



"MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015"

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA ZONA
METROPOLITANA DE GUADALAJARA



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

**Manual de Administración
de la Calidad
ISO 9001-2015**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
DE LA ZONA METROPOLITANA
DE GUADALAJARA**

*“Esfuerzate por hacer lo
necesario, luego lo imposible
y de pronto estarás haciendo
milagros”*

Dir. Planeación



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

Contenido

1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
2. PRESENTACIÓN	3
3. GENERALIDADES.....	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	4
4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas:	18
4.3. Determinación del alcance del SGC.....	20
4.4 SGC y sus procesos.....	21
5. LIDERAZGO.....	23
5.1 Liderazgo y compromiso.....	23
5.2 Política de la Calidad.....	24
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	24
6. PLANIFICACIÓN.....	25
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	25
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	25
6.3 Planificación de los cambios	26
7. APOYO	26
7.1 Recursos.....	26
7.2 Competencia.....	27
7.3 Toma de conciencia.....	28
7.4 Comunicación	28
7.5 Información documentada	29
8. OPERACIÓN.....	30
8.1 Planificación y control operacional.....	30
8.2 Requisitos para los productos y servicios	31
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	32
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	32
8.5 Producción y provisión del servicio	33
8.6 Liberación de productos y servicios.....	35
8.7 Control de las salidas no conformes.....	35



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	36
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	36
9.2 Auditoría interna	37
9.3 Revisión por la dirección	37
10. MEJORA.....	38
10.1 Generalidades	38
10.2 No conformidad y acción correctiva	38
10.3 Mejora continua.....	38



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara es un Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco que proporciona Educación Superior Tecnológica y pertenece al Subsistema de Universidades Tecnológicas de la Secretaría de Educación Pública.

La Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara inició sus funciones académicas en septiembre del 2002, bajo el convenio de Creación, Operación y Apoyo Financiero celebrado entre la Federación y el Gobierno del Estado de Jalisco el 30 de abril de ese año. Las operaciones iniciales se sustentaron en el acuerdo de la Dirección General de Estudios Legislativos y Acuerdos Gubernamentales DIGELAG / ACU 001/2003, de fecha 21 de Enero del 2003 y publicado, en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco, el 6 de Febrero del mismo año, mediante el cual se crea la Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara, como un Organismo Público Desconcentrado de la Secretaría de Educación Jalisco. Para finalmente ser publicado el decreto de Creación de la Universidad como Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco del 30 de diciembre del 2003 con el número de Decreto 20404, que le da personalidad jurídica con su Ley Orgánica, estableciendo como su objeto:

- Impartir educación de nivel superior de tipo tecnológico, para la formación de profesionistas, denominados Técnico Superior Universitario, con la finalidad de aplicar sus conocimientos en la solución creativa de los problemas que afecten a los sectores públicos, privado y social del Estado y el País;
- Adoptar la modalidad académica que autorice la Autoridad Educativa, previo cumplimiento de los requisitos ya establecidos, o que lleguen a establecerse en el ordenamiento correspondiente;
- Desarrollar estudios o proyectos en las áreas de su competencia, que se traduzcan en aportaciones concretas al mejoramiento y mayor eficiencia de la producción de bienes o servicios y a elevar la calidad de vida de la comunidad;
- Desarrollar las funciones de vinculación con los sectores público, privado y social, para contribuir al desarrollo tecnológico y social de la comunidad; y
- Promover la cultura científica y tecnológica, así como la organización de actividades culturales y deportivas para la participación de la comunidad universitaria.

Los Programas a nivel Ingeniería con apego a las carreras de Técnico Superior Universitario vigentes se ofertan de conformidad con el oficio 514.1.647/2009 suscrito por el C. Héctor Arreola Soria, Coordinador General de Universidades



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

Tecnológicas de la Subsecretaría de Educación Superior su domicilio oficial está en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga y se ubica en carretera Santa Cruz a San Isidro, Km. 4.5 Santa Cruz de las Flores C.P. 45640.

Actualmente la Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara ofrece las siguientes 6 carreras a nivel Licenciatura con salida intermedia de Técnico Superior Universitario (TSU) con diversas áreas de especialidad.

