



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX
GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TECÁMAC

MANUAL DE CALIDAD

JUNIO 2018



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TECÁMAC

MANUAL DE CALIDAD

JUNIO 2018



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de Junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	II

ÍNDICE

PÁG

I.- INTRODUCCIÓN.....	III
II.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	VII
III.- POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	X
IV.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	X
4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	I
5.- LIDERAZGO.....	3
6.- PLANIFICACIÓN.....	6
7.- APOYO.....	7
8.- OPERACIÓN.....	25
9.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	31
10.- MEJORA.....	33
V.- REGISTRO DE EDICIONES.....	XI
VI.- DISTRIBUCIÓN.....	XII
VII.- VALIDACIÓN.....	XIII



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	III

I. INTRODUCCIÓN

DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Razón Social: Universidad Politécnica de Tecámac
Domicilio: Prolongación 5 de Mayo No. 10, Col. Tecámac de Felipe Villanueva Centro, C.P. 55740 Tecámac, Estado de México.
R.F.C. UPT080818473
Rector: Mtra. Brenda Leticia Durán Huerta Monárrez.
Giro: Educación Superior
Horario de trabajo: Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 Horas

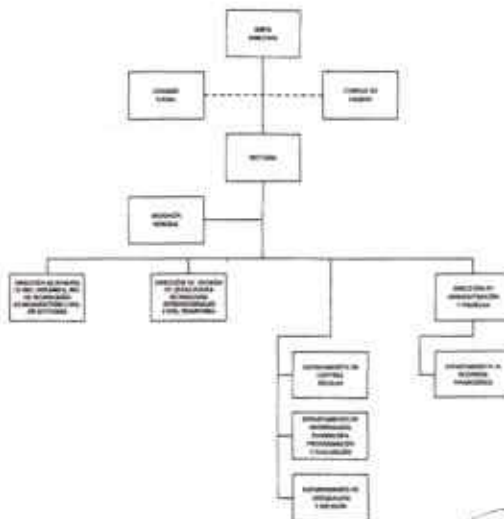
ORGANIGRAMA



SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

EDOMEX
EDUCACIÓN, DESARROLLO, RESULTADOS, PLURALIDAD

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TECÁMAC ORGANIGRAMA



[Signature]
M. C. Leticia Durán Huerta Monárrez
Rectora

[Signature]
M. C. Brenda Leticia Durán Huerta Monárrez
Rectora

Este documento es la versión final y definitiva de la información contenida en el mismo. No se permite su reproducción o modificación sin el consentimiento expreso de la Universidad Politécnica de Tecámac.



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de Junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	IV

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), en ausencia del Rector, el Representante de Rectoría ocupa las función, responsabilidad y autoridad en referencia al Sistema de Gestión de la Calidad.

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) tenemos la siguiente Filosofía Organizacional:

MISIÓN

“CONTRIBUIR AL CRECIMIENTO NACIONAL, MEDIANTE LA FORMACIÓN DE PROFESIONISTAS DE CALIDAD, A TRAVÉS DE COMPETENCIAS PROFESIONALES CON INNOVACIÓN EN LA GENERACIÓN DE TECNOLOGÍA; QUE PERMITA RESOLVER LA PROBLEMÁTICA DE LAS EMPRESAS, FOMENTAR EL BIENESTAR SOCIAL, AVIVAR LOS VALORES HUMANÍSTICOS Y LA CONSERVACIÓN DE LA CULTURA ECOLÓGICA.”

VISIÓN

“SER UN REFERENTE NACIONAL, CON RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL EN EDUCACIÓN SUPERIOR BASADA EN COMPETENCIAS PROFESIONALES CON PROGRAMAS EDUCATIVOS DE CALIDAD QUE FORMEN TÉCNICA, ÉTICA Y PROFESIONALMENTE A SUS EGRESADOS PARA LA INVESTIGACIÓN, EL DESARROLLO TECNOLÓGICO, LA PREVENCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL APOORTE AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL, EN APEGO AL COMPROMISO DE MEJORA CONTINUA Y AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL EN EL AÑO 2023.”



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	V

VALORES

Los valores que en la Universidad Politécnica de Tecámac se practican en el desarrollo de sus funciones son:

- **Emprendurismo:** Contribuir mediante la formación de visionarios, personas generadoras de empleo, aquellos que se atreven a romper esquemas y paradigmas, que buscan soluciones poco convencionales a actividades usuales, que generarán oportunidades de negocios y crearán nuevos empleos para la sociedad.
- **Moral con Sentido Ecológico:** Estudiantes que consideran al Medio Ambiente en su totalidad, formado por un conjunto de elementos físicos, biológicos, socioeconómicos y culturales que interactúan de forma continua, incrementar la percepción, comprensión y preocupación por el Medio Ambiente y su problemática, especialmente por el Medio Ambiente local y los cambios que se estén produciendo en el mismo.
- **Honestidad:** Formar personas con calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas; en otros sentidos, la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.
- **Libertad:** Fomentar la capacidad que posee el ser humano de poder obrar según su propia voluntad, a lo largo de su vida; por lo que es responsable de sus actos, la facultad natural que posee el ser humano de poder obrar según su propia voluntad.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.
- **Ética:** Tiene como objeto los actos que el ser humano realiza de modo consciente y libre ,no se limita sólo a ver cómo se realizan esos actos, sino que busca emitir un juicio sobre estos, que permite determinar si un acto ha sido éticamente bueno o éticamente malo.
- **Liderazgo:** Descubrir el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos, capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	VI

Este Manual de Calidad pretende:

- Comunicar la política y los objetivos de calidad de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), así como su estructura documental;
- Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad;
- Documentar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y justificación de las exclusiones que nos aplican.
- Proporcionar referencia de documentos y registros para auditar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Describir la interacción entre los procesos que identificamos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el mapeo de procesos.



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	VII

II. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) es:

“El servicio al usuario en los procesos de Inscripción, Reinscripción, Fortalecimiento Académico y Contratación de Personal Docente de la UPTecámac”

Los procesos definidos a través de los cuales establecemos e implantamos este Sistema de Gestión de la Calidad son:

PROCESO	CÓDIGO
Revisión por la Dirección	MP-MAM-06 (9.3)
Comunicación Interna	MP-CIE-01 (7.4)
Adquisición de Bienes y Servicios	MP-ABS-01
Recursos Humanos	MP-REH-01
Inscripción	MP-INS-01
Reinscripción	MP-REI-01
Auditoría interna	MP-MAM-01
Tutorías	MP-FOA-01
Asesorías	MP-FOA-02
Estancias	MP-FOA-04
Estadías	MP-FOA-05
Visitas Guiadas	MP-FOA-03



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	VIII

En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), excluye los requisitos:

- 7.1.5 “Recursos de Seguimiento y Medición”.
- 8.3 “Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”
- 8.5 “Producción y Provisión del Servicio”,
- 8.5.1 “Control de la Producción y de la Provisión del Servicio”,

El detalle de la exclusión se encuentra en el contenido de este manual de calidad, sin que esto ponga en riesgo la calidad de los servicios que proporciona la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac).



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	IX

MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 3 Fracción V, (Diario Oficial de la Federación 05-02-1917).
- Ley General de Educación (Diario Oficial de la Federación 13-07-1993, reformas y adiciones).
- Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de carácter Estatal denominado "Universidad Politécnica de Tecámac" Art. 4 Fracción IV y Art. 43 (Gaceta del Gobierno No. 33, 18-08-2008).
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (Diario Oficial de la Federación 21-01-2005, reformas y adiciones).
- Reglamento Interior de la Universidad Politécnica de Tecámac. (Gaceta del Gobierno No. 63, 01-04-2011).
- Manual General de Organización de la Universidad Politécnica de Tecámac (Gaceta del Gobierno No. 58, 26-09-2011).
- Norma Mexicana IMNC, Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. ISO 9001:2015. NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Norma Mexicana IMNC, Sistema de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario. ISO 9001:2015. NMX-CC-9000-IMNC.
- Norma Mexicana IMNC, Gestión para el éxito sostenido de una organización. ISO 9004:2008. NMX-CC-9004-IMNC.



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	X

III. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) hemos definido la siguiente política de calidad:

“BRINDAR SERVICIOS EDUCATIVOS REFERENTES A LA INSCRIPCIÓN, REINSCRIPCIÓN Y FORTALECIMIENTO ACADÉMICO, CON UN ENFOQUE DE RESPETO AL MEDIO AMBIENTE Y USO RACIONAL DE LOS RECURSOS, A TRAVÉS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA Y EL COMPROMISO DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL APLICABLE.”

