio de Texcoco en, José María Arteaga 406, San Pedro, C.P. 56150. Texcoco de Mora. Con una oferta educativa de tres carreras, como son, Ingeniería Robótica, Ingeniería en Electrónica y Telecomunicaciones, Licenciatura en Administración y Gestión de PYMES, con una matrícula de 93 estudiantes.

Para el ciclo escolar 2014–2015, la UPTex, captó una matrícula de 646 alumnos, distribuidos en las tres carreras, Licenciatura en Administración y Gestión de PYMES con 325, la Ingeniería en Electrónica y Telecomunicaciones con 212, y la Ingeniería de Robótica con 109.

El 5 de septiembre del 2016 la UPTex, comenzó actividades en sus instalaciones definitivas. Para el ciclo escolar 2016–2017, contaba con una plantilla docente de 57 profesores de asignatura, 15 profesores de tiempo completo, 14 plazas administrativas y 3 plazas de directivos, también, captó una matrícula de 958 alumnos, distribuidos en las tres carreras, Licenciatura en Administración y Gestión de PYMES con 480, la Ingeniería en Electrónica y Telecomunicaciones con 249, y la Ingeniería de Robótica con 229.

Posteriormente, para el ciclo escolar 2018-2019, se incorporan tres carreras más a la oferta educativa que ofrece la UPTex, Ingeniería en Sistemas Computacionales, con 146 alumnos, Ingeniería en Logística y transporte con 83, Licenciatura en Comercio Internacional y Aduanas con 245.

A la fecha, la UPTex ofrece 6 Programas Educativos (PE) a nivel licenciatura, que se cursan en un tiempo mínimo de tres años con cuatro meses y recientemente en el programa Bilingüe Internacional Sustentable (BIS), que corresponde a tres años ocho meses.

4.1.1 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.

4.1.2 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.

4.1.3 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 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.

4.1.4 Justificación de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En la Universidad Politécnica de Texcoco, se tiene conciencia de la importancia y relevancia de promover en la institución, la implementación de un enfoque basado en procesos, que permita garantizar el cumplimiento de la Misión, Visión, Política de Calidad y los Objetivos de la Universidad.

4.1.5 Objetivo de Calidad.

Proporcionar servicios de educación superior de calidad, para la formación de profesionistas cumpliendo con los requerimientos de los clientes. En este sentido, se ha determinado la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la UPTex, a partir del mes de septiembre del año 2018, acorde a los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 y su equivalente internacional ISO 9001: 2015.

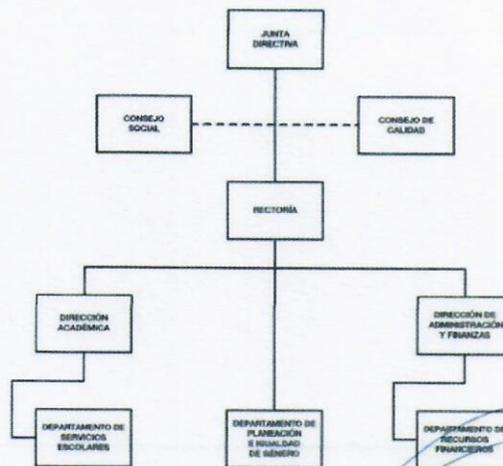
4.1.6 Organigrama de la Alta Dirección.



SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TEXCOCO
ORGANIGRAMA



[Signature]
LIC. ALEJANDRO FERNÁNDEZ CÁMPILLO
SECRETARIO DE EDUCACIÓN

[Signature]
MTRO. ALBERTO SÁNCHEZ FLORES
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA DE TEXCOCO

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 7 FRACCIÓN XXVII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS, SE APRUEBA LA PRESENTE ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN, LA CUAL HA QUEDADO REGISTRADA Y RESGUARDADA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN.
FEBRERO DE 2019.

Figura 1: Basada en el Manual General de Organización.

