






# MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015

Conforme a la norma  
ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015  
Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

 <b>Adalberto Sánchez Velázquez</b> Representante del SGC Emitió	 <b>Sandra Leticia Castañeda Sánchez</b> Representante del SGC Revisó	 <b>Alfredo López Herrera</b> Rectoría Aprobó
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Contenido

Introducción .....	1
1. Objeto y campo de aplicación .....	3
2. Referencias normativas.....	3
3. Términos y definiciones .....	4
4. Contexto de la UTS .....	4
4.1 Comprensión de la UTS y de su contexto.....	4
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	9
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS .....	10
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	11
5. Liderazgo .....	17
5.1 Liderazgo y compromiso .....	17
5.2 Políticas .....	18
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UTS.....	18
6. Planificación .....	19
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	19
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	19
6.3 Planificación de los cambios.....	19
7. Soporte .....	19
7.1 Recursos .....	19
7.2 Competencia .....	22
7.3 Toma de conciencia.....	23
7.4 Comunicación.....	23
7.5 Información documentada.....	27
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	31
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	32
8.5 Producción y prestación del servicio.....	32
8.6 Liberación de los productos o servicios .....	34
8.7 Control de las salidas no conformes .....	34
9 Evaluación del desempeño.....	35
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	35
9.2 Auditoría interna .....	36
9.3 Revisión por la dirección .....	36

10 Mejora .....	37
10.1 Generalidades .....	37
10.2 No conformidad y acción correctiva .....	37
10.3 Mejora continua .....	38
GLOSARIO .....	39

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 1 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

### Introducción

La adopción de un sistema de Gestión de la Calidad, es una decisión estratégica para una institución, que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una institución al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-INMC-2015, son:

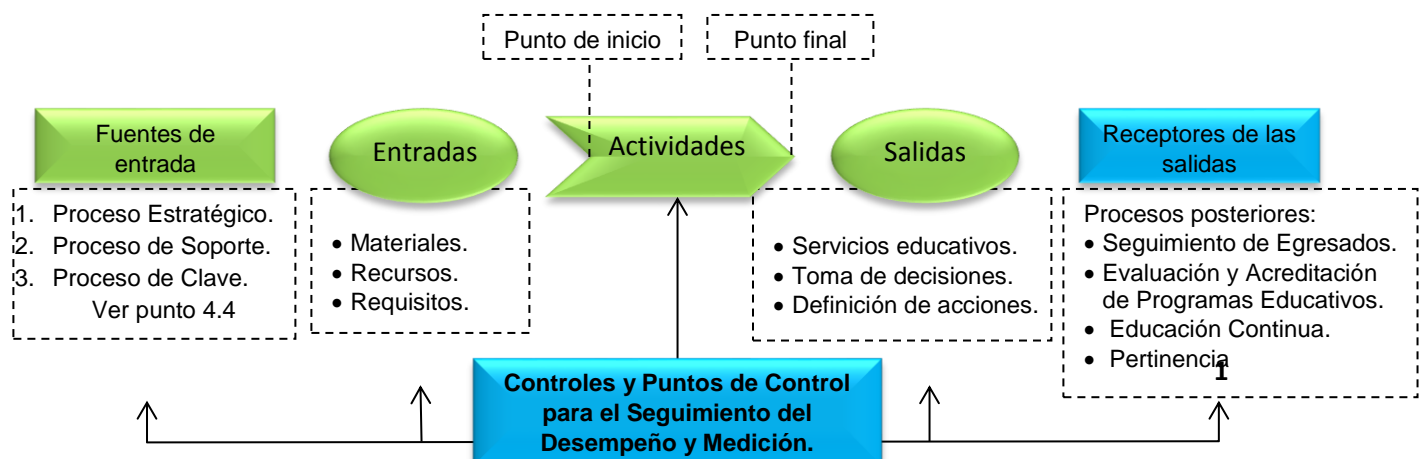
- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del usuario;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y sus objetivos; y
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad específicos.

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del usuario cumpliendo los requisitos del usuario.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la institución en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la institución controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda aumentar el desempeño global de la misma.

La figura 1 muestra la representación esquemática de los procesos de la Universidad Tecnológica de Salamanca (UTS), así como la interacción de sus elementos.

Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

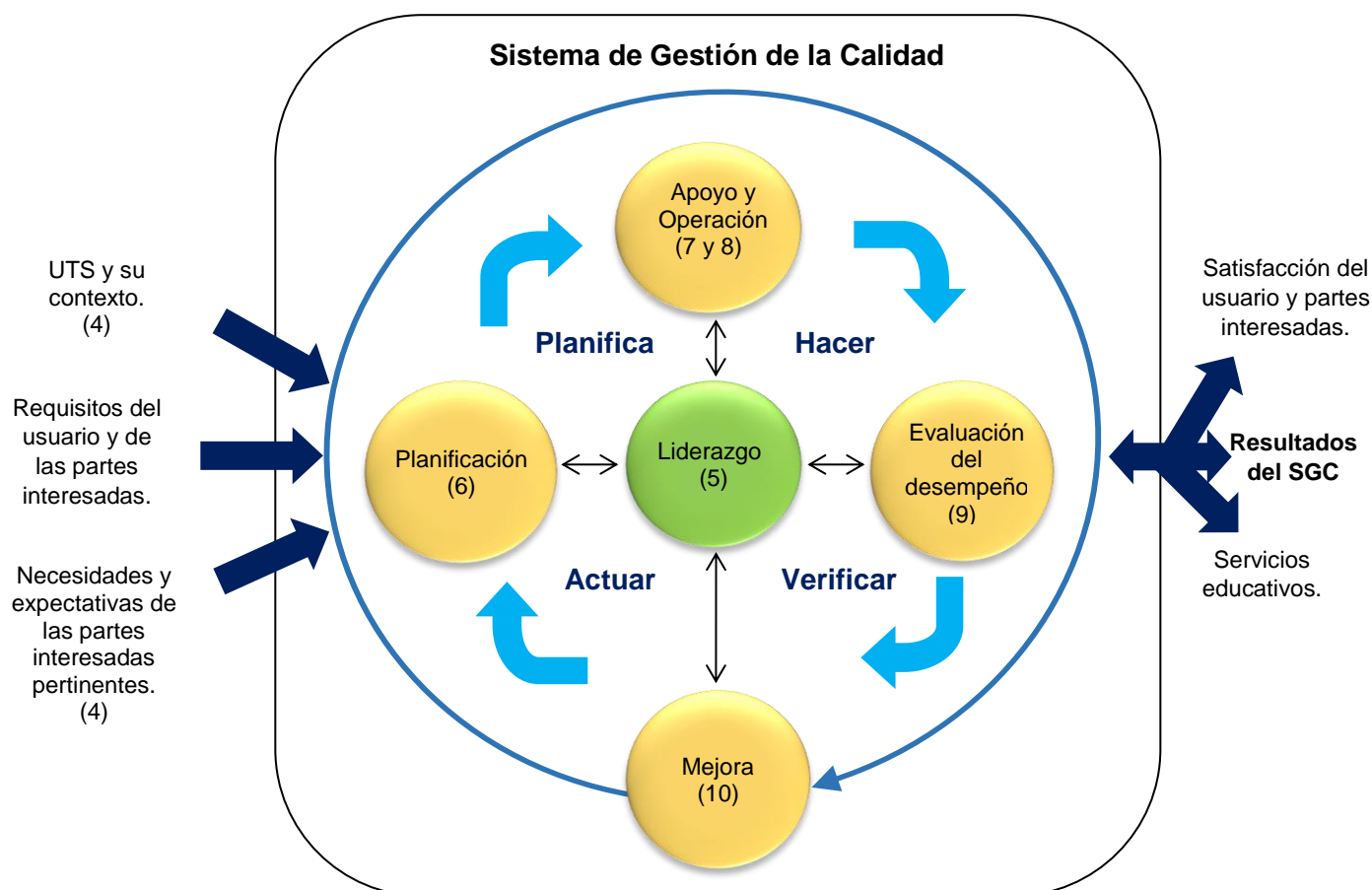


	<p align="center"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>		<p align="right">Página 2 de 43</p>
<p><b>Emite:</b></p>	<p>COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Revisión: C</p>	<p>CÓDIGO: MCSGC001 Fecha: 03-09-2021</p>

**Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un único proceso.**

La UTS utiliza este esquema para cada uno de sus procesos, el cual especifica de manera detallada las fuentes de entrada, actividades, salidas y resultados.