5A Nivel ingeniería/Licenciatura	5B Nivel TSU
Licenciatura en innovación de negocios y mercadotecnia	Desarrollo de negocios, área mercadotecnia.
Ingeniería en energías renovables	Energías renovables área energía solar
Ingeniería en mecatrónica	Mecatrónica área sistemas de manufactura flexible
Ingeniería en desarrollo y gestión de software	Tecnologías de la información área desarrollo de software multiplataforma.
Licenciatura en protección civil y emergencias	Paramédico
Licenciatura en gestión y desarrollo turístico	Turismo área hotelería

El modelo pedagógico tiene como distintivo la estrecha relación con el sector productivo, surgió de un estudio sobre nuevas opciones de educación superior y está basado en las experiencias de algunos países con mayor desarrollo tecnológico. Se ofrece, inicialmente, el grado de Técnico Superior Universitario, con enfoque práctico y con una duración de 2 años, el cual requiere de estudios de bachillerato como antecedente (nivel el 5B de acuerdo con el sistema de Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (UNESCO, 1997), y posteriormente la continuidad a Ingeniería o Licenciatura en 5 cuatrimestres adicionales.

Mediante programas cortos de educación superior y con la ejecución de acciones académicas y de vinculación con el sector productivo, se forma a los profesionistas que garantizan la competitividad de las empresas, ya que nuestros alumnos están preparados para responder a los cambios científicos y tecnológicos de la sociedad; además de que se promueve el desarrollo del individuo y de la sociedad gracias a que nuestras carreras tienen un enfoque interdisciplinario con otras áreas, así como proyección internacional. Los planes y los programas de estudio tienen la suficiente flexibilidad para adecuarlos a los diferentes perfiles profesionales que son necesarios en las distintas ramas y niveles de las empresas de la región. El éxito del modelo educativo se debe a que los egresados tienen la preparación para ser el detonador que requiere el país.



2. PRESENTACIÓN

El presente Manual de la Calidad, tiene como objetivo establecer las directrices generales que permitan la documentación y operación eficaz de un Sistema de Administración de la Calidad (SAC) de acuerdo con los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:20015 y las características de los procesos de la UTZMG, con el fin de asegurar, mantener y controlar la calidad de su servicio educativo.

3. GENERALIDADES

Norma aplicable:	- ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
Referencias normativas:	<ul style="list-style-type: none"> - ISO 9000 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario. - ISO / TR-10013 vigente. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad. - ISO 19011 vigente. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. - Ley General de Educación (texto vigente). - Ley Orgánica de la Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara (texto vigente). - Ley de Educación del Estado de Jalisco (texto vigente). - Las incluidas en la norma ISO 9000 vigente. - Las especificadas en la documentación del SGC.
Control del Manual:	<ul style="list-style-type: none"> - La actualización del presente manual es responsabilidad del Departamento de Gestión de la Calidad; la revisión está a cargo de la Dirección de Planeación y Evaluación. La aprobación es responsabilidad del Comité de la Calidad. - El ejemplar original del presente manual es conservado de forma impresa y electrónica en el Departamento de Gestión de la Calidad. - Además, está disponible en medio electrónico para su consulta en el sistema de control de documentos del SGC que se encuentra ubicado en la página web institucional.

Los términos y definiciones aplicables a la UTZMG se encuentran en la siguiente dirección: <http://bit.ly/GL-10-07-Glosario>



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

Misión: Somos un Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco creado para: Brindar servicios educativos de nivel superior con estándares de excelencia y sustentabilidad, que permitan la formación integral y la actualización de nuestros alumnos y egresados, mediante programas de calidad, pertinentes, intensivos y predominantemente prácticos, que impulsen la competitividad e innovación tecnológica y que fomenten el desarrollo económico y social de la región, del estado y del país.

Visión: La UTZMG será reconocida por su calidad de formación, investigación aplicada, vinculación, divulgación, sustentabilidad y excelencia en la gestión educativa con un cuerpo docente consolidado y comprometido con el proceso de enseñanza aprendizaje, con egresados que coadyuven a la competitividad, desarrollo sustentable y la mejora continua de las empresas de nuestra área de influencia.