4.1 Comprensión de la organización

En consideración a lo anterior, el comité del SGC realizó, dentro de la planeación estratégica un análisis del contexto situacional de la institución que se materializa en la Matriz FODA, identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para así elaborar y determinar acciones estratégicas.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las partes interesadas que la UPTex ha establecido y que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad según su contexto son:

- Clientes
- Personal docente
- Personal administrativo,
- Comunidad/sociedad
- Organizaciones externas
- Gobierno del Estado
- Proveedores

En este sentido, se entienden como partes interesadas a todo individuo o grupo de individuos que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización, por lo consiguiente las partes interesadas están identificadas en la *Matriz de Partes Interesadas* de la UPTex.

4.3 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 Calidad, definiendo como cliente al estudiante y como producto al servicio educativo, el cual consiste:

Servicio de formación universitaria de los estudiantes, desde la preinscripción hasta la titulación, que inscripción, enseñanza, aprendizaje y reinscripción, establecido en el “Mapa de procesos”.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El Sistema de Gestión de Calidad, establece, documenta, implementa y se 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 UPTex, asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- c) Se lleva a cabo un seguimiento, medición y análisis de los procesos, mediante la revisión por la Alta Dirección, reuniones y las auditorías internas.
- d) La implementación de indicadores en los procesos y su periódica revisión, en las reuniones por la Alta Dirección permiten tomar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

La UPTex determino a través de procedimientos debidamente documentas las entradas requeridas y salidas deseadas, así como los recursos necesarios de los procesos y sus interacciones, como se puede apreciar en el “Mapa de procesos”.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección en 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) Establecer la política y el objetivo de Calidad, los cuales, están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- b) Asegurando que los requisitos del SGC están integrados en los procesos de la organización y sume la rendición de cuentas y la eficacia de este.
- c) Promover el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- d) La comunicación con el personal, dando a conocer la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, las cuales, se conocen a través de las auditorías de servicio.
- e) Revisiones periódicas con los integrantes del comité a través de programas de reuniones de revisión por la alta dirección.
- f) Establecer la política y el objetivo de calidad, los cuales, son evaluados a través de los indicadores de procesos, de enseñanza- aprendizaje, cumpliendo las reuniones de revisión por la alta dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos.

5.1.2 Enfoque al cliente/estudiante

La Alta Dirección, demuestra su liderazgo y compromiso con el cliente asegurando que:

- a) Las necesidades y expectativas de los estudiantes han sido convertidas en requisitos, por lo tanto, son cumplidas durante el desarrollo de la prestación del servicio.
- b) Se cumpla con las obligaciones reglamentarias y legales aplicables a la prestación del servicio, determinadas por las dependencias correspondientes.
- c) En la UPTex, se transmite y se hace del conocimiento a todo el personal, la importancia de satisfacer las expectativas de los clientes y de las partes interesadas.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La presente política representa el marco de trabajo para la planificación y mejora del sistema de gestión de la Calidad.

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

La Universidad Politécnica de Texcoco, ha definido la política del Sistema de Gestión de Calidad, la cual, pone a disposición del personal y de las partes interesadas.

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

En la UPTex se difunde la política de Calidad en puntos estratégicos de la misma, así como la difusión en diferentes medios mismos que se establece en la *Matriz de comunicación* determinada en el SGC, llevando a cabo las revisiones correspondientes por la alta dirección.

5.3 Roles responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección en función de la estructura de la UPTex asigna las responsabilidades y autoridades, mediante el organigrama funcional, para que los roles pertinentes se determinen, comuniquen y entiendan teniendo en cuenta los perfiles de puestos, de acuerdo con el Manual General de Organización, como se muestran en la matriz de responsabilidades y autoridades de la institución.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Durante la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, la UPTex establece por medio de la matriz de riesgos una metodología para determinar, analizar y dar seguimiento a los riesgos identificados en la matriz FODA, los procesos desarrollados tienen como finalidad, determinar los mecanismos para evaluar riesgos, al mismo tiempo, especificar y planificar las acciones para minimizarlos.