Por otra parte, se señala que el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) se aplica a todos los procesos y al Sistema de Gestión de la Calidad en su conjunto. A continuación, se ilustra cómo los apartados de la Norma ISO 9001:2015 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



**Figura 2. Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001: 2015 en el ciclo PHVA.**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 3 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## 1. Objeto y campo de aplicación

La Norma internacional ISO 9001:2015, especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad cuando una institución:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente un producto o servicio que satisfaga los requisitos del usuario, y los legales y reglamentarios aplicables, y
- Aspira a aumentar la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado.

## 2. Referencias normativas

La UTS, se encuentra sustentada en el siguiente marco jurídico-normativo:

### A. DISPOSICIONES FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Código Civil Federal.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Ciencia y Tecnología.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley de Ingresos de la Federación.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley del Impuesto sobre la Renta.
- Ley de la Propiedad Industrial.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Educación.
- Ley para la Coordinación de la Educación Superior.
- Presupuesto de Egresos de la Federación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 4 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## B. DISPOSICIONES ESTATALES

- Constitución Política del Estado de Guanajuato.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato.
- Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato.
- Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.
- Decreto de Creación de la Universidad Tecnológica de Salamanca.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios.
- Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato.
- Ley de Ingresos para el Estado de Guanajuato.
- Reglamento Interior de la Universidad Tecnológica de Salamanca.

## 3. Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

## 4. Contexto de la UTS

### 4.1 Comprensión de la UTS y de su contexto

El Plan Institucional de Desarrollo 2021-2024 (PIDE) de la UTS especifica las cuestiones externas e internas, así como los factores positivos y negativos en su Diagnóstico FODA.

El Seguimiento y la revisión de la información sobre los factores externos e internos se realiza en cada actualización del PIDE.

Cada Programa Educativo, tiene como sustento un Estudio de Factibilidad, el cual considera el entorno tecnológico, competitivo, de mercado, educativo, cultural y social de la Zona de Influencia de la UTS, conformada por los Municipios de Celaya, Cortázar, Irapuato, Salamanca, Santa Cruz de Juventino Rosas y Villagrán.

La UTS establece en su PIDE y en cada uno de sus Programas Educativos los valores, la cultura, las competencias profesionales y el desempeño de sus egresados en el sector laboral.

## CONTEXTO

La Universidad Tecnológica de Salamanca está localizada en el municipio de Salamanca, el cual se encuentra cerca del corredor industrial del Bajío, que va desde Apaseo el Grande

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 5 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

hasta San Francisco del Rincón, eje que cruza las más importantes poblaciones en el Estado de Guanajuato.

**Figura 3. Infraestructura en vías de comunicación.**



**Fuente:** Tomado, el 08 de abril de 2021, de: <https://www.google.com.mx/search?q=mapa+de+guanajuato>

Salamanca se localiza en el suroeste de la entidad, entre los paralelos 20° 52' y 20° 26' de latitud norte, los meridianos 101° 01' y 101° 19' de longitud oeste, altitud entre 1,600 y 2,600 m., limita al norte con los municipios de Irapuato y Guanajuato, al noreste con San Miguel de Allende, al este con Santa Cruz de Juventino Rosas y Villagrán, al sureste con Cortázar, al sur con Jaral del Progreso y Valle de Santiago, y al oeste con los municipios de Irapuato y Pueblo Nuevo.

**Figura 4. Ubicación del municipio de Salamanca.**





**Fuente:** Tomado, el 08 de abril de 2021, de:  
[https://www.google.com.mx/search?q=guanajuato&biw=1706&bih=793&source=lnms&tbn=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj8xOvStcjNAhUGbSYKHfcSDqUQ\\_AUIBygC&dpr=1.13#tbn=isch&q=guanajuato+mapa&imgc=zACUV5O3wSILwM%3A](https://www.google.com.mx/search?q=guanajuato&biw=1706&bih=793&source=lnms&tbn=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj8xOvStcjNAhUGbSYKHfcSDqUQ_AUIBygC&dpr=1.13#tbn=isch&q=guanajuato+mapa&imgc=zACUV5O3wSILwM%3A)

El municipio de Salamanca ocupa el 2.53% de la superficie del estado de Guanajuato, con una extensión territorial de 755.6 km<sup>2</sup>, tiene 327,417 habitantes de acuerdo al Censo General de Población y Vivienda 2020, elaborado por el INEGI y cuenta con 326 localidades. Es el cuarto municipio del estado de Guanajuato con mayor población, después de León, Irapuato y Celaya.

En la Zona de Influencia de la Universidad Tecnológica de Salamanca, integrada por los municipios de Celaya, Cortázar, Irapuato, Salamanca, Santa Cruz de Juventino Rosas y Villagrán; se desarrollan varias actividades económicas como los son Agricultura, Ganadería, Industria y comercio, aprovechando los sistemas de caminos terrestres y ferroviarios que pasan por cada una de los municipios antes mencionados.

**Cuadro 1. Datos socioeconómicos y sociodemográficos.**

Variables	Salamanca	Guanajuato
-----------	-----------	------------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 7 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

Población total 2020	273,417	6´166,934
Tasa de crecimiento promedio anual 2010 - 2020	1.24%	0.49 %
Extensión en km <sup>2</sup>	755.6	30,606.7
Densidad demográfica (hab./km <sup>2</sup> )	361.9	201.5
Porcentaje de Población Económicamente Activa (PEA) de 12 años y +	56.6	61.8
Tasa de Ocupación de la PEA	97.4	98.2

**Fuente:** Censo General de Población y Vivienda 2020, INEGI

Panorama Sociodemográfico de México, <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/tableros/panorama/> Tomado el 6 de abril de 2021.

## DENSIDAD POBLACIONAL

La densidad de población en Salamanca es de 361.9 hab/km<sup>2</sup>, en tanto que en el Estado de Guanajuato es de 201.5 hab/km<sup>2</sup>. Los municipios de la Zona de Influencia con mayor densidad poblacional son Celaya con 942.3 hab/km<sup>2</sup>, Irapuato con 696.7 hab/km<sup>2</sup>, y Villagrán con 512.1 hab/km<sup>2</sup>.

## POBLACIÓN ECONOMICAMENTE ACTIVA (PEA)

De los Municipios que integran la Zona de Influencia de la UTS, el Municipio de Salamanca es el que presenta el menor porcentaje de Población Económicamente Activa (de 12 años y más), con un 56.6%, por debajo también del 61.8% que se registra a nivel estatal. Asimismo, con relación a la PEA Ocupada, el Municipio de Salamanca registra el menor porcentaje respecto a los municipios de la Zona de Influencia de la UTS, con 97.4%, inferior al registrado en el Estado de Guanajuato (97.6%). Ver cuadro 2.

**Cuadro 2. PEA de la Zona de Influencia de la UTS**

Municipio	Población Económicamente Activa (%)			PEA Ocupada (%)		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Celaya	62.8	57.5	42.5	98.2	97.7	98.8
Cortazar	60.6	60.3	39.7	98.0	97.5	98.7
Irapuato	60.8	59.1	40.9	98.3	97.8	98.9
Salamanca	56.6	60.8	39.2	97.4	96.8	98.4
Santa Cruz de Juventino Rosas	57.2	62.3	37.7	98.4	98.0	99.0
Villagrán	57.4	62.0	38.0	97.6	96.8	98.9
<b>Estado de Guanajuato</b>	<b>61.8</b>	<b>59.7</b>	<b>40.3</b>	<b>98.2</b>	<b>97.7</b>	<b>98.9</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 8 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

**Fuente:** INEGI. Censo General de Población y Vivienda, 2020.

## POBLACIÓN SEGÚN NIVEL DE ESCOLARIDAD

De la población de 15 años y más de los Municipios que integran la Zona de Influencia de la UTS, se destaca que el Municipio de Salamanca, en educación superior se encuentra por debajo de Celaya (22.2%) e Irapuato (18.6%), ya que registra un 17.6%. Sin embargo, este indicador es superior al registrado en el Estado de Guanajuato (15.9%). Ver cuadro 3.