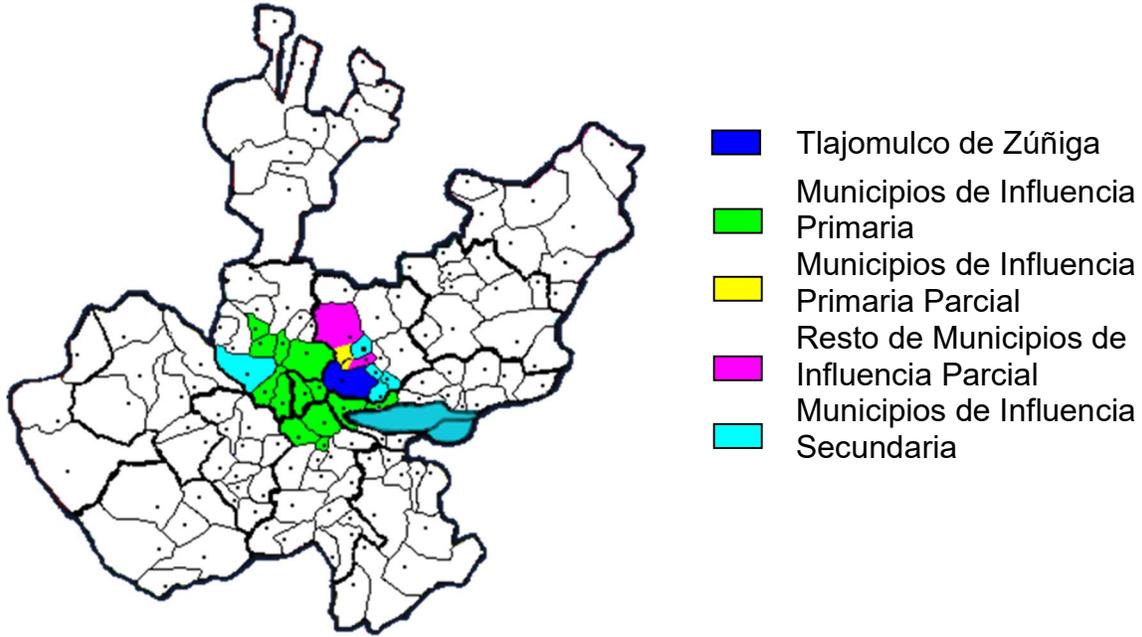
Instalaciones: La Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara, se localiza en la localidad de Santa Cruz de las Flores, municipio de Tlajomulco de Zúñiga, en la región Centro de Jalisco.

Área de Influencia: Su influencia está en 16 municipios de las Regiones Valles, Lagunas y Centro, distribuidos como se muestra en la siguiente tabla:

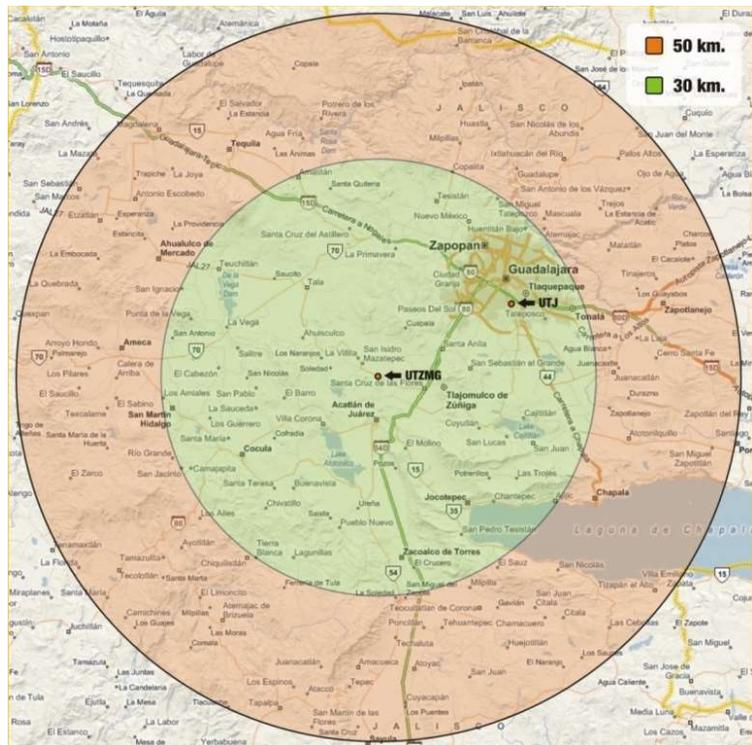
REGION MUNICIPIO	REGION MUNICIPIO
Región 10 Valles	003 Aqualulco de Mercado 036 Etzatlán 083 Tala 095 Teuchitlán
Región 11 Lagunas	002 Acatlán de Juárez 010 Atemajac de Brizuela 024 Cocula 077 San Martín Hidalgo 086 Tapalpa 114 Villa Corona 119 Zacoalco de Torres
Región 12 Centro	039 Guadalajara 097 Tlajomulco de Zúñiga 098 Tlaquepaque 101 Tonalá 120 Zapopan



En la imagen se muestra la zona de influencia, que se identifica.