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

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1. Objetivos de Calidad

Los objetivos del SGC se alinean a la política de calidad, son medibles y son prescritos para todos los niveles y funciones de la UPTex, tomando en consideración los requisitos aplicables, riesgos y oportunidades, la mejora continua y la superación de la satisfacción del cliente.

- I. Planear, coordinar, dirigir y evaluar el desarrollo de las actividades académicas, de investigación, de posgrado y la prestación de servicios educativos, para lograr un eficiente desempeño académico y mejorar la calidad de la educación superior que se imparte en la Universidad.
- II. Planear, coordinar y controlar los procedimientos operativos en materia de inscripción, registro, acreditación escolar, revalidación, certificación de estudios y titulación de los alumnos inscritos en las carreras que ofrece la Universidad, de acuerdo con la normatividad establecida.

- III. Participar en el desarrollo ordenado y sistematizado de la Universidad, mediante un esquema de información, planeación, programación y evaluación que permita dar seguimiento y oriente las acciones para lograr el mejor cumplimiento del objeto y funciones del organismo.
- IV. Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las actividades relacionadas con el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos, así como en la prestación de los servicios generales, para lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos asignados a la Universidad, conforme a las normas y disposiciones legales vigentes.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando el sistema así lo requiera la Alta Dirección de la UPTex, determina los cambios en conjunto con el comité del SGC, teniendo en cuenta el contexto de la situación para poder planear los cambios, con el propósito de mantener la funcionalidad e integridad del sistema y la asignación y/o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Texcoco determina y distribuye los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del SGC por medio de la administración y gestión de recursos financieros a través del presupuesto asignado por el Gobierno Federal, Estatal e Ingresos Propios tomando en cuenta las necesidades, la capacidad y limitaciones.

7.1.2 Personas

La Universidad Politécnica de Texcoco, a través de la Dirección de Administración y finanzas, se asegura que se cuente con el personal adecuado, en caso de requerir personal, se hace la gestión por medio de la solicitud de contratación canalizada a Recursos Humanos sujeto al presupuesto de cada ejercicio fiscal.

En caso del personal académico y de perfil específico con las carreras ofertadas, la Dirección Académica en conjunto con los responsables de Programa Educativo se asegura que se cuente con el personal necesario, gestionando la contratación en conjunto con el área de Recursos Humanos, todo ellos en base a los perfiles de puestos.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad Politécnica de Texcoco identifica, proporciona y mantiene la infraestructura de acuerdo con las condiciones y recursos disponibles, el mantenimiento a edificios, salones, laboratorios, áreas comunes, espacios de trabajo, almacenamiento, equipo de cómputo incluyendo hardware y software, recursos de transporte, así como tecnología de la información

y comunicación, son ajustados a las necesidades detectadas y a los nuevos requerimientos de mantenimiento, infraestructura y equipo en general.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La UPTex, implementa medidas adecuadas para que el ambiente de la institución sea el idóneo para la operación de los procesos, a través de los procedimientos, 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. Todo esto, mediante encuestas de clima laboral, como lo determina la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación y la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención de estrés laboral.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Texcoco, determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los recursos, mediante, la realización de la evaluación del desempeño y evaluación docente, así como, las encuestas de satisfacción, para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La UPTex determina los conocimientos que requiere y necesita para la operación de los procesos a través de la documentación y procedimientos aplicables, mediante un plan anual de capacitación para docentes y personal administrativo según se requiera, a través de un programa de evaluación, se determinan las áreas de oportunidad para mejora en los conocimientos, al igual que en la matriz FODA y la matriz de riesgos, mismos que se controlan por medio del SGC.

7.2 Competencia

La UPTex, determina la competencia necesaria para el personal docente y administrativo, mediante los perfiles de puesto que consideran la educación, formación o experiencia, apropiadas la cual asegura que el personal cumpla con dichas competencias, manteniendo la evidencia de ello en caso de no contar con alguna competencia, se deberá tomar acciones de formación u otras acciones que permita lograr la competitividad.

La elaboración del perfil del puesto es el proceso que permite identificar las aptitudes, cualidades y capacidades que, conforme a su descripción, son fundamentales para la ocupación y desempeño del mismo, personal necesario que cuenta con la formación, educación, conocimientos y experiencia necesaria.