**Cuadro 3. Población según nivel de escolaridad de la Zona de Influencia de la UTS**

Municipio	S/Esc.	Básica	Media Superior	Superior	No Esp.
Celaya	4.4	48.0	25.2	22.2	0.2
Cortazar	5.6	59.5	22.0	12.7	0.1
Irapuato	4.8	52.6	23.9	18.6	0.1
Salamanca	6.4	53.1	22.7	17.6	0.2
Santa Cruz de Juventino Rosas	9.7	63.9	17.0	9.2	0.2
Villagrán	5.8	58.8	25.3	10.1	0.1
<b>Estado de Guanajuato</b>	<b>6.3</b>	<b>56.5</b>	<b>21.0</b>	<b>15.9</b>	<b>0.2</b>

**Fuente:** INEGI. Censo General de Población y Vivienda, 2020

## OFERTA EDUCATIVA DE LA UTS

Técnico Superior Universitario en:

1. Administración, Área Capital Humano;
2. Energías Renovables, Área Calidad y Ahorro de Energía;
3. Mecatrónica, Área Automatización;
4. Procesos Industriales, Área Automotriz;
5. Química, Área Industrial;
6. Química, Área Tecnología Ambiental; y
7. Tecnologías de la Información, Área Desarrollo de Software Multiplataforma.

Licenciatura en:

1. Gestión del Capital Humano.

Ingeniería en:

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>		<p>Página 9 de 43</p>
<p><b>Emite:</b></p>	<p>COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Revisión: C</p>	<p>CÓDIGO: MCSGC001</p>

1. Energías Renovables;
2. Mecatrónica;
3. Tecnología Ambiental;
4. Sistemas Productivos; y
5. Procesos Químicos.

## 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la UTS de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables, la UTS tiene determinadas:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad; y
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

La UTS realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, como se señala en Cuadro 4.

**Figura 4. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Partes interesadas pertinentes al sistema	Producto o servicio	Requisitos pertinentes de las partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad, establecidos en Procedimientos Institucionales o Instrucciones de Trabajo	Seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos pertinentes
Aspirantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información institucional actualizada.</li> <li>2. Inscripción.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admisión e Inscripción.</li> <li>2. Promoción y Difusión Institucional.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Informe Mensual e Informe Cuatrimestral</p>
Estudiantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Escolar.</li> <li>2. Programas Educativos pertinentes.</li> <li>3. Servicios educativos.</li> <li>4. Servicios de Apoyo al Estudiante.</li> <li>5. Vinculación y Extensión Universitaria.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades Culturales y Deportivas.</li> <li>2. Apoyo Psicopedagógico.</li> <li>3. Asesorías Académicas.</li> <li>4. Becas.</li> <li>5. Bolsa de Trabajo.</li> <li>6. Control Escolar.</li> <li>7. Estadías.</li> <li>8. Evaluación del Aprendizaje.</li> <li>9. Gestión de la Asignatura.</li> <li>10. Incubación de Negocios.</li> <li>11. Movilidad Nacional e Internacional.</li> <li>12. Servicios Bibliotecarios.</li> <li>13. Servicios de Laboratorios y Talleres.</li> <li>14. Servicios de Tecnologías de la Información.</li> <li>15. Servicios Médicos.</li> <li>16. Tutorías.</li> <li>17. Visitas.</li> </ol>	
Egresados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bolsa de Trabajo.</li> <li>2. Centro de Lenguas</li> <li>3. Educación Continua.</li> <li>4. Incubadora de negocios.</li> <li>5. Seguimiento de egresados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incubación de Negocios.</li> <li>2. Seguimiento de Egresados y Empleadores.</li> <li>3. Servicios Tecnológicos y Educación Continua (Incluyen Servicios del Centro de Lenguas y Servicios de la Entidad Certificadora y Evaluadora).</li> </ol>	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 10 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

Sector Social y Económico	1. Centro de Lenguas. 2. Certificación de Competencias laborales. 3. Servicios Tecnológicos y Educación Continua.	1. Servicios Tecnológicos y Educación Continua (Incluyen Servicios del Centro de Lenguas y Servicios de la Entidad Certificadora y Evaluadora).	
H. Consejo Directivo de la UTS  Consejos Sociales  Autoridades Educativas Estatales y Federales  Otras Autoridades Estatales y Federales	1. Participación interinstitucional. 2. Resultados institucionales. 3. Rendición de cuentas.	1. Asesoría Jurídica Institucional 2. Gestión de Información. 3. Programa Operativo Anual.	

Cada Programa Educativo (PE) de la UTS, tiene su Programa de Desarrollo, en cual considera detalladamente los siguientes aspectos:

- Modelo Educativo de la Universidad Tecnológica de Salamanca.
- Misión, Visión y Valores del PE.
- Perfil del egresado del PE.
- Objetivos estratégicos del PE.
- Información general del sector productivo que atiende el PE en México.
- Información general del sector productivo que atiende el PE en Guanajuato.
- El Plan Estatal de Desarrollo de Guanajuato.
- La Educación en el Estado de Guanajuato.
- Zona de Influencia (ZI) de la Universidad Tecnológica de Salamanca.
- Indicadores sociodemográficos de la ZI de la UTS (Población, natalidad, mortalidad, migración).
- Actividad económica en la ZI de la UTS.
- Población económicamente activa del Estado de Guanajuato y de la ZI de la UTS.
- Población ocupada por sector económico.
- Vinculación con el sector productivo.
- Capacidad del Estado para generar empleo, por actividad económica.
- PIB Estatal por sectores económicos y participación con respecto al Nacional.
- Giro de las empresas de la ZI de la UTS.

#### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS

El alcance se determinó considerando: las cuestiones externas e internas, indicadas en el apartado 4.1; los requisitos de las partes interesadas pertinentes, indicadas en el apartado 4.2; y los productos y servicios de la UTS.

Alcance:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 11 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

*“Servicio de educación superior, en el cual se integran las funciones Académicas, Planeación, Gestión Administrativa, Investigación Aplicada, Extensión Universitaria y Vinculación con los sectores productivo y social”.*

La conformidad con esta Norma Internacional solo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la UTS de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del usuario. (Ver el apartado 8.3 del presente documento).

#### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

4.4.1 La UTS establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos necesarios (Ver Cuadro 5) y sus interacciones, se especifican en los siguientes documentos:

1. Plan de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001).
2. Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002).
3. Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003).

En éstos, se determinan los criterios y los métodos para asegurar la operación eficaz y su control, incluyendo los recursos necesarios y su disponibilidad.

**Cuadro 5. Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS (ISO 9001:2015)**

Procesos	Subprocesos	Subprocesos documentados (Procedimientos o Instrucciones de Trabajo)		Visión general de proceso	Evaluación del desempeño
		Nombre	Clave		
I. Proceso Estratégico: Planeación y Calidad.	I.1 Comunicación Institucional.	Comunicación	PDREC001	Plan de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001)	Seguimiento y medición de los procesos (RESGC022)
	I.2 Planeación Estratégica y Operativa.	Planeación Estratégica.	INPLA001		
		Programa Operativo anual (POA).	INPLA002		
		Sesiones del H. Consejo Directivo de la UTS.	INPLA003		
		Obligaciones de Transparencia.	INPLA004		
	I.3 Gestión de la Calidad.	Acciones correctivas y de mejora.	PDSGC003		
		Auditorías internas.	PDSGC002		
		Control de documentos.	PDSGC001		
		Atención de quejas y sugerencias	INSGC004		
		Elaboración de documentos.	INSGC001		
Control de Servicio no conforme	PDSGC009				
II. Proceso de Soporte: Gestión Administrativa, Vinculación y Extensión Universitaria.	II.1 Gestión de Recursos Financieros	Recursos Financieros	PDDAF001	Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002)	
	II.2 Gestión de Recursos Humanos.	Gestión de personal Académico.	PDRHS001		
		Gestión del personal Administrativo.	PDRHS002		
	II.3 Gestión de Recursos Materiales.	Adquisiciones.	PDRMS002		
		Mantenimiento e infraestructura.	PDRMS003		
	II.4 Servicios de Apoyo al Estudiante.	Atención Médica General.	PDMED001		
		Afiliación al Seguro Facultativo.	INMED001		
		Justificantes Médicos.	INMED002		
		Citas Médicas.	INMED003		
		Centro de Información y Consulta.	INSAE001		
Atención Psicopedagógica.	INSAE002				