Esta región de la Entidad se caracteriza por constituir una zona de gran auge económico, particularmente en lo referente al sector Agropecuario y al comercial, sin embargo, las condiciones socio-geográficas han venido determinando una importante presencia de actividades industriales, así como su crecimiento demográfico, específicamente en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga. Nuestra zona de influencia se ve parcialmente seccionada por la presencia de la UT de Jalisco dentro del área primaria de 30 Kms. de la UTZMG como se observa en el plano:





Ello nos obliga a considerar con especial atención el crecimiento de esta zona e involucrarnos, como actores de cambio, siendo parte importante del desarrollo presente y futuro de la misma. Es por ello que, como Universidad, requerimos adecuarnos a esta realidad dinámica, dimensionando nuestro espectro de oferta educativa, con opciones complementarias que respondan a este reto social.

La distancia de estos municipios a la Universidad y las Instituciones de Educación Media Superior que se ubican en cada uno son:

Municipio	Distancia a la UTZMG (km.)	Instituciones de Educación Media Superior en este Municipio
Acatlán de Juárez	14	Preparatoria Regional de Acatlán de Juárez CONALEP Acatlán
Ahualulco de Mercado	75	Preparatoria Regional de Ahualulco del Mercado U. de G
Atemajac de Brizuela	60	COBAEJ # 18 Preparatoria Cooperativa de Atemajac de Brizuela
Cocula	44	CECYTEJ No. 4 Preparatoria Regional de San Martín Hidalgo
Guadalajara.	35	Diversas Instituciones de Educación Media Superior tanto privadas como públicas
San Martín Hidalgo	58	Preparatoria Regional de San Martín de Hidalgo U. de G Emsad Salitre Extensión Buenavista (San Martín Hidalgo)
Tala	30	Preparatoria Regional de Tala U. de G. CETIS No. 161 Preparatoria de Cuisillos Preparatoria de San Isidro Mazatepec Instituto De Capacitación Integral
Tapalpa	80	Conalep Preparatoria Regional de Sayula, módulo Tapalpa Escuela Preparatoria Atemajac De Brizuela
Teuchitlán	61	COBAEJ No. 4 Escuela Preparatoria Regional de Ahualulco
Tlajomulco de Zúñiga	8	Preparatoria Regional de Tlajomulco de Zúñiga U. de G. Preparatoria de Cajititlán U. de G. Preparatoria de Cajititlán U. de G. extensión San Agustín CECYTEJ No. 16
Tlaquepaque Zona Sur	8	Preparatoria de Santa Anita COBAEJ Nueva Santa María Preparatoria Santa María Tequepexpan CECYTEJ No. 2
Tonalá	25	Diversas Instituciones de Educación Media Superior tanto privadas como públicas
Villa Corona.	23	Instituto Estipac Preparatoria Regional de Villa Corona U. de G.
Zacoalco de Torres.	35	Preparatoria Regional de Zacoalco de Torres CBTA No. 19
Zapopan Zona Sur	15	COBAEJ Miramar CBTIS No. 38 Preparatoria No. 9 U. de G.



Cuestiones internas y externas.

La información relativa a las cuestiones internas y externas se revisa por lo menos una vez al año por el equipo directivo de la UTZMG, como parte de la revisión del SGC, con la finalidad de actualizarla y analizar los impactos que pudiera tener en los análisis de riesgos revisados y en el mantenimiento eficaz del SGC.

Las cuestiones internas y externas que son relevantes para la misión y dirección estratégica de la UTZMG, y que afectan a su capacidad para obtener los resultados previstos en su SGC son las siguientes:

Cuestiones internas

a) Personal

Al inicio del cuatrimestre 2019M en la UTZMG laboran 60 empleados administrativos y de apoyo, 32 profesores de tiempo completo y 34 profesores de asignatura y 10 directivos dando un total de 136 empleados.