Los objetivos de calidad derivados de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. Lograr el 80% de Satisfacción de los Estudiantes.
2. Lograr un 90% del Programa Anual de Capacitación.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta sección se describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), estableciendo las directrices y haciendo referencia a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, especificando su método de trabajo, realizando una referencia cruzada con la estructura de la norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-INMC-20015.



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Septima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	I de 33

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Universidad Politécnica de Tecámac determina las cuestiones externas e internas, mediante un análisis FODA que son permitentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión de la calidad.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido al efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables la Universidad Politécnica de Tecámac determina:

- Las partes interesadas que son permitentes al SGC
- Los requisitos permitentes de estas partes interesadas para el SGC

La Universidad Politécnica de Tecámac realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes MA-SIG-03.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Establecemos y mantenemos este Manual de Calidad que incluye:

- El alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, el cual esta descrito en el capítulo II de este manual, también incluimos los detalles y justificación de las exclusiones de los requisitos.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) desarrollamos un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.

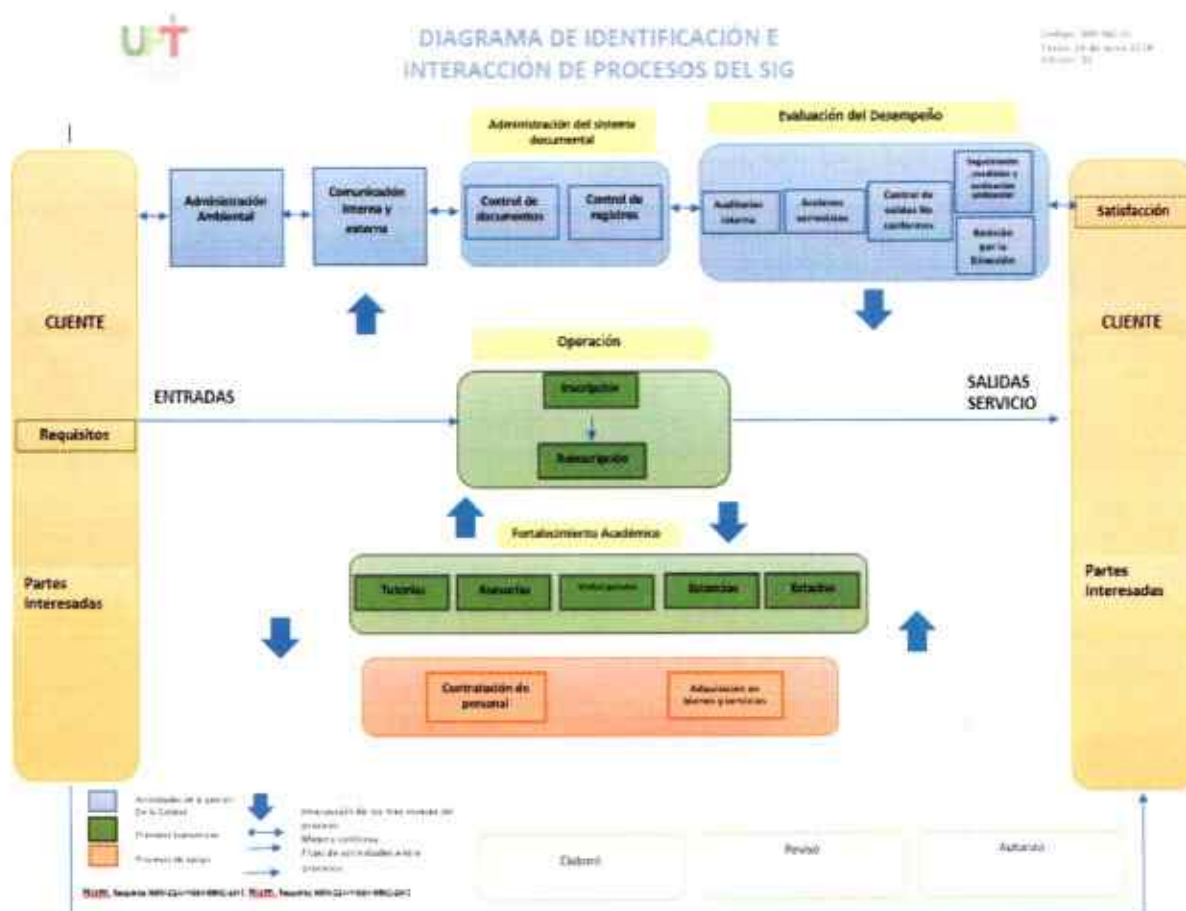
En este manual presentamos la información relativa al establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos que hemos determinado en la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), aplicables a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, su secuencia e interacción se presentan en el “Mapeo del Sistema de Gestión de la Calidad” (DIIP-SIG-01).



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	2 de 33





MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	3 de 33

Los criterios y los métodos son determinados dentro de cada documento aplicable al proceso correspondiente y en el capítulo 7 de este manual.

Los recursos necesarios para las actividades de cada proceso son determinados y solicitados por los responsables, su trámite y control está indicado en el capítulo 6 de este manual.

También nos aseguramos de contar con la información necesaria que apoye la operación y el seguimiento de los procesos a través de lo indicado en el capítulo 4 de este manual.

Los elementos utilizados para dar seguimiento, medición cuando sea aplicable y realizar el análisis de los procesos identificados, que permitirán implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos los establecemos en el punto 8 de este manual.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección de la Universidad Politécnica de Tecámac muestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

- Asume la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- Establece la política de calidad y los objetivos de calidad.
- Nombra al personal competente para la integración del SGC.
- Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos (Tabla de identificación de riesgos)
- Se asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles mediante la adquisición de bienes y servicios.
- Demuestra y se asegura de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de las actividades, de igual manera se asegura de la comunicación del SGC.
- Realiza revisiones periódicas al sistema de calidad siguiendo los lineamientos estipulados en la revisión por la dirección Realiza.
- Convoca a reuniones destinadas a tratar temas del SIG.
- Promueve la mejora continua



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Septima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	4 de 33

j) Apoya a los roles pertinentes a la dirección.

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
ES COMPROMISO DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TECÁMAC BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD PARA LA SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES.	1. Lograr el 80% de satisfacción de los estudiantes.	Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
LOGRANDO LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD."	2. Lograr un 90% del Programa Anual de Capacitación	Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se asegura que los requisitos de los clientes sean determinados a través de lo establecido en el punto 8.2 Procesos relacionados con el usuario y verifica la satisfacción del mismo mediante el cumplimiento de sus requisitos mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario de acuerdo a lo indicado en el punto 9.1.2. Satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad

El Comité de Calidad definió una política de calidad descrita en el capítulo III de este manual, la cual se puede encontrar en las diferentes áreas de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), de manera que el personal identifique su localización, a través de capacitación y auditorías internas, se determina el



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Septima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	8 de 33

7.1.3 Infraestructura

La Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles de acuerdo al presupuesto, que dispone cada año para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio, la Infraestructura incluye:

- a) Edificios y servicios asociados.
- b) El hardware y software necesario para las actividades administrativas y servicios de soporte informático.
- c) Parque vehicular.
- d) Tecnologías de la información y la comunicación.

Con esta infraestructura determinada y adquirida nos aseguramos que las actividades de operación y administrativas del Sistema de Gestión de la Calidad sean realizadas conforme a lo establecido.

El mantenimiento de nuestra infraestructura la llevamos a cabo a través de un Programa de Mantenimiento Anual de Infraestructura (PMA-UPT-01), para el mantenimiento correctivo se lleva una Bitácora de Mantenimiento Correctivo (BMC-UPT-01) bajo la responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas, en el cual indicamos el mantenimiento requerido y el tipo de recurso necesario por cada una de las áreas.

La infraestructura de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) es la siguiente:



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	5 de 33

entendimiento y aplicación de la misma, la política se revisa para su continua adecuación durante las revisiones de la rectoría.

5.2.2. Comunicación de la Política de la calidad

La Universidad Politécnica de Tecámac realiza la comunicación mediante cualquiera de los medios autorizados en el punto 7.4 a toda la comunidad universitaria, estando disponible en algún medio autorizado.