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 12 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

	II.5 Servicios Escolares.	Becas.	INSAE003		
		Admisión e Inscripción.	PDESC001		
		Titulación.	INESC003		
	II.6 Tecnologías de la Información.	Publicación y Actualización del Sitio Web.	PDDTI001		
		Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Software de TI.	PDDTI002		
		Sitio WEB.	INDTI001		
		Mantenimiento Preventivo a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica.	INDTI002		
		Mantenimiento Correctivo a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica.	INDTI003		
		Respaldo de Información del SGC.	INDTI004		
		Conectividad.	INDTI005		
		Mantenimiento de Software.	INDTI006		
		Creación, Configuración y/o Respaldo de Correo Electrónico Institucional.	INDTI007		
	II.7 Asesoría Jurídica	Asesoría Jurídica Institucional	INJUR001		
		Estadías.	PDVIN002		
	III.2 Vinculación y Extensión Universitaria.	Servicios Tecnológicos y Educación Continua.	PDVIN006		
		Identificación de Proyectos Susceptibles de Incubar.	PDVIN007		
		Gimnasio Emprendedor.	PDVIN008		
		Actividades culturales y deportivas.	INVIN001		
		Complemento a la Enseñanza Práctica.	INVIN002		
		Diseño Gráfico	INVIN003		
		Seguimiento de Egresados	PDVIN003		
		Promoción y Difusión.	PDVIN005		
		Movilidad nacional e internacional.	INVIN004		
III. Proceso Clave: Educativo.	III.1 Enseñanza-Aprendizaje	Plan de Calidad.	PCDIC001	Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003)	
		Asesorías y Tutorías	PDDIC008		
	III.2 Uso de Laboratorios y Talleres	Talleres y Laboratorios	PDCOA001		

Se definen las responsabilidades en cada proceso, así como los riesgos y oportunidades, de acuerdo con el apartado 6.1.

Para cada proceso se determinan:

- Las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos.
- La secuencia e interacción de estos procesos (Ver Cuadros 6 y 7).
- Los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos.
- Los recursos necesarios para estos procesos (Planes de Control Operacional).
- Los responsables para estos procesos (Planes de Control Operacional).
- Los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.
- Determinación de los cambios necesarios para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos (Planes de Control Operacional).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 13 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

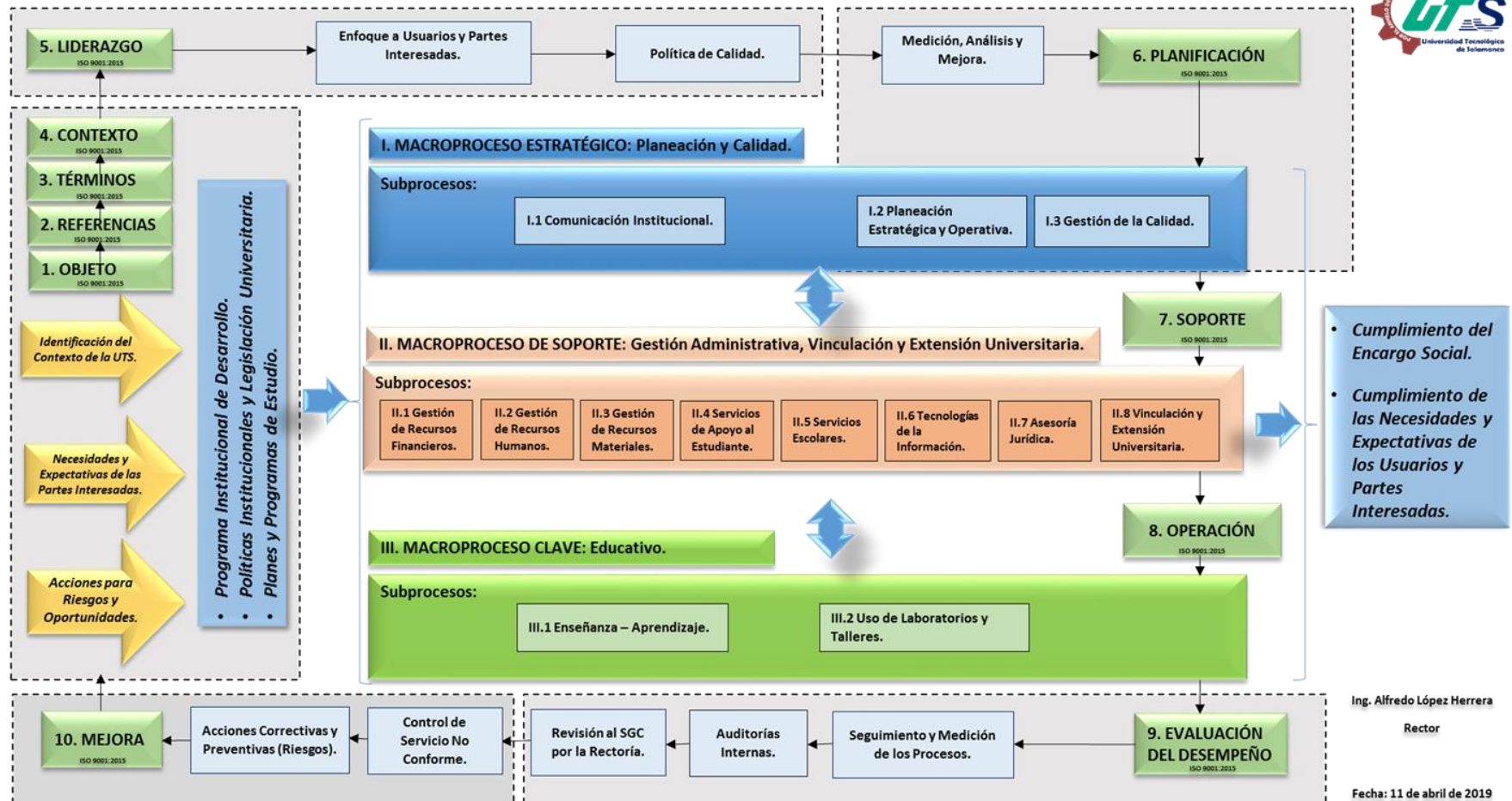
h. Las mejoras a los procesos y al Sistema de Gestión de la Calidad.

En cada procedimiento, elaborado para cada área de la UTS, se especifican de manera detallada las fuentes de entrada, actividades, salidas y resultados.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 14 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UTS



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 15 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

**Cuadro 6. Mapa de Procesos del sistema de Gestión de la Calidad de la UTS**

**Cuadro 7. Interacción de los procesos de la UTS.**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 17 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

4.4.2 La UTS mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos, así como para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado en el Registro de Seguimiento y Medición de los Procesos del (RESGC022), así como en el Plan de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001), en el Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002) y en el Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003).

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

El liderazgo y compromiso de la Rectoría con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad considera:

- La rendición de cuentas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y de la operación de la UTS en el Informe de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS.
- Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad compatibles con el Plan Institucional de Desarrollo, en los documentos Política de la Calidad (EPREC001) y Objetivos de Calidad (EPREC003) e integrando los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos sustantivos como se define en el apartado 4.4;
- Promoviendo el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos como se define en el registro Identificación de Riesgos (EPREC010);
- Asegurando la disponibilidad de recursos para la operación eficaz de la UTS;
- Comunicando al personal la importancia de un desempeño eficaz para lograr los resultados previstos;
- Considerando al personal para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; y
- Promoviendo la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la Rectoría, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

#### 5.1.2 Enfoque al usuario

La Rectoría de la UTS demuestra su liderazgo y compromiso, con respecto al enfoque al usuario, asegurándose de que:

- Se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables;
- Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario; y
- Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del usuario.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 18 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## 5.2 Políticas

### 5.2.1 Desarrollar la Política de la Calidad de la UTS

La Rectoría y el Personal Directivo de la UTS, establecen y comunican la Política de la Calidad en congruencia con el Programa Institucional de Desarrollo, así como las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, incluyendo el compromiso con la mejora continua.