Se llevan a cabo evaluaciones de desempeño del personal administrativo y docente, en la que se incluye un apartado de clima laboral para calificar puntos relativos al sentido de pertenencia, motivación, satisfacción de necesidades, integración laboral, solidaridad, satisfacción de expectativas, equidad, infraestructura y área de trabajo.

b) Valores UTZMG

Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social; se denomina gente con valores a la gente que respeta a los demás

Los valores que a continuación se definen, se encuentran plasmados en <http://bit.ly/CO-08-01-CE-VerG> y serán la base y la guía orientadora para toda nuestra comunidad universitaria.

Responsabilidad:

Es la capacidad que existe en todo sujeto activo de derecho, para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente, lo cual contribuye sustancialmente a la formación integral de nuestros alumnos

Honestidad:

Es la cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia.



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

Lealtad:

Es la cualidad del ser humano de comprometerse con lo que creemos y en quienes creemos, defendiéndolo ante todas las eventualidades. Al desarrollarla en nuestro interior, adquirimos la conciencia de lo que hacemos y decimos.

Calidad:

Se refiere al logro de la satisfacción del cliente, la mejora continua y eficiencia de los procesos internos y externos de la institución.

Creatividad e Innovación:

Es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que se dirigen hacia la construcción de soluciones integrales.

Eficiencia:

Es la optimización de los recursos humanos, financieros y técnicos que se disponen asegurando que la relación costos-beneficios sea positiva.

Eficacia:

Es la capacidad de cumplir con los objetivos y las metas en el tiempo, lugar, calidad y cantidad programadas, con los recursos disponibles.

Respeto:

Faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades y los derechos de los demás.

Liderazgo:

Influencia interpersonal ejercida en una situación determinada, que va dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o varios objetivos específicos.

Disciplina:

Capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un objetivo; exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados.

Vocación de servicio:

Vocación para servir a los demás para lograr un desarrollo pleno equilibrado y no servirse de los demás para lograr un desarrollo personal.



Solidaridad:

Es la actitud para buscar un bien común, de brindar colaboración a un grupo que lo necesita. Se es solidario al dejar de pensar o actuar solo para uno mismo y da todo lo que puede en el beneficio de todos.

c) Estructura organizacional y Recursos Humanos

La estructura de la Universidad se conforma de 4 diferentes tipos de colaboradores:

- El Personal Directivo, mandos medios y personal administrativo.
- El Personal Docente o Profesor de Tiempo Completo (PTC)
- El Personal Docente por Hora o Profesor de Asignatura (PA)
- El Personal de Apoyo Docente

La estructura y tabuladores para las remuneraciones del personal se fijan en función del dictamen de la Comisión Interna de Administración y Programación (CIDAP) y de la Dirección de Personal de la Secretaría de Educación Pública, de conformidad a lo establecido en el párrafo cuarto de la cláusula quinta del Convenio de Creación, Operación y Apoyo Financiero de la Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana, celebrado el 30 de abril de 2002 entre el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Educación Pública y el Gobierno del Estado de Jalisco.

De acuerdo a los lineamientos actuales de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas se tienen los siguientes criterios: Existen 5 estructuras organizacionales, de conformidad a la matrícula y número de carreras.

- Se asigna un PTC por cada 30 alumnos inscritos.
- Se asignan recursos equivalentes a 20 Hrs para PA's por cada 30 alumnos.
- Se asignan recursos equivalentes a 18 hrs. para personal de Apoyo por cada 30 alumnos.

La UTZMG se encuentra organizada conforme al organigrama que se presenta en el manual de organización ubicado en la siguiente dirección: <http://bit.ly/MA-08-02-MOrg>

• Prensa y Difusión:

La UTZMG genera un programa de actividades de promoción y difusión del modelo educativo.