5.3 Roles, Responsabilidad, Autoridades en la Organización

Los roles y responsabilidades del personal que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran definidas en los Procedimientos aplicables, la autoridad y responsabilidad de dicho personal está determinada de acuerdo a su función dentro del sistema de gestión de calidad y su posición organizacional, dicha autoridad y responsabilidad se define en el documento "MA-SIG-01 Matriz de responsabilidades y autoridades por requisito", mismo que es comunicado al personal para facilitar una gestión de calidad eficaz.

La alta dirección de la Universidad Politécnica de Tecámac designa al Jefe del Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación, como responsable y autoridad independiente a sus actividades para:

- Asegurar que el SGC es conforme a los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora, a través de reuniones.
- Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en todos los niveles de organización, a través de capacitación y campaña de concientización (comunicados, informes y avisos).
- Asegurar que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mencionado sistema.

Además el jefe del DIPPE tiene relación con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac).



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	6 de 33

Así mismo el Rector nombra al Comité de Calidad con la finalidad de hacer un mayor seguimiento en el sistema, integrado por:

- Director de Administración y Finanzas.
- Director de División de Lic. en Negocios Internacionales e Ing. Financiera.
- Director de División de Ing. Mecánica Automotriz, Ing. en Tecnologías de Manufactura e Ing. en Software.
- Jefe del Departamento de Control Escolar.
- Jefe del Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- Jefe del Departamento de Vinculación y Difusión.

6 PLANIFICACIÓN.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Los Responsables de las Áreas toman las acciones pertinentes para determinar los riesgos que sean necesarios abordar y eliminar las causas con la finalidad de prevenir su ocurrencia, la tabla de identificación de riesgos (FO-TIR-01) es apropiada para la identificación de los problemas potenciales, con respecto a los manuales de Fortalecimiento Académico, de Inscripción (MP-INS-01), Reinscripción (MP-REI-01) y Contratación de Personal (MP-REH-01).

Las acciones para abordar, tratar, integrar, implementar, evaluar y registrar tanto los riesgos y oportunidades están en la Tabla de identificación de riesgos.

6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos

La Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) en la búsqueda permanente de demostrar calidad en sus servicios y de la efectividad de las acciones emprendidas mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, determina sus objetivos en los niveles y funciones involucrados para determinar el cumplimiento de la política de calidad (Apartado III).

Los objetivos están en función de los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad del servicio ya que son proporcionados por el cliente del servicio, se da seguimiento de acuerdo a lo que marcan los



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	7 de 33

procedimientos del alcance, los objetivos se comunican mediante cualquiera de los medios autorizados en el punto 7.4, actualizando según sea necesario.

La planificación de los objetivos de calidad se presenta en cada procedimiento del alcance.

6.3 Planificación de los Cambios

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) realizamos la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos citados en el punto 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos de este manual, así como los objetivos de calidad definidos por el Comité de Calidad, esto se realiza aplicando los Procedimientos de Control de Documentos, Control de Registros, el Proceso de Revisión por la Dirección y el Proceso de Comunicación Interna y Externa.

Con la aplicación de este método aseguramos que el Sistema de Gestión de la Calidad mantenga su integridad cuando surjan modificaciones en la normatividad aplicable a la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), en caso de requerir un nuevo proceso o se presenten cambios en los procesos actuales, se analizarán las modificaciones necesarias y disponibilidad de los recursos para que el Comité de Calidad defina las acciones a tomar según se requieran utilizando este método.

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente, considerando:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Con respecto a las necesidades de proveedores externos se aplica el Procedimiento de adquisición de bienes y servicios (MP-ABS-01).

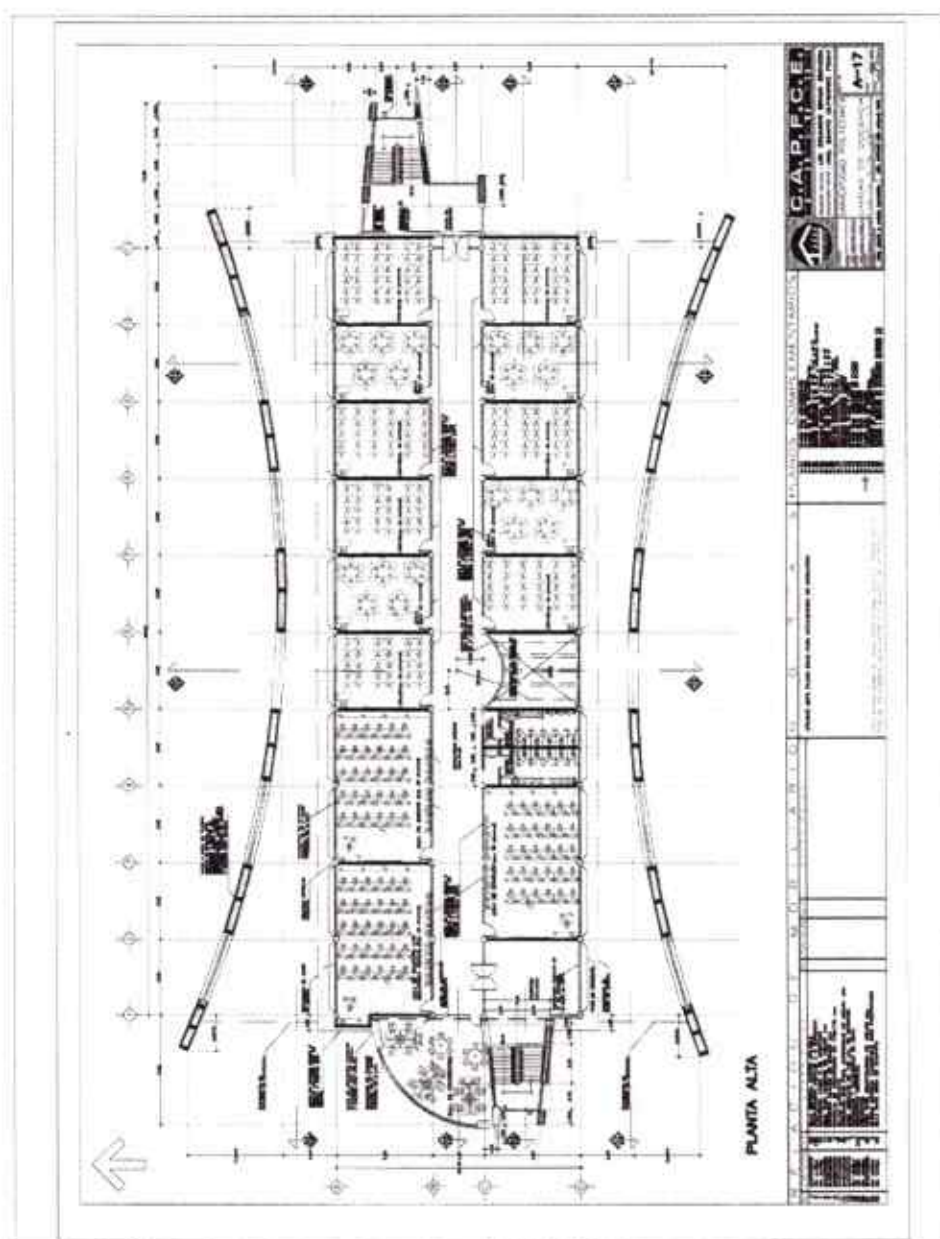
7.1.2 Personas

La Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y para la operación y control de los procesos mediante el Procedimiento de Contratación de Personal (MP-REH-01).