Se cuenta con un expediente en el que se incluyen evidencias de cumplimiento de sus funciones a través del perfil y una evaluación de desempeño, resultados que son primordiales para la toma de acciones necesarias, en la detección de las necesidades de capacitación.

7.3 Toma de conciencia

La UPTex, asegura que las personas que trabajan en la institución son conscientes de la Política de Calidad, los objetivos pertinentes y el impacto, la pertinencia e importancia de las actividades, funciones y atribuciones en la contribución a la mejora continua que se enmarca en el Sistema de Gestión de la Calidad, derivado de la operación correcta de sus procedimientos y la implicación del incumplimiento de los requisitos a la Norma ISO 9001-2015.

7.4 comunicación

La Alta Dirección es responsable de determinar la comunicación interna y externa mediante la matriz de comunicación de la UPTex, la cual establece claramente, el tiempo, el método de comunicación, así como la responsabilidad de las partes interesada, mediante el uso de plataformas digitales, reuniones con el personal y los requisitos del estudiante.

7.5 Información documentada

En la UPTex, la Alta Dirección se encarga de Mantener y Conservar la información documentada necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, relegados en los siguientes documentos:

- Manual del SGC
- Procedimientos
- Y los documentos establecidos en la Lista Maestra de Control de Formatos y Registros

Para el cumplimiento de este requisito o creación, actualización y control de la información documentada, se estableció el procedimiento de "Elaboración 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 el plan de calidad correspondiente de acuerdo con la revisión de su contexto de manera continua, así como se establece en el punto 6 de este manual.

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.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Universidad Politécnica de Texcoco, establece mecanicismo de comunicación con el cliente a través, con La Matriz de Comunicación (MC), como elemento respuesta oportuna a las necesidades del cliente:

- a) Se proporciona la información necesaria y relativa, de los requisitos, para los servicios que ofrece, dicha información es difundida en la página oficial de la UPTex, tal como se estable en la MC.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos del servicio y los establecidos previamente sean solventados, como oportunidades de mejora (revisiones).
- c) La UPTex tiene la capacidad para cumplir los requisitos del cliente, por lo que, en cuanto a la retroalimentación, existe en la página oficial de la UPTex un formulario para quejas y sugerencias sobre servicios otorgados a los estudiantes, así como la existencia de buzones físicos dentro de las instalaciones.
- d) Cuando hay algún cambio en los requisitos del servicio, la UPTex se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de informar a los estudiantes que los requisitos fueron modificados.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Texcoco, cuenta con la infraestructura necesaria para garantizar respuesta oportuna a las necesidades del cliente, mediante los procedimientos establecidos y los requisitos aplicables.

- a) Los requisitos específicos para el estudiante, se identifican Plan de Estudios donde se establecen las asignaturas en el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de acuerdo con las referencias normativas establecidas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- c) Que se haya establecido en los procedimientos las condiciones bajo las cuales se desarrolla el servicio.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Texcoco, tiene la capacidad para cumplir con los requisitos del servicio que ofrece, de igual forma, efectúa una revisión antes de que se comprometa a proporcionar un servicio al estudiante, asegurando que:

- a) Están definidos los requisitos del estudiante del servicio de acuerdo al Plan curso.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del servicio y los expresados previamente.
- c) Tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos.

- d) Los requisitos no establecidos para el estudiante, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto deberán someterse a consideración siempre y cuando sean previstos en el Consejo de Calidad.
- e) Cualquier requisito adicional que se considere necesario.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Texcoco asegura que cuando haya algún cambio en los requisitos del servicio, la documentación pertinente sea modificada de manera oportuna y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados, así como difusión correspondiente con todas partes interesadas.

8.3 Diseño y desarrollo

Este requerimiento de la norma no es aplicable, debido a que, en la UPTex no se realizan actividades de diseño. Las actividades que se realizan son servicios educativos, integrados por planes y programas de estudio, totalmente elaborados y autorizados por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

8.4 Control de procesos, productos y servicios

La Universidad Politécnica de Texcoco, se apega a la normativa aplicable al proceso de compras, para realizar la contratación de productos y servicios suministrados externamente, de igual forma, controla a los proveedores externos siguiendo los lineamientos que deban ser atendidos.