La Política de la Calidad es revisada para su continua adecuación (Ver apartado 5.6) con los propósitos institucionales y es un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad, por medio de los documentos denominados Política de la Calidad (EPREC001) y Objetivos de la Calidad (EPREC003).

Política de la Calidad de la UTS:

“La Universidad Tecnológica de Salamanca satisface los requisitos de los estudiantes y partes interesadas que, reciben sus servicios, con base en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad”.

### 5.2.2 Comunicar la Política de la Calidad de la UTS

La Política de la Calidad está disponible y es comunicada al personal y a las partes interesadas, en lugares visibles, asegurando su entendimiento hacia el personal, por medio de cada responsable de área. La Política de la Calidad se mantiene como información documentada por medio del documento denominado Política de la Calidad (EPREC001).

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UTS

La responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con la calidad, está definida y documentada en el Manual de Procedimientos, elaborado con base en el Estatuto Orgánico y en el Manual de Organización de la UTS, tomando en cuenta los niveles jerárquicos, la experiencia, habilidades y conocimientos del personal académico, administrativo y operativo. Para esto se establece el organigrama de la UTS, el cual es comunicado al personal, complementándose con los perfiles y descripciones de puestos.

La Rectoría asigna en cada Procedimiento Institucional documentado la responsabilidad y autoridad para asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad, así como los procesos están dando las salidas previstas.

Cada responsable de área reporta, mensual y cuatrimestralmente, a la Dirección de Planeación y Evaluación sus resultados obtenidos.

La UTS promueve en cada uno de sus servicios el enfoque al usuario (Ver apartado 5.1.2).

La UTS asegura la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios institucionales.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 19 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Las acciones para abordar riesgos y oportunidades se realizan considerando la comprensión de la UTS y su contexto, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora mediante el registro denominado Identificación de Riesgos y Oportunidades (EPREC010).

6.1.2 Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades se establecen en el registro Identificación de Riesgos y Oportunidades (EPREC010) así como la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y la forma de cómo evaluar la eficacia de estas acciones.

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La UTS establece Objetivos de la Calidad (EPRE003), para las funciones, niveles y procesos pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del usuario:

6.2.2 Como un compromiso con la mejora continua, la UTS establece, implementa y mantiene los objetivos de la calidad, medibles y congruentes con su política de la calidad y su Plan Institucional de Desarrollo, y los gestiona mediante los documentos denominados, Política de la Calidad (EPRE001) y Objetivos de la Calidad (EPRE003), los cuales indican qué se va a hacer, qué recursos se requieren, los responsables, las fechas de cumplimiento y cómo se evaluarán los resultados.

### 6.3 Planificación de los cambios

La UTS lleva a cabo de manera planificada y sistemática el control de los cambios al Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, considerando el propósito del cambio y sus potenciales consecuencias, así como la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, considerando el Plan Institucional de Desarrollo, y de acuerdo con sus planes de control operacional: Plan de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001); Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002); y Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003).

## 7. Soporte

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

La UTS establece mecanismos para gestionar los recursos necesarios que permitan la realización de sus procesos, asegurando su disponibilidad para el funcionamiento efectivo

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 20 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de asegurar la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, procurando:

- Establecer la información para detectar las necesidades de recursos;
- Efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo; y
- Realizar el seguimiento de las tareas de revisión y acreditación de los Programas Educativos.

El Plan Institucional de Desarrollo define las fortalezas y oportunidades con base en un análisis de indicadores institucionales y controla la gestión de recursos mediante el Programa Operativo Anual (POA).

#### 7.1.2 Personas

La UTS implementa acciones para mejorar el perfil de su personal docente y administrativo y mantiene en cada expediente las evidencias referentes a su preparación académica, formación, habilidades y experiencia académica y/o laboral. Con los procedimientos Reclutamiento y Selección de Personal Docente (PDRHS001) y Reclutamiento y Selección de Personal Administrativo (PDRHS002) se determinan y contratan las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos.

#### 7.1.3 Infraestructura

La UTS satisface las necesidades de infraestructura y equipamiento necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de sus funciones sustantivas, adjetivas y regulativas mediante la identificación de sus necesidades en programas de apoyo tales como; proyectos de fondos extraordinarios, para proyectos específicos que justifiquen la adquisición de equipos de gran inversión y mejoramiento de la planta física, aulas, laboratorios, espacios para tutoría y asesoría, biblioteca, centros de cómputo, equipos para los procesos (software y hardware) y servicios de apoyo como Tecnologías de la Información (mantenimiento de equipos de cómputo, respaldos y seguridad de la información).

Los edificios, espacios de trabajo, salones de clase, laboratorios, biblioteca y espacios comunes, se gestionan con base en normas correspondientes a seguridad e higiene.

Para la gestión de la infraestructura se mantiene el procedimiento Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo Mobiliario (PDRMS003), así como el Programa Anual de Mantenimiento (RERMS009).

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La UTS, por medio de la Dirección de Administración y Finanzas, asegura las condiciones adecuadas para los procesos de aprendizaje, incluyendo salones de clase, talleres, laboratorios y espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de su comunidad (estudiantes, docentes, usuarios, personal académico, personal administrativo y personal operativo).



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 21 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

El ambiente de trabajo de la UTS se enriquece con la implementación de medidas de protección civil; las cuales se implementa en todas las áreas de la institución.

La adecuada relación alumno - profesor tiene como base la congruencia entre el perfil académico del profesor y las asignaturas que imparte.

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

##### 7.1.5.1 Generalidades

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

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio educativo (ver 7.1 y 8.2.4).
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (ver 8.2.2).
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (ver 8.5.1).

Se determinan los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas (ver 8.4) y el alcance de su utilización.

##### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Se excluye el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones ya que los equipos e instrumentos de medición que se utilizan en los servicios no se encuentran calibrados bajao estándares nacionales o internacionales, ya que su uso es con fines didácticos y se controlan por los propios laboratorios.

#### 7.1.6 Conocimientos de la institución

La UTS determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios, estos conocimientos los mantiene y pone a disposición de los usuarios y partes interesadas en su Sitio WEB: [www.utsalamanca.edu.mx](http://www.utsalamanca.edu.mx), en el cual se hace del dominio público las fuentes internas, las fuentes externas, evidencias, período de revisión, responsable y resultados.

**Cuadro 8. Fuentes externas e internas de la UTS.**

Fuentes Internas	Recursos	Fuentes Externas	Recursos
1. Propiedad intelectual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo educativo, Misión, Visión y Valores Institucionales.</li> <li>Reglamento Académico de la UTS.</li> <li>Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico (RIPPPA).</li> <li>Planes y Programas de Estudios.</li> <li>Manuales de asignatura.</li> </ul>	6. Normas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leyes.</li> <li>Reglamentos.</li> <li>Códigos.</li> </ul>



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 22 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

2. Conocimientos adquiridos con la experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Mensuales.</li> <li>• Informes Cuatrimestrales</li> <li>• Informe Anual de Rectoría.</li> </ul>	7. Mundo académico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios de vinculación con instituciones nacionales y extranjeras.</li> <li>• Convenios de vinculación con los sectores social y económico.</li> <li>• Retroalimentación de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.</li> </ul>
3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes del H Consejo Directivo de la UTS.</li> <li>• Seguimiento de egresados.</li> <li>• Opinión de empleadores.</li> </ul>	8. Congresos y Conferencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros académicos en los que participa la UTS.</li> <li>• Movilidad académica al extranjero</li> </ul>
4. Conocimientos y experiencia no documentados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentarios hechos por el personal de la institución.</li> <li>• Comentarios hechos por los estudiantes de la institución.</li> </ul>	9. Recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuestas del usuario, a través del Sistema de Información Táctico Operativo (SITO).</li> <li>• Evaluación de los Servicios Institucionales (REDIC089).</li> <li>• Encuesta de Seguimiento a Egresados (MECASUT).</li> <li>• Estadística sobre seguimiento de egresados.</li> </ul>
5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística institucional.</li> <li>• Resultados de Auditorías Internas.</li> </ul>	10. Recopilación de conocimientos provenientes de proveedores externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el contexto de la región.</li> <li>• Plan Estatal de Desarrollo.</li> <li>• Zona de Influencia de la UTS.</li> <li>• Información General del Sector Productivo en México y Guanajuato.</li> <li>• Diagnóstico de los núcleos productivos de Guanajuato.</li> </ul>

## 7.2 Competencia

La UTS, por medio del Dirección de Administración y Finanzas y su Departamento de Recursos Humanos, se asegura que las características del desempeño del personal permitan desarrollar adecuadamente sus funciones, así como de implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, para mejorar continuamente su eficacia, mediante el cumplimiento de sus requisitos; estableciendo los lineamientos de competencia, toma de conciencia y formación, correspondientes al personal de la institución.