MANUAL DE CALIDAD

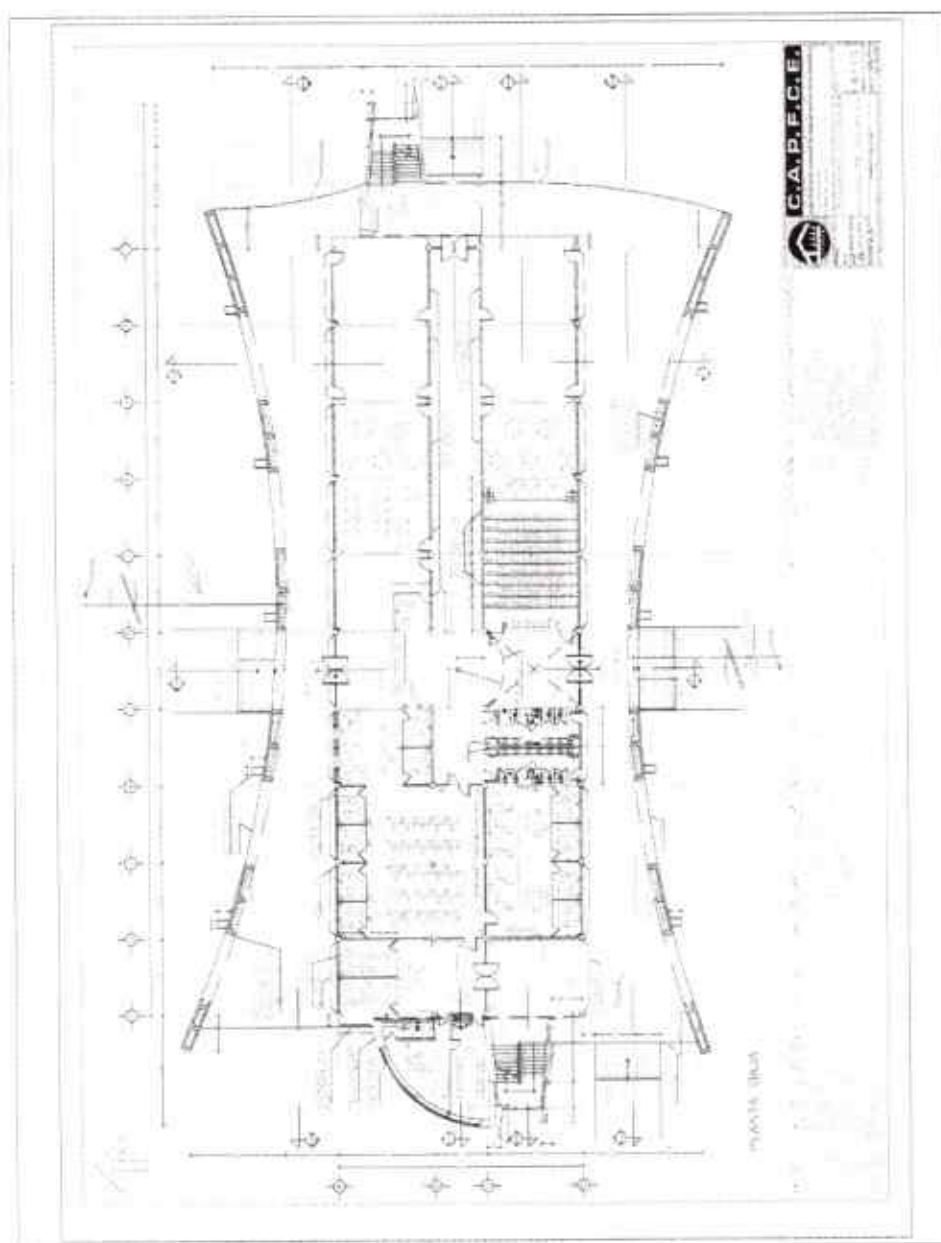
Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	10 de 33





MANUAL DE CALIDAD

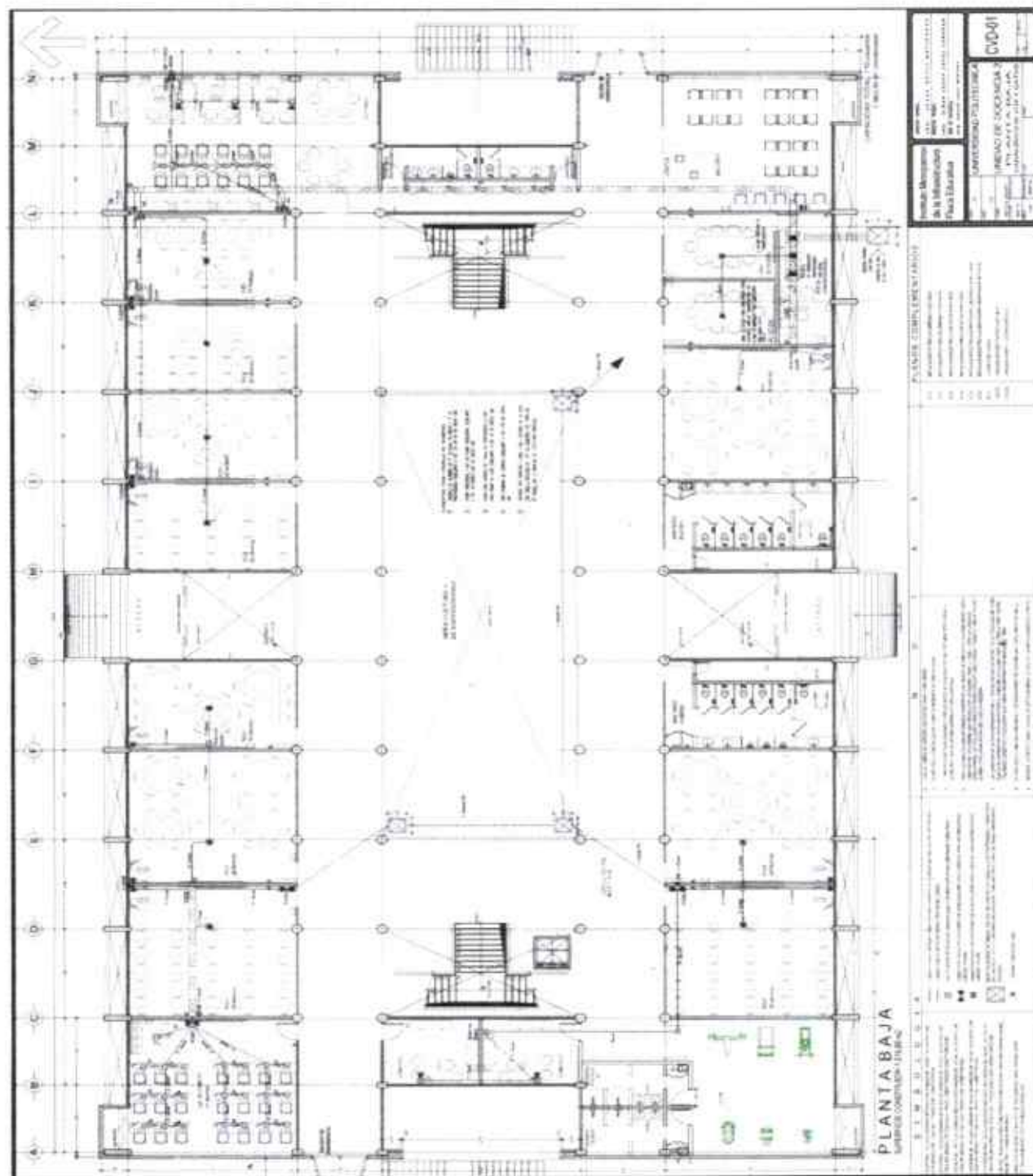
Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	11 de 33