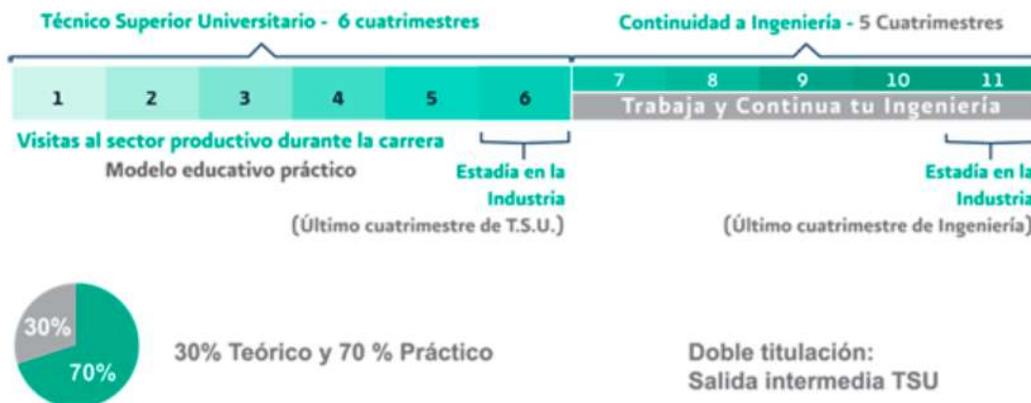


Actividades de Promoción	Actividades de Difusión
<ul style="list-style-type: none"> - Visitas a Instituciones de Educación Media Superior (IEMS). - Vistas Guiadas en las instalaciones de la UTZMG - Entrega de folletos y tripticos - Página web - Pre-registro en línea. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de publicidad (carteles, dípticos y folletería). - Publicación de información en redes sociales. - Presencia en ferias y expos educativas. - Envío de correos electrónicos y telemarketing.

La UTZMG oferta seis carreras educativas de nivel Técnico Superior Universitario (TSU); tres de nivel ingeniería y tres de nivel Licenciatura.

Cuenta con un modelo educativo con vinculación en el sector laboral y que responde al entorno socioeconómico de cada región que se enfoca en una enseñanza con sentido humano e integral, que permite que sus egresados desarrollen competencias profesionales y a su vez fortalezcan su autoestima, sentido de responsabilidad, capacidades de comunicarse, de resolver problemas y de tomar decisiones, de manera que el egresado sea capaz de trabajar contribuyendo a su propio desarrollo y al de su región con oportunidad y pertinencia.

Modelo Educativo Práctico



- **Dirección Académica:**

Los planes de estudio están orientado a la formación y desarrollo de competencias profesionales, ya que es un referente estratégico para orientar e impulsar las acciones educativas que suceden en cada uno de los programas educativos (PE) de la UTZMG, con el fin de convertir en realidad las aspiraciones de cada uno de nuestros estudiantes, así como fomentar el desarrollo económico y social de la región, del estado y del país.



En la anterior figura se representa, de manera esquemática, el dimensionamiento del Modelo Operativo de Gestión Académica Estratégica (MOGAE), para valorar la integración filosófica, académica y organizacional en su fin esencial: la formación integral del estudiante.

La UTZMG considera un examen de admisión y un curso propedéutico para los estudiantes de nuevo ingreso, en donde se diagnostica el nivel de conocimientos y se les da a conocer el modelo educativo, buscando obtener información la cual permite desarrollar el programa de tutorías y asesorías.

La Dirección Académica es responsable de dar cumplimiento a los planes y programas de estudio, además de proporcionar educación de calidad con apego a la reglamentación y lineamientos existentes, durante los seis cuatrimestres de TSU y cinco de Ingeniería.

- **Servicios Escolares:**

El Departamento de Servicios Escolares llevan a cabo los procedimientos descritos a continuación:

Admisión

Este procedimiento se lleva a cabo en la página web de la UTZMG (<http://bit.ly/admisionUTZMG>) el cual se realiza a través del:

- Llenado de un formulario de preinscripción en página web (UTSyn).
- Pago derecho de examen de admisión
- Presentación de examen de admisión
- Aprobación del examen.



Inscripción

Este procedimiento se realiza una vez que el prospecto fue admitido en la Universidad, el trámite de inscripción consta en la entrega de la siguiente documentación:

I.- Primer Ingreso: Nivel Técnico Superior Universitario (TSU)

- Acta de nacimiento (Original y copia).
- Certificado de Bachillerato legalizado (Original y copia). • En caso de no contar con el presentar una constancia de estudios certificada.
- Comprobante de afiliación al IMSS (en caso de contar con seguro social).
- 2 copias de la CURP.

II.- Continuidad de Ingeniería o Licenciatura: (Séptimo cuatrimestre en adelante).