Los Directores de Carrera de los Programas Educativos participan en el Reclutamiento y Selección de Personal Docente (PDRHS001) para la selección del personal docente que asegure el logro de los objetivos institucionales.

La UTS tiene la Comisión Dictaminadora para valorar adecuadamente la preparación y capacidad académica de los aspirantes, evaluando los conocimientos teóricos y prácticos de cada concursante; su escolaridad y su trayectoria laboral.

El personal docente de la institución ingresa mediante concurso de oposición público y abierto.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 23 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

La UTS determina la competencia de su personal mediante la evaluación docente cuatrimestral, así como la aplicación de la Cédula de Evaluación de Competencia del Personal para el personal administrativo.

### **7.3 Toma de conciencia**

La UTS asegura que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de los procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad; es decir, el personal está comprometido con la institución y lo demuestra por medio de los resultados en su trabajo, que se refleja en la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, con base en los procedimientos Reclutamiento y Selección de Personal Docente (PDRHS001) y Reclutamiento y Selección de Personal Administrativo (PDRHS002).

### **7.4 Comunicación**

La UTS determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad; incluyendo qué comunicar, cuándo comunicar y a quién comunicar, como se indica en el Cuadro 9.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 24 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

**Figura 9. Comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.**

¿Quién comunica?	¿Qué se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?	¿Cómo se comunica?
Rectoría	Informe de actividades	Cuatrimstral y anualmente	H. Consejo Directivo de la UTS	Impreso y electrónico
	Políticas institucionales y Objetivos estratégicos	Continuamente	Coordinación Académica y Direcciones de Área y Carrera	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
	Instrucciones estratégicas	Continuamente	Coordinación Académica y Direcciones de Área y Carrera	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
Coordinación Académica	Informe mensual Informe cuatrimstral	Mensual y cuatrimstralmente	Dirección de Planeación y Evaluación	Electrónico
Direcciones de Carrera	Informe mensual Informe cuatrimstral	Mensual y cuatrimstralmente	Dirección de Planeación y Evaluación, con visto bueno a la Coordinación Académica	Electrónico
Dirección de Administración y Finanzas	Información pública	De acuerdo a las fechas que establezcan las autoridades	Autoridades diversas	Impreso y electrónico
	Informe mensual Informe cuatrimstral	Mensual y cuatrimstralmente	Dirección de Planeación y Evaluación	Electrónico
Dirección de Planeación y Evaluación	Información institucional	Cuando es necesario	Autoridades Estatales y Federales	Impreso o electrónico de acuerdo a la solicitud
	Informe mensual Informe cuatrimstral	Mensual y cuatrimstralmente	Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP). Dependencias Estatales, (A través de documentos firmados por la Rectoría)	Impreso y electrónico
	Informe Cuatrimstral	Cuatrimstralmente	H. Consejo Directivo de la UTS	Electrónico
Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria	Convenios	De acuerdo a los alcances del convenio	Instituciones y Dependencias Municipales, Estatales y Federales	Impreso o electrónico de acuerdo al convenio

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 25 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

¿Quién comunica?	¿Qué se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?	¿Cómo se comunica?
	Informe mensual Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Planeación y Evaluación	Electrónico
Coordinación del SGC	Manuales, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo	De acuerdo a la necesidad y a los programas de auditoría y Revisión por la Rectoría	Rectoría, Coordinación Académica, Direcciones de Área y Carrera, y Responsables de Procesos	Impreso o electrónico de acuerdo al caso
Área Jurídica	Información de carácter legal	De acuerdo a la representación o situación.	Entidad o Autoridad correspondiente	Impreso, verbal o electrónico de acuerdo a la solicitud
	Informe mensual Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Planeación y Evaluación, con Visto bueno a la Dirección de Administración y Finanzas	Electrónico
Servicios de Apoyo al Estudiante (Becas, Biblioteca y Apoyo Psicopedagógico)	Informe mensual Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Administración y Finanzas (Becas) Coordinación Académica (Becas y Apoyo Psicopedagógico) Dirección de Planeación y Evaluación	Electrónico
Departamento de Servicios Médicos	Informe mensual Informe cuatrimestral Campañas de salud	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Administración y Finanzas	Impreso y electrónico según el caso
Departamento de Recursos Humanos	Informe mensual Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Planeación y Evaluación, con Visto bueno a la Dirección de Administración y Finanzas	Electrónico
Departamento de Recursos Financieros	Informe mensual Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Planeación y Evaluación, con Visto bueno a la Dirección de Administración y Finanzas	Impreso y electrónico
Departamento de Programación y Evaluación	Información pública	A solicitud pública	Parte solicitante, a través de la Unidad de Acceso a la Información Pública	Impreso o electrónico de acuerdo a la solicitud

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 26 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

¿Quién comunica?	¿Qué se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?	¿Cómo se comunica?
Departamento de Servicios Escolares	Informe mensual Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Planeación y Evaluación	Electrónico
Departamento de Tecnologías de la Información	Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Planeación y Evaluación	Electrónico
Departamento de Vinculación Académica	Informe mensual Informe cuatrimestral	Mensual y cuatrimestralmente	Dirección de Vinculación Universitaria	Electrónico

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 27 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS incluye la información documentada requerida por esta Norma Internacional, así como la que la UTS determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; el Representante del SGC, mediante el Control de los Documentos (INSGC002) establece la metodología para el control, distribución, actualización y aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 7.5.2 Creación y actualización

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; en este sentido, se establece el procedimiento institucional denominado Procedimiento para Control de los Documentos (INSGC002), el cual describe:

- Los mecanismos para editar, revisar y aprobar los documentos institucionales, incluyendo su identificación y su estado de revisión;
- El mecanismo para el control de los documentos, incluyendo los documentos externos;
- El mecanismo que permita que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas;
- El control y la identificación de los cambios en los documentos; y
- El control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.

### 7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 El Representante del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos en su base de datos.

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, La UTS establece en el Procedimiento para Control de los Documentos (INSGC002) lo siguiente:

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

La información de origen externo se identifica en cada procedimiento institucional documentado en la sección correspondiente y se controla en la Lista Maestra del SGC.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 28 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

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

**Figura 10. Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.**

Información documentada 1. Proceso estratégico	Información documentada 2. Proceso de Soporte	Información documentada 3. Proceso Clave
Comunicación Planeación Estratégica. Programa Operativo anual (POA). Sesiones del H. Consejo Directivo de la UTS. Obligaciones de Transparencia. Acciones correctivas y de mejora. Auditorías internas. Control de documentos. Atención de quejas y sugerencias Elaboración de documentos. Control de Servicio no conforme	Recursos Financieros Gestión de personal Académico. Gestión del personal Administrativo. Adquisiciones. Mantenimiento e infraestructura. Atención Médica General. Afiliación al Seguro Facultativo. Justificantes Médicos. Citas Médicas. Centro de Información y Consulta. Atención Psicopedagógica. Becas. Admisión e Inscripción. Titulación. Publicación y Actualización del Sitio Web. Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Software de TI. Sitio WEB. Mantenimiento Preventivo a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica. Mantenimiento Correctivo a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica. Respaldo de Información del SGC. Conectividad. Mantenimiento de Software. Creación, Configuración y/o Respaldo de Correo Electrónico Institucional. Asesoría Jurídica Institucional Estadías. Servicios Tecnológicos y Educación Continua. Identificación de Proyectos Susceptibles de Incubar. Gimnasio Emprendedor. Actividades culturales y deportivas. Complemento a la Enseñanza Práctica. Diseño Gráfico Seguimiento de Egresados Promoción y Difusión. Movilidad nacional e internacional.	Plan de Calidad Asesorías y Tutorías Laboratorios y Talleres

## 8 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 29 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

La UTS planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios, lo cual es congruente con sus objetivos de la calidad, así como para los requisitos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad; el resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la operación de los procesos de la UTS, mediante la documentación e implementación de Planes de Control Operacional (planes de calidad).