MANUAL DE CALIDAD

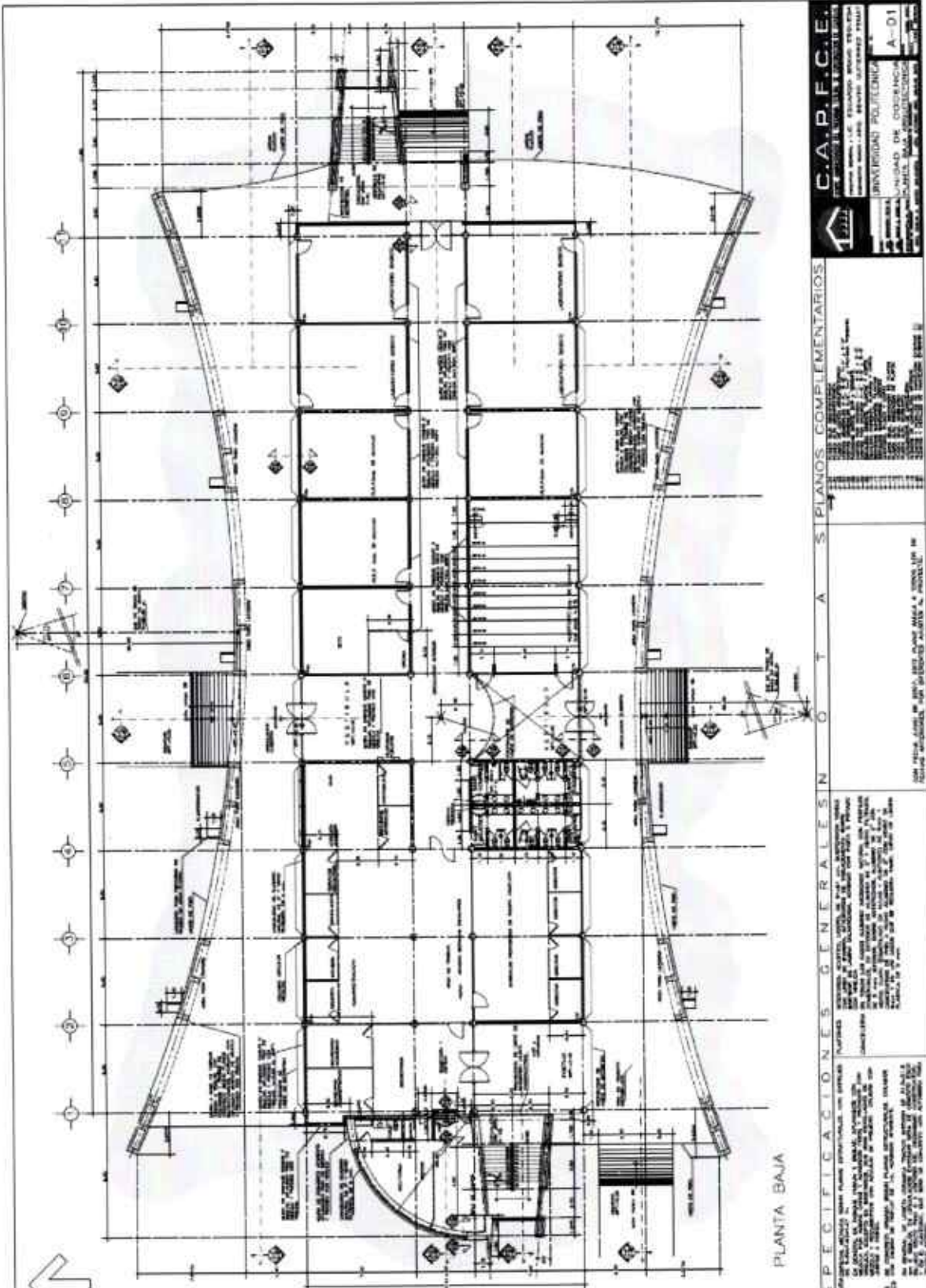
Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	12 de 33





MANUAL DE CALIDAD

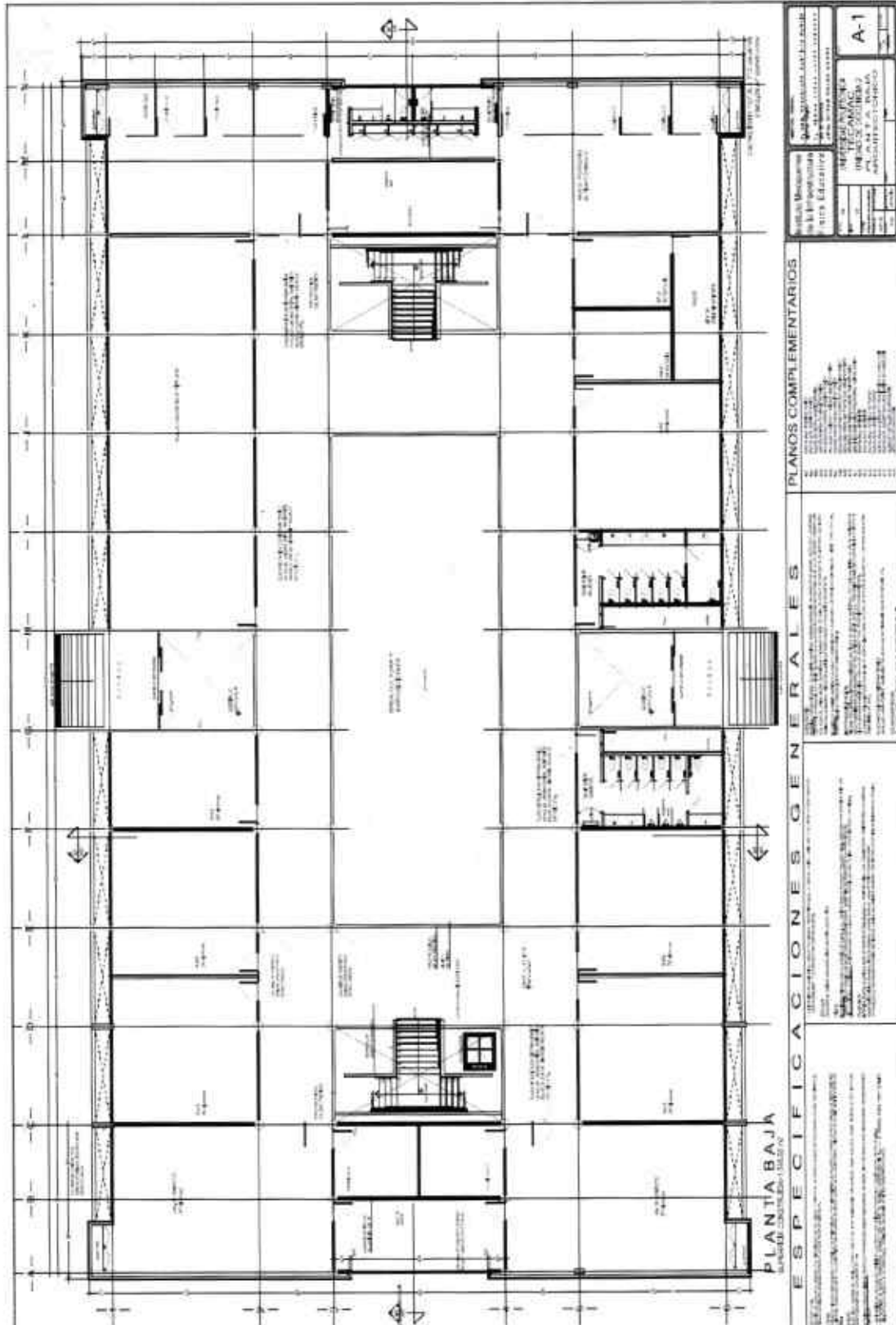
Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	14 de 33





MANUAL DE CALIDAD

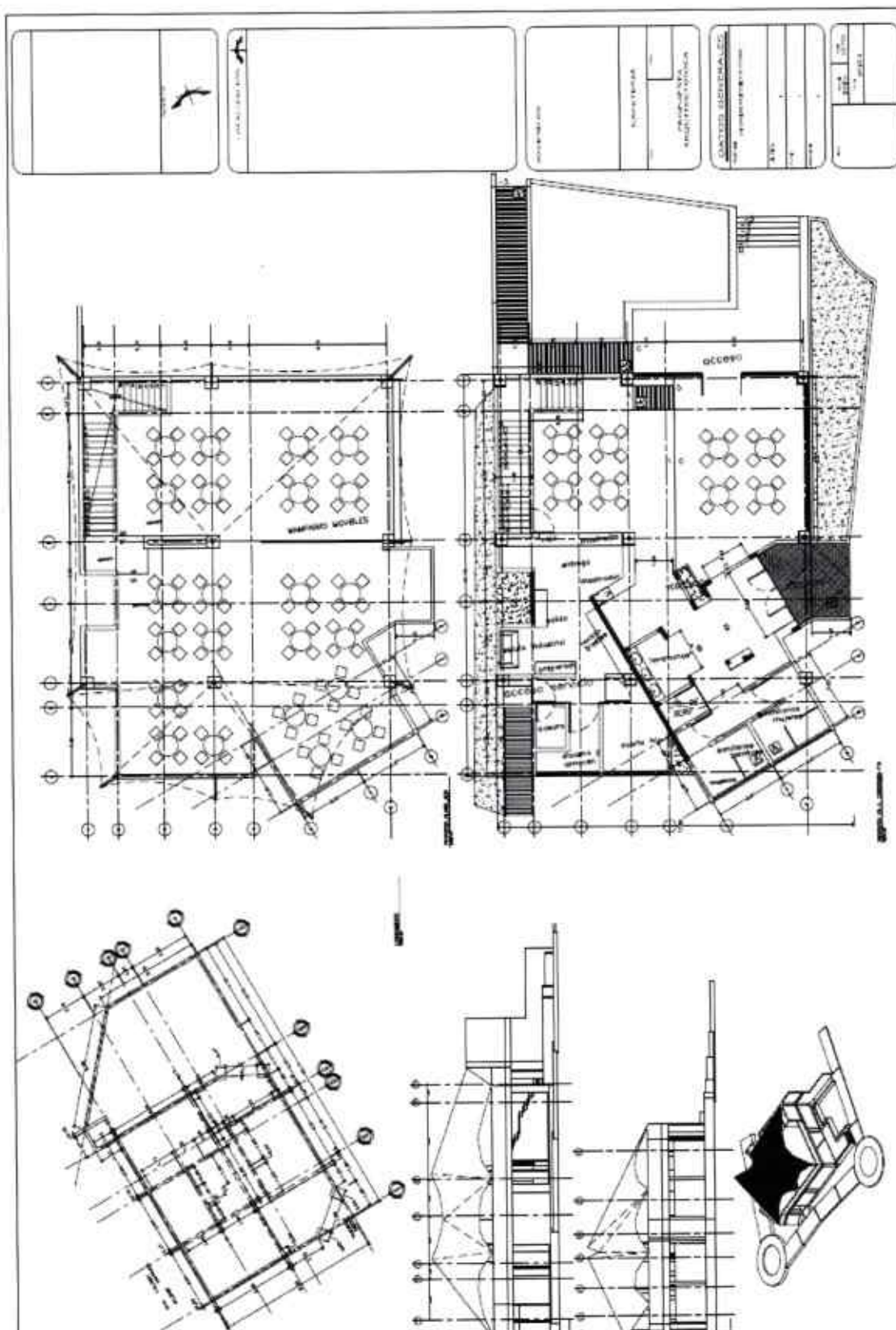
Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	15 de 33