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, igualmente la aplicación de los procedimientos a los procesos de preinscripción, inscripción, reinscripción y titulación. Cabe resaltar que mediante SGC se hace un ciclo de mejora continua.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La Universidad Politécnica de Texcoco ha determinado la identificación y trazabilidad de sus servicios mediante el seguimiento de las asignaturas que se imparten y con el seguimiento del número de control (matrícula) de los estudiantes, la codificación de los oficios, procedimiento y formatos del sistema.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La UPTex establece que, en cada expediente del estudiante, se resguarda la documentación requerida en copia, el documento original es propiedad del cliente (estudiante) y únicamente se solicita para la validación y comprobación de estos documentos.

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

Para el caso de uso de datos personales se apega a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales.

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

Este punto no aplica para la UPTex, porque el proceso de enseñanza-aprendizaje concluye con la titulación.

8.5.6 Control de los cambios

En la Universidad Politécnica de Texcoco, la gestión de los cambios se realiza a través de la identificación de oportunidad de mejora mediante el formato de *solicitud de mejora, baja o cambio del procedimiento*, establecida en el *Procedimiento de Control de Información Documentada*, por cada área mediante el titular o dueño de proceso, a su vez, este cambio es revisado por equipo auditor de calidad para su autorización.

8.6 Liberación de los servicios

En la UPTex la liberación del servicio se realiza en las diferentes etapas de la prestación a través, de la aplicación del Plan de calidad y los procedimientos para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

8.7 Control de salidas no conformes

En la Universidad Politécnica de Texcoco, las salidas no conformes se controlan a través del procedimiento documentados de *Salidas no Conformes*.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La alta dirección, determina los indicadores de monitoreo de la UPTex, de cada proceso o procedimiento. La coordinación de SGC da seguimiento al desempeño de manera permanente una vez obtenidos los resultados, se consideran como elemento de entrada para revisión por la dirección.

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. De igual forma, cuenta con un cuestionario de quejas y sugerencias en su página oficial.

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.
- c) El SGC se encuentra en un proceso de mejora.

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.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa el Sistema de Gestión de Calidad de la UPTex, a intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica, cuando menos cada dos veces al año, y en su casa cada día de cuatrimestre.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la revisión por la dirección y las juntas de comité de gestión de la calidad, incluyen 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 estos
- 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 o cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad y la necesidad de recursos en la Universidad Politécnica de Texcoco, se detalla en la minuta de la revisión por la dirección.

10. Mejora

10.1 Generalidades

La alta dirección en la UPTex determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente, asimismo, aumentar la satisfacción.

10.2 No conformidad y acción correctiva

La UPTex toma acciones para controlar 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, 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 evitar que vuelvan a ocurrir 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 no conformidades con los requisitos especificados del servicio y del sistema de gestión de la calidad se identifiquen y controlen para prevenir su utilización o entrega no intencionadas. Los controles, las responsabilidades y las autoridades para tratar los servicios no conformes, se encuentran definidos en el procedimiento de Control de salidas no Conformes.

10.2.2 La organización debe conservar la 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. También, cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos

10.3 Mejora continua.

La UPTex mejora continuamente la conveniencia, adecuación y 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.

También, por medio de las oportunidades identificadas en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad. Estas mejoras se ven reflejadas en el cumplimiento de los Objetivos de Calidad y en la mejora de cada uno de los procesos documentados

11. Historial de Cambios

Revisión	Fecha de la Modificación	Descripción de la modificación
1	20/12/2022	Redacción, temas de aplicabilidad, antecedentes.
2	08/08/2023	revisión de ortografía en General, anexar los objetivos de acuerdo con el Manual General de Organización, actualizar el organigrama oficial y eliminación de logos de identidad grafica correspondiente a la anterior administración.