Cada Plan de Control Operacional (plan de calidad) documentado, considera las siguientes actividades: nombre del proceso, documentos y registros (identificando las entradas y salidas del proceso), responsables, recursos e infraestructura y criterios de aceptación, verificación y/o control.

Los Planes de control operacional (planes de calidad) documentados de la UTS son los siguientes:

- Plan de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001).
- Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002).
- Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003).

Adicionalmente la institución conduce sus Planes y Programas de Estudios de manera efectiva para asegurar y mejorar su calidad de manera continua y lograr su acreditación ante los organismos correspondientes y reconocidos por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) o el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES).

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

Los procesos contratados externamente se controlan considerando el procedimiento de Adquisiciones (PDRMS002) (véase 8.4).

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el usuario

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

- Las actividades de orientación al estudiante y la oferta educativa.
- Las actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales.
- Las actividades de comunicación de los servicios que ofrece la UTS a los interesados.
- Áreas de atención personalizada a estudiantes.
- Implementación del Programa de Asesoría y Tutoría.
- Programas de Atención y Seguimiento de Egresados.
- Monitoreo de las actividades de estadías.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 30 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

La UTS atiende la retroalimentación de sus usuarios, incluyendo sus quejas, mediante la implementación del buzón de quejas en la página institucional [www.utsalamanca.edu.mx](http://www.utsalamanca.edu.mx).

#### 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

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

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

La UTS realiza el análisis de los indicadores de deserción, reprobación y bajos rendimientos, así como la implementación de los programas remediales correspondientes.

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

La UTS tiene el siguiente marco normativo:

- Código de Procedimiento y Justicia Administrativa para el Estado y los Municipios de Guanajuato;
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guanajuato;
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Guanajuato;
- Decreto de Creación de la Universidad Tecnológica de Salamanca;
- Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato;
- Estatuto Orgánico de la Universidad Tecnológica de Salamanca;
- Guía técnica para la selección de estrategias y técnicas de enseñanza y aprendizajes (DGUTyP);
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Sector Público en el Estado de Guanajuato;
- Ley de Educación para el Estado de Guanajuato;
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato y sus Municipios;
- Ley de Procedimiento Administrativo;
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios;

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 31 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos;
- Ley Federal del Trabajo;
- Ley General de Contabilidad Gubernamental;
- Ley General de Educación;
- Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato;
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Guanajuato;
- Reglamento Académico de la UTS;
- Reglamento de Ingreso Promoción y Permanencia del Personal Académico;
- Reglamento de Laboratorios y Talleres de la Universidad Tecnológica de Salamanca; y
- Reglamento Interior de trabajo de la Universidad Tecnológica de Salamanca.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

#### **8.3.1 Generalidades**

Se excluye el requisito “8.3 Diseño y Desarrollo” en el proceso de diseño curricular, debido a que los Directores de los Programas Educativos y/o personal docente son los representantes de la UTS ante los “Grupos de diseño curricular de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas” (DGUTyP), los cuales toman como base el procedimiento denominado “Metodología de Diseño Curricular con Enfoque Basado en Competencias Profesionales” que emite el Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, para la planificación y el análisis curricular, el diseño y desarrollo curricular, así como la evaluación del diseño curricular, la información de entrada para el diseño curricular, los resultados del diseño, la revisión del diseño, la verificación del diseño, la validación del diseño, el control de los cambios del diseño curricular, de manera centralizada y colegiada, asegurando que tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios educativos que cumplan con los requisitos propios de la institución, de los estudiantes y usuarios, así como de los legales y reglamentarios.

Los resultados, documentos y registros generados de estas actividades son conservados por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, así como por los Directores de los Programas Educativos.

Para el proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, se mantiene documentalmente, por cada curso, la información referente a los datos de entrada para el

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 32 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

diseño, los resultados del diseño, la revisión del diseño, la verificación del diseño, la validación del diseño y el control de los cambios del diseño.

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

### **8.4.1 Generalidades**

La UTS establece el procedimiento Adquisiciones (PDRMS002) para la compra de bienes y contratación de servicios para el correcto funcionamiento institucional.

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

La Coordinación de Adquisiciones es responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante de la institución, considerando la Relación de Proveedores Evaluados (RERMS010), en este último se establecen los criterios para la evaluación y selección de los proveedores, que se realiza, con base en los antecedentes de su comportamiento histórico. Los nuevos proveedores son evaluados por medio de su desempeño y las evidencias mostradas durante el proceso de compras o prestación de algún servicio, desde el primer contacto. En caso de que la Coordinación de Adquisiciones lo considere necesario, se programa una visita de evaluación a las instalaciones del proveedor, utilizando los protocolos establecidos en el procedimiento denominado Auditorías Internas (PDSGC002).

### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

La información de las compras que registran los solicitantes, se define tomando como base los requisitos para el servicio y actividades de la UTS, así como los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. La coordinación de Adquisiciones asegura y verifica los requisitos especificados en la Solicitud de Compra (REDAF001), antes de realizar la compra con el proveedor evaluado o proveedor nuevo.

La coordinación de Adquisiciones recibe y canaliza los productos al área solicitante, para que ésta a su vez verifique que se cumpla con las especificaciones solicitadas en la Solicitud de Compra (REDAF001), en el caso de la compra de equipos es necesario revisar que se cuente con instructivos de armado, calibración, mantenimiento y formas de garantía.

Cuando el personal de la institución requiera llevar a cabo verificaciones en las instalaciones del proveedor, le será comunicado de manera verbal o bien le será especificado en la información de compra.

### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

La UTS asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la UTS en sus servicios educativos.

## **8.5 Producción y prestación del servicio**

### **8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 33 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

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

Los responsables de cada proceso, mediante la implementación y aplicación del seguimiento y medición de los procesos, monitorean las actividades de operación de sus procesos (ver apartado 8.2.3); además identifican el estado que guardan los servicios con respecto a sus especificaciones, de acuerdo a su identificación y trazabilidad (ver apartado 7.5.3). Para el control de la producción y de la prestación de los servicios educativos, la institución cuenta con los siguientes protocolos:

- Plan Institucional de Desarrollo (PIDE).
- Plan de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001).
- Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002).
- Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003).
- Plan Operativo Anual (POA).

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UTS, por medio de sus áreas, mantiene los mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos por medio del Plan de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001), Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002) y Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003), los cuales contienen el nombre del servicio y de cada proceso, así como su identificación y la trazabilidad.

#### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los estudiantes, usuarios o proveedores externos

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

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

#### 8.5.4 Preservación

La UTS establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos (Títulos profesionales, certificados, sellos oficiales, almacén de laboratorios, almacén de materiales)

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 34 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

por medio de áreas y/o espacios restringidos, asegurando la verificación requerida, manejo, tipo de protección, salvaguarda y almacenamiento.

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

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La UTS establece los requisitos para las actividades posteriores al egreso de sus estudiantes en el Procedimiento Seguimiento a Egresados y Empleadores (PDVIN 003); en este se determina el alcance de las actividades considerando los requisitos y los legales y reglamentarios, las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con el servicio educativo, los requisitos y la retroalimentación del empleador.

#### 8.5.6 Control de los cambios

La UTS, en el de Control Operacional del Proceso Estratégico (PCPLA001), Plan de Control Operacional del Proceso de Soporte (PCPLA002) y Plan de Control Operacional del Proceso Clave (PCPLA003), revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados, conservando la información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios en la Revisión del SGC por la Rectoría (PRREC001), la cual se realiza cuatrimestralmente.

### 8.6 Liberación de los productos o servicios

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

### 8.7 Control de las salidas no conformes

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

Cada área es responsable de revisar todos y cada uno de los servicios generados antes de que sean otorgados al estudiante, usuario y partes interesadas, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización del Registro de Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021) (PDSGC003), así como del Registro de Identificación de Riesgos y Oportunidades (EPREC010) o de cualquier otro registro. Cuando se corrige un servicio no conforme debe verificarse nuevamente para demostrar la conformidad

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 35 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

correspondiente; considerando como base lo descrito en el Procedimiento para el Control de servicio no conforme (PDSGC009).