MANUAL DE CALIDAD

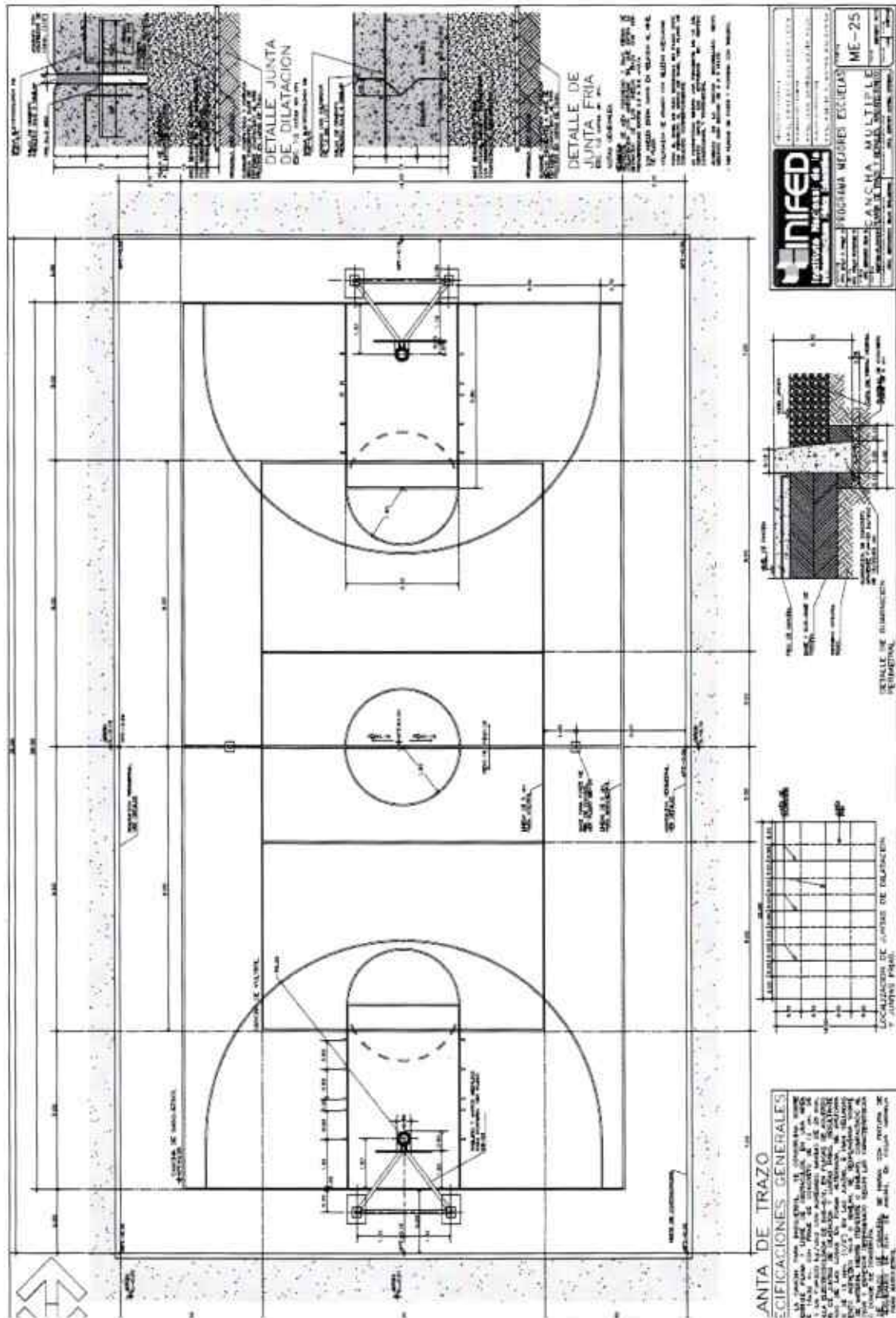
Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	17 de 33





MANUAL DE CALIDAD

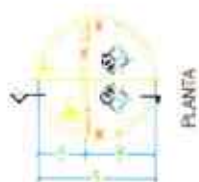
Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	19 de 33





MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	20 de 33



FACHADA EXTERIOR



PLANTA ARQUITECTÓNICA



CASETA DE VIGILANCIA TIPO
ESC. 1/30





MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	21 de 33

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) se determina y gestiona el ambiente de trabajo considerando seguridad e higiene, con la finalidad de proporcionar las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona, así como la conservación, mantenimiento y adecuación de las condiciones físicas, ambientales y de seguridad, reflejándose en la determinación de la infraestructura y su mantenimiento, considerando el cumplimiento de la Política de Calidad, Visión y Misión.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) no se requiere de equipos de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, por lo que esta exclusión no afecta directamente a la calidad del servicio que ofrece la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), ver página VIII.

7.1.6 Conocimientos de la organización

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) se determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos en los manuales de procedimientos del alcance, logrando así la conformidad del servicio.

7.2 Competencia

Se cuenta con el Manual de procedimientos del proceso de Recursos Humanos (MP-REH-01), asegurando que el personal que participa en actividades que afectan la calidad de los servicios, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

7.3 Toma de conciencia

La Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), proporciona formación o se toman otras acciones para lograr las competencias necesarias, evalúa la eficacia de las acciones tomadas y se asegura de que todo el personal es consciente de la política de calidad, de la pertinencia e importancia de sus actividades y de



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	22 de 33

cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, tomando en cuenta las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7.4 Comunicación

La Universidad Politécnica de Tecámac determina la comunicación interna y externa mediante el manual MP-CIE-01

El uso y selección de los diferentes medios dependerá de la relevancia e importancia del tipo de información que será transmitida, por lo tanto si es requerido que exista evidencia objetiva de la comunicación para efectos de confirmación del Sistema de Gestión de la Calidad y/o aspectos legales, el área emisora seleccionará desde medios escritos hasta medios electrónicos consciente de la importancia y relevancia de que exista evidencia de la transferencia de la información y que esta sea recibida y aplicada por el área receptora.

Los diferentes medios son:

- Comunicación Oral
- Comunicación Escrita

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades

Establecemos y mantenemos este Manual de Calidad que incluye:

- La referencia a los procedimientos documentados aplicables al SGC indicada en cada una de las secciones.

La estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad está conformada de la siguiente manera:

- **Manual de calidad (MI-SIG-01)**, que especifica el sistema de gestión de la calidad y contiene los elementos descritos en el punto 4.3, 7.5.1 y 4.4 de esta sección, se incluye las declaraciones documentadas de la política, los objetivos de calidad, misión, visión y valores.
- **Manual de procedimientos**, que contiene los procedimientos documentados requeridos en la Norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-2015.

Manual de procedimientos de control de documentos (MP-ASD-01)



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	23 de 33

Manual de procedimientos de control de registros (MP-ASD-02)

Manual de procedimientos del proceso de auditoría interna (MP-MAM-01)

Manual de procedimientos de salida de servicios no conformes (MP-MAM-07)

Manual de procedimientos de acción correctiva (MP-MAM-02)

- **Manual de procesos**, que especifican la planificación, ejecución y control de nuestros procesos, así como los esquemas del proceso, conteniendo los elementos de entrada y elementos de salida, los recursos necesarios y al ambiente de trabajo.

Revisión por la Dirección

MP-MAM-06 (requisito 9.3)

Comunicación Interna y externa

MP-CIE-01 (requisito 7.4)

Adquisición de Bienes y Servicios

MP-ABS-01

Contratación de personal

MP-REH-01

Inscripción

MP-INS-01

Reinscripción

MP-REI-01

Auditoría interna

MP-MAM-01

Tutorías

MP-FOA-01

Asesorías

MP-FOA-02

Estancias

MP-FOA-04

Estadía

MP-FOA-05

Visitas Guiadas

MP-FOA-03



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	24 de 33

- La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se encuentra documentado en papel y/o medio electrónico.



7.5.2. Creación y actualización.

Establecemos y mantenemos los registros del Sistema de Gestión de Calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema, estos registros son controlados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el **Manual de procedimientos de Control de Registros (MP-ASD-02)** asegurando la legibilidad, identificación y recuperación de los mismos. Todos los registros aplicables son identificados, almacenados, protegidos, recuperados (accesados), indicamos su período de retención así como la disposición que hemos determinado para ellos.

7.5.3 Control de la Información Documentada

Contamos con el procedimiento documentado **Manual de procedimientos de Control de Documentos (MP-ASD-01)**, en el cual se definen los controles para la aprobación de los documentos antes de su emisión, así como sus revisiones, actualización y aprobación subsecuentes de los mismos, se asegura la



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	25 de 33

identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, así como el uso de las versiones correspondientes en los puntos de aplicación, la legibilidad y fácil identificación, nos aseguramos de que los documentos de origen externo que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, los determinamos y controlamos para su distribución, previniendo el uso no intencionado de los documentos obsoletos y cuando la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) optemos por mantener documentos obsoletos nos aseguramos de aplicarles una identificación adecuada.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) planificamos y desarrollamos los procesos necesarios para la realización del servicio, los cuales son coherentes con los requisitos de los otros procesos aplicables al sistema de gestión de la calidad, estos procesos son:

PROCESO	CODIGO
Inscripción	MP-INS-01
Reinscripción	MP-REI-01
Tutorías	MP-FOA-01
Asesorías	MP-FOA-02
Estancias	MP-FOA-04
Estadía	MP-FOA-05
Visitas Guiadas	MP-FOA-03
Contratación de Personal	MP-REH-01

Los responsables de cada proceso determinan cuando sea apropiado, los objetivos de la calidad, los requisitos para el servicio, la necesidad de establecer procesos y documentos, los recursos necesarios para el servicio, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección específicas para el servicio proporcionado, los criterios correspondientes para la aceptación del mismo, los registros necesarios para demostrar el cumplimiento de los requisitos, el resultado de esta planeación es



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	26 de 33

presentada en forma documentada en las descripción de los procesos y el seguimiento al cumplimiento de los mismos a través de la Tabla de indicadores (TI-SIG-01).

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con cliente

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) hemos determinado e implementado como medios de comunicación con los estudiantes:

- Personal, telefónica, correo electrónico, escritos, página de internet.

Tal como se indica en el Proceso de Comunicación Interna (requisito 7.4), de esta manera nos aseguramos que el usuario, tiene la información sobre los servicios que ofrece la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), y la atención dada a ellas.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) se determinan los requisitos de Inscripción, Reinscripción, Tutorías, Asesorías, Estancias, Estadías y Visitas Guiadas con base a su Reglamentación, aclarando que por la naturaleza de nuestros servicios, el estudiante no determina requisitos, estos están determinados en su mayor parte por los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables a esta Institución.



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	27 de 33

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Hacemos la revisión de los requisitos relacionados con la realización del servicio de inscripción, reinscripción, tutorías, asesorías, estancias, estadias y visitas guiadas con los estudiantes y antes de comprometernos a proporcionar el servicio, nos aseguramos que:

- Los requisitos del servicio están definidos en los diferentes formatos o documentos en los cuales proporcionamos la información del servicio que presta la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac);
- Se dan por aceptadas las disposiciones del servicio a ofrecer, sin que existan diferencias entre los requisitos del usuario y los servicios ofrecidos;
- Queda de manifiesto que tenemos la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de lo anterior, los cuales son controlados de acuerdo al procedimiento de control de registros Manual de procedimiento de Control de Registros (MP-ASD-02).

8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios

En el caso de cambios en los requisitos del servicio, la Universidad Politécnica de Tecámac se asegura de que la documentación correspondiente es modificada y de que el personal a quien corresponde acatar dicho cambio es consciente de los requisitos que han sido modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos.

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) no se diseñan, ni desarrollan productos. Ver página VIII

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

En el Manual de procedimientos del proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios (MP-ABS-01), aseguramos de que los bienes y servicios adquiridos cumplen los requisitos de adquisición especificados. El tipo y alcance del control que realizamos al proveedor y al bien/servicio adquirido depende del impacto que dicho bien/servicio tenga en la realización del servicio.



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	28 de 33

8.4.2 Tipo y alcance del control

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), indicamos la información necesaria de los bienes y servicios para asegurarnos que nuestros proveedores no tendrán duda de lo que requerimos y sean surtidos los bienes y/o servicios con base a nuestras necesidades.

Los requisitos para la aprobación del bien, servicios, procedimientos y equipos; los requisitos para la calificación del personal y los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los indicaremos en la información de compras solo cuando sea necesario para asegurar la conformidad de nuestras adquisiciones.

La información de adquisición es definida por cada área y son descritas en el Manual de procedimientos del proceso de adquisiciones de bienes y servicios, en el que se incluyen los requisitos del bien y servicio, antes de comunicárselos al proveedor, la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) se asegura de su adecuación.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Durante la recepción inspeccionamos los bienes y servicios adquiridos, comparándolos contra lo solicitado en el requerimiento o criterios de aceptación, tal como lo indica el Manual de procedimientos del proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios (MP-ABS-01). Si es necesario realizar una verificación en las instalaciones del proveedor por parte de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), se define en la información de adquisiciones, los lineamientos de verificación y liberación del bien o servicio.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) no llevamos a cabo este punto. Ver página VIII.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) identificamos y le damos trazabilidad al servicio ofrecido a través del número de matrícula que se asigna al estudiante en el proceso de inscripción y reinscripción, utilizado como identificación, de esta manera se identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de Junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	29 de 33

Para el servicio que proporcionamos la trazabilidad es un requisito, controlamos y registramos la identificación a través del número de matrícula, lo cual es posible realizar el despliegue de la información del historial de la prestación del servicio.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Jefe del Departamento de Control Escolar, cuida los bienes que son propiedad del usuario como son: Copias de documentos personales del usuario, Registros de inscripción y reinscripción, que están bajo control de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), están identificados por el número de matrícula de cada estudiante, almacenado en el Departamento de Control Escolar, los bienes que son propiedad del estudiante son protegidos y salvaguardados para evitar su daño o pérdida, en caso de pérdida, deterioro o algún otro modo que se considera inadecuado para su uso, la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), informa al estudiante por escrito y se procede como lo indica el Manual de procedimiento de acciones correctivas (MP-MAM-02).

8.5.4 Preservación

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) nuestro servicio es el resultado de las actividades que se desarrollan en los procesos de inscripción y reinscripción; tutorías, asesorías, estancias, estadía y visitas guiadas y contratación de personal, por lo que la preservación del servicio durante el proceso interno y hasta la entrega del mismo, con el objetivo de mantener la conformidad con los requisitos, incluyendo la identificación, manipulación, embalaje (protección), almacenamiento y protección se indica tanto en el Manual de procedimientos del control de registros (MP-ASD-02) y en cada uno de los procesos, por la naturaleza de la operación las partes constitutivas del servicio se limita a fólder o sobres.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Por tratarse el servicio de procesos internos de acuerdo al alcance no es aplicable este punto.

8.5.6 Control de los cambios

La Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) revisa y controla los cambios para la producción o prestación de servicios mediante el procedimiento de control de documentos (MP-ASD-01).