8.7.2 La UTS mantiene la información documentada en cada Registro de Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021), que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, y la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

## 9 Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

La UTS por medio de las áreas que la integran, asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SGC para cumplir con los requerimientos institucionales, así como los de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados; considerando cada uno de sus procesos como un conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados que aportan valor, utilizando el Registro de Seguimiento y Medición de los Procesos (RESGC022), el cual contiene el nombre del área, el nombre del producto o servicio (que integra el proceso), el responsable del seguimiento, los elementos de medición, el método para alcanzar el resultado planificado, las fechas de medición, los resultados (planificados, obtenidos), así como la descripción de la corrección o acción correctiva y por medio de su monitoreo continuo se determina el comportamiento y medición de cada proceso. La información relacionada con el seguimiento y medición del proceso, se da a conocer al menos dos veces por año a las autoridades institucionales por medio del Informe de Revisión del SGC por la Rectoría (PRREC001). La institución también se apoya para el seguimiento y la medición de sus procesos mediante el POA.

#### 9.1.2 Satisfacción del usuario

La UTS establece procesos para el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus estudiantes y usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar su satisfacción, mediante la aplicación cuatrimestral del instrumento de Evaluación del Docente por el Alumno (REDIC010) así como del instrumento de Evaluación de los Servicios Institucionales denominado Satisfacción de los alumnos (REDIC088).

#### 9.1.3 Análisis y evaluación

La UTS establece y mantiene el análisis de los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad; estos parámetros son: La efectividad del SGC (resultados de las auditorías); la satisfacción del estudiante y/o usuario (evaluaciones de la satisfacción); la conformidad con los requisitos del servicio (Estadística institucional); las características y tendencias de los procesos y servicios (Seguimiento y Medición de los Procesos (RESGC022); Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021); y los proveedores (Relación de Proveedores Evaluados (RERMS010).



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 36 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## 9.2 Auditoría interna

Mediante un proceso sistemático, independiente y documentado, la Coordinación del SGC establecen la metodología para planificar, programar y ejecutar las Auditorías Internas, que permitan verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015; la descripción detallada de estas actividades se presenta en el Procedimiento para las Auditorías Internas (PDSGC002), el cual considera los intervalos planificados auditorías, los registros de auditoría y para informar los resultados, los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

La Coordinación del SGC junto con el Auditor Líder se asegura que se toman las correcciones y las acciones correctivas necesarias, sin demora injustificada, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como la verificación de las acciones tomadas. El Programa Anual de Auditorías (RESGC017) se realiza tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

## 9.3 Revisión por la dirección

### 9.3.1 Generalidades

La UTS establece, en este Manual de Calidad la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de Gestión de la Calidad por la Rectoría.

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo mediante una reunión cuatrimestral (preferentemente durante los meses de enero, mayo y septiembre).

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

En las Reuniones de la Revisión del SGC por la Rectoría, se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, la pertinencia de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos; la reunión se lleva a cabo mediante los siguientes lineamientos:

1. La Coordinación del SGC convocan oportunamente a las autoridades y al personal de las áreas para que participen en la Reunión de Revisión al SGC por la Rectoría (PRREC001);
2. El día de la reunión, se registra la asistencia de los participantes y se anexa al Informe de Revisión del SGC por la Rectoría (REREC002).

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

1. El estado de las acciones establecidas en las Reuniones de Revisión al SGC por la Rectoría previas;
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad;
3. La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 37 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

- a. Satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - b. El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;
  - c. Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios;
  - d. No conformidades y acciones correctivas;
  - e. Resultados de seguimiento y medición;
  - f. Resultados de las auditorías; y
  - g. El desempeño de los proveedores externos.
4. La adecuación de los recursos;
  5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; y
  6. Oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Al término de la reunión y en un plazo no mayor a cinco días hábiles, la Coordinación del SGC documenta y entrega al Rector el Informe de Revisión del SGC por la Rectoría (RREC002), el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos Establecidos.

Los resultados de la revisión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

1. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS y sus procesos;
2. La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y usuarios; y
3. La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.

Se mantendrán las evidencias respectivas de esta revisión.

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

La UTS, con base en sus Informes Mensuales y Cuatrimestrales, elaborados por cada área, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir sus requisitos, considerando mejoras en sus servicios y procesos, expectativas futuras, corrección o reducción de efectos indeseados.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 La UTS establece por medio del Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas (PDSGC003), los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La documentación de las acciones se



	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>		<p>Página 38 de 43</p>
<p><b>Emite:</b></p>	<p>COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Revisión: C</p>	<p>CÓDIGO: MCSGC001 Fecha: 03-09-2021</p>

establece en el Registro del servicio No Conforme (RESGC023), así como en el Registro de Acción Correctiva (RESGC023); el cual considera:

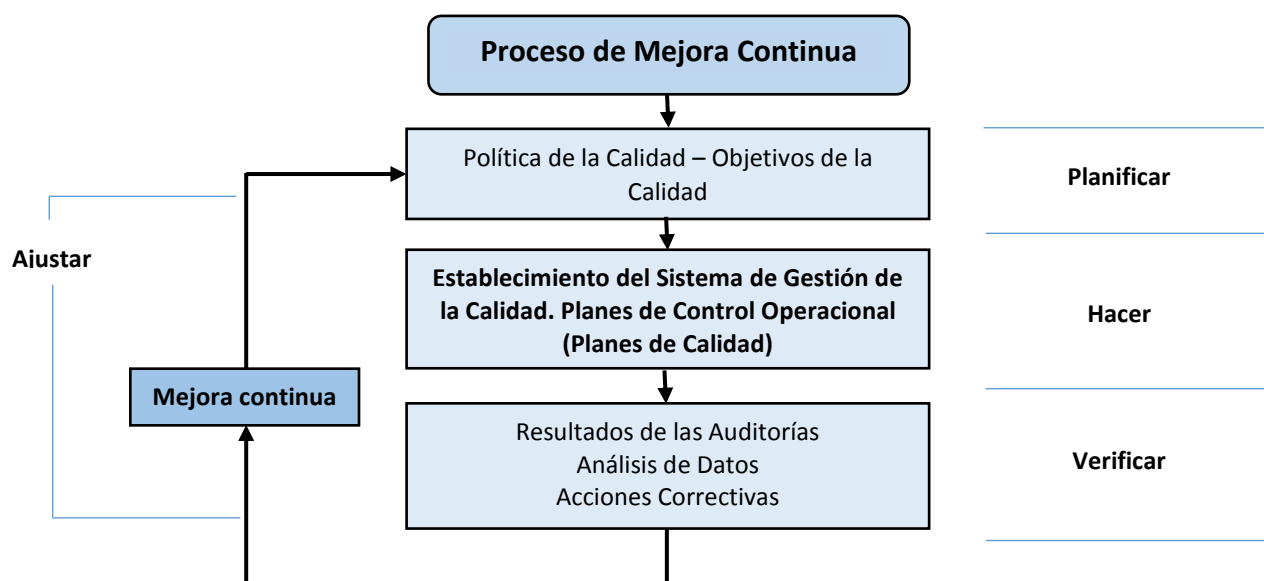
1. La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas;
2. La evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
3. La determinación e implementación de las acciones necesarias;
4. El registro de los resultados de las acciones tomadas; y
5. La revisión de las acciones preventivas tomadas.

10.2.2 La UTS conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como de los resultados de cualquier acción correctiva en el Registro de Acción Correctiva (RESGC023).

### 10.3 Mejora continua

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

**Figura 4. Proceso de Mejora Continua en la UTS.**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Página 39 de 43
			CÓDIGO: MCSGC001
<b>Emite:</b>	COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: C	Fecha: 03-09-2021

## GLOSARIO

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

	<h1 style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</h1>		<p>Página 40 de 43</p>
			<p>CÓDIGO: MCSGC001</p>
<p><b>Emite:</b></p>	<p>COORDINACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Revisión: C</p>	<p>Fecha: 03-09-2021</p>

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad para dirigir y controlar a la UTS con respecto a la calidad.
- **SITO:** Sistema integral de información universitaria, denominado Sistema Táctico Operativo.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de un registro, producto o servicio, o alguno de sus componentes.
- **Usuario:** El receptor de un producto o servicio suministrado por la Institución.