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	30 de 33

8.6 Liberación de los productos y servicios

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) hacemos el seguimiento y medición de las características del servicio, verificamos que se cumplan los requisitos del mismo a través de los Manuales de procedimientos del proceso de Inscripción (MP-INS-01); Manual de procedimientos del proceso de Reinscripción (MP-REI-01); Manual de procedimientos del proceso de Tutorías (MP-FOA-01); Manual de procedimientos del proceso de Asesorías (MP-FOA-02), Manual de procedimientos del proceso de Estancias (MP-FOA-04); Manual de procedimientos del proceso de Estadías (MP-FOA-05); Manual de procedimientos del proceso de Visitas Guiadas (MP-FOA-03); Manual de procedimientos del proceso de Contratación de Personal (MP-REH-01); las actividades se indican en cada uno de los procesos, manteniendo las evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación y la realización del servicio.

8.7 Control de las salidas no conformes

Nos aseguramos de que los servicios que no son conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional. En el Manual de procedimiento de Salida de Servicios no conformes (MP-MAM-07), se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

Especificando el tratamiento de los servicios no conformes:

- Tomamos acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizamos su uso, liberación o aceptación bajo concesión, solo por una autoridad pertinente y no aplica por el usuario, en caso de ser necesario.
- Tomamos acciones para impedir la realización del mismo o aplicación originalmente prevista (desecho).
- Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Mantenemos registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción que se toma posteriormente incluyendo las concesiones que se hayan dado. Siempre que se corrige un servicio no conforme realizamos una nueva verificación para estar seguros de su conformidad con los requisitos.



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	31 de 33

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) demostramos la conformidad de nuestro servicio, a través de la planificación, seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- b) Asegurándose de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad.

Por medio del Manual de procedimientos del proceso de Auditoría Interna (MP-MAM-01), se desarrollaron métodos aplicables y se utilizaron las técnicas estadísticas (Graficas de Gantt) que se requieren en los siguientes puntos de esta sección, así como el alcance de su utilización.

9.1.2 Satisfacción del cliente

El seguimiento de la información relativa a la percepción del estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos, por parte de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac), se realiza aplicando una encuesta de Satisfacción, al concluir el servicio de Inscripción, Reinscripción y Fortalecimiento Académico.

9.1.3 Análisis y evaluación

Los responsables de los procesos determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua.

El Representante del DIPPE, analiza la información generada del resultado del seguimiento y la medición del Sistema de gestión de la calidad.

Este análisis de datos proporciona información acerca de:

- a) La satisfacción del estudiante;



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	32 de 33

La conformidad con los requisitos del servicio (véase 8.6 Liberación de los productos y servicios);

Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas; y

b) Los proveedores (véase 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente)

El análisis de datos y evaluación de los procesos será especificado en la tabla de indicadores (TI-SIG-01), el cual aplicamos para verificar la eficacia del proceso y en el caso de no alcanzar los resultados u objetivos estipulados, llevamos a cabo acciones correctivas, según sea conveniente con lo estipulado en el manual de procedimientos de acciones correctivas (MP-MAM-02).

9.2 Auditoría Interna

Establecimos el Manual de procedimientos del proceso de Auditoría Interna (MP-MAM-01), a través del cual realizamos auditorías a intervalos planificados, con la finalidad de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad implementado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NMX-CC-9001:2015/ISO 9001:2015, así como con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos; determinamos si el sistema se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, los registros y el informe de auditorías, se define en el Manual de procedimientos del proceso de Auditoría Interna (MP-MAM-01).

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

El Comité de Calidad realiza dos revisiones al año al Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la conveniencia, adecuación y eficacia continua. El Representante del DIPPE es responsable de convocar a los miembros del Comité de Calidad a la revisión con previo acuerdo con el Rector.

9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección planifica y se lleva a cabo, incluyendo consideraciones sobre:

a) El estado de las acciones de las Revisiones por la dirección previas



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	33 de 33

- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - 2) El grado en que se ha logrado los objetivos de calidad
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición
 - 6) Resultados de las auditorias
 - 7) El desempeño de los proveedores externos
- d) La adecuación de los recursos
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- f) Las oportunidades de mejora

El Comité de Calidad se enfoca a las tendencias que pueden indicar problemas, así como situaciones no convenientes a los procesos y servicios de la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac). Todas las acciones que requieran cambios al Sistema de Gestión de la Calidad, se planean, se programan y se implantan con base al procedimiento de acciones correctivas (MP-MAM-02).

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Para las actividades de la revisión por la Dirección se registran en una Minuta, considerando:

- a) Las oportunidades de mejora
- b) Cualquier necesidad de cambio del SGC
- c) Las necesidades de recurso

10 MEJORA

10.1. Generalidades

La Universidad Politécnica de Tecámac determina y selecciona las oportunidades de mejores e implementa cualquier acción necesaria a partir de los requisitos del cliente de acuerdo al SGC buscando cumplir o aumentar la satisfacción del cliente, evaluando la mejora de servicios, considerando las necesidades y expectativas futuras y cuando es necesario se tienen estrategias para la corrección o reducir efectos no



MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	34 de 33

deseados así como análisis de riesgos en los procesos del alcance en función de los resultados se puede mejorar el desempeño y la eficacia cuando estos no son satisfactorios.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Los Responsables de las Áreas toman las acciones pertinentes para eliminar las causas de no conformidades con la finalidad de prevenir que vuelvan a ocurrir, las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En el Manual de procedimientos de Acciones Correctivas (MP-MAM-02), se establecen los siguientes controles:

- Revisión de las no conformidades, incluyendo las quejas de los usuarios.
- Determinación de las causas de las no conformidades.
- Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurarnos de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Revisión de la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

10.3 Mejora Continua

En la Universidad Politécnica de Tecámac (UPTecámac) mejoramos continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y las revisiones por la Dirección.



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de Junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	XI

V.- REGISTRO DE EDICIONES

Edición	Fecha de la edición	Motivo de la edición
Primera	30 de Noviembre de 2011	Emisión inicial del documento
Segunda	30 de Noviembre de 2012	Se realizó modificación al plano de infraestructura
Tercera	30 de Noviembre de 2013	Se modificó la política de calidad y el alcance
Cuarta	30 de Octubre de 2014	Se actualiza conforme al procedimiento de control de documentos versión 2
Quinta	06 de Octubre de 2017	Se actualiza conforme a la migración y versión de la nueva ISO de Calidad 9001:2015.
Sexta	06 de Febrero de 2018	Se actualiza el logo de la actual administración de Gobierno del Estado de México. Se actualiza el grado académico de la Rectora. Se realiza la completa verificación a los requisitos de la versión ISO 9001:2015. Se modifica la Visión y Política de Calidad. Se actualiza el organigrama de la institución. Se modifica el Diagrama de identificación e interacción de procesos del SIG.
Séptima	04 de Junio de 2018	Se actualiza el Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos del SIG. Se actualiza la firma del Jefe del DIPPE. Se integran los planos de toda la infraestructura.



MANUAL DE CALIDAD	Edición:	Séptima
	Fecha:	04 de junio de 2018
	Código:	MI-SIG-01
	Página:	XII

VI.- DISTRIBUCIÓN

Original:

Jefatura de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UPTecámac).




MANUAL DE CALIDAD

Edición:	Séptima
Fecha:	04 de Junio de 2018
Código:	MI-SIG-01
Página:	XIII


VII.- VALIDACIÓN



Mtra. Brenda Leticia Durán Huerta Monárrez
Rectora
Universidad Politécnica de Tecámac




M. en A. Consuelo González Camacho
Directora de División de la Licenciatura en
Negocios Internacionales



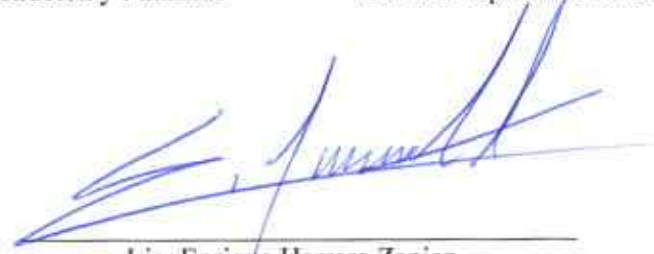
M. en A. José Ricardo Toledo Merediz
Director de División de la Ingeniería Mecánica
Automotriz e Ing. en Tecnologías de Manufactura



C. Mauricio Miranda Velázquez
Director de Administración y Finanzas



T.S.U Tanya Elia Sánchez Barceló
Jefa del Departamento de Control Escolar



Lic. Enrique Herrera Zapien
Jefa del Departamento de Información, Planeación,
Programación y Evaluación