- Acta de nacimiento (original y copia).
- Certificado de Bachillerato legalizado (original y copia).
- Certificado de estudios de TSU (original y 2 copias).
- Comprobante de afiliación al IMSS (en caso de contar con seguro social).
- 2 copias de la CURP.
- Copia del título TSU.
- Copia de cédula TSU.

III.- Reincorporaciones:

Interna: cuando un alumno de la UTZMG se dio de baja temporal y quiere regresar al cuatrimestre que se dejó sin cursar, documentación.

Externa: Cuando el alumno proviene de otra Universidad perteneciente al Subsistema de Universidades Tecnológicas, mismo que deba entregar la siguiente documentación:

- Acta de nacimiento (original y copia).
- Certificado de Bachillerato legalizado (original y copia).
- Comprobante de afiliación al IMSS (en caso de contar con seguro social).
- 2 copias de la CURP.

En los casos de reincorporación a nivel ingeniería se debrá entregar:

- Certificado de estudios de TSU (original y 2 copias).
- Copia del título TSU.
- Copia de cédula TSU.

Control de Calificaciones

Este procedimiento se controla a través del sistema informático de control escolar denominado UTSyn, en el cual el profesor de la asignatura, por cada parcial capturan la calificación obtenida de cada estudiante y al finalizar el



cuatrimestre imprimen el acta final de calificaciones, misma que entregan a la coordinación de la carrera para su disposición final en el departamento de servicios escolares. Para cambio de calificación deberá seguirse el siguiente procedimiento:

a) Cambio de calificación: Llenar la solicitud de cambio de calificación (deberás llenar el formulario por cada unidad temática que desees sea revisada).

Entregar al coordinador de carrera la solicitud de cambio de calificación en conjunto con sus evidencias de la unidad temática a corregir, enlistando el nombre de las evidencias que está entregando, para iniciar procedimiento de revisión de dicha solicitud.

b) Reprobación: El alumno deberá llenar el formato de acción remedial y entregar al coordinador de carrera la acción remedial en conjunto con sus evidencias para iniciar procedimiento de producto no conforme.

Titulación

El procedimiento se realiza una vez que el alumno, cursa y aprueba el 100% de las asignaturas correspondientes al plan de estudios vigente para cada una de los niveles y carreras; culmina y aprueba la estadía en los tiempos y formas que se estipulan en la normatividad vigente; tiene al corriente sus pagos con la Universidad y presentar el formato de No adeudo. con los sellos y firmas correspondientes.

Paga los Derechos de titulación a la Dirección General de Profesiones (utilizados para el registro de título, expedición de Cédula Profesional y compulsas de documentos); para lo cual deberás descargar, imprimir y llenar los dos formatos de la hoja de ayuda para el pago en ventanilla bancaria, y realizar dichos pagos en cualquier institución bancaria.

- **Vinculación**

La Dirección de Vinculación es responsable de llevar a cabo el proceso que da pertinencia a las carreras a través de los Comités de Pertinencia, Estudios de Mercado y Análisis Situacionales del Trabajo (AST), información útil para la mejora de los planes de estudio y la oferta educativa de la UTZMG; de obtener la información sobre el grado de satisfacción de egresados y satisfacción de empleadores, a través de encuestas diseñadas para este fin, las cuales permiten conocer el posicionamiento de los egresados.

Cuestiones externas

a) Aspectos del entorno educativo

El Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas al 2017 está integrado por 115 universidades Tecnológicas y 62 Universidades Politécnicas



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

Instituciones con presencia en 31 entidades federativas. (<http://cgut.sep.gob.mx/src/directorioups/upsmexico.php>).

Las Universidades Tecnológicas y Politécnicas cuentan con un modelo innovador y pertinente; sus objetivos iniciales fueron:

- Descentralizar los servicios educativos.
- Ampliar y diversificar la oferta educativa.
- Impulsar la vinculación entre universidad y empresa.
- Formar profesionales en carreras cortas, nivel 5 de la CINE (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación) de la Unesco.
- Programas prácticos, con orientación técnica y específicos para el mercado laboral.

Su modelo educativo es de 6 cuatrimestres de TSU y 5 cuatrimestres más para obtener el nivel de Ingeniería/Licenciatura.

La estructura curricular de los programas educativos de TSU e Ingeniería/Licenciatura se aplica en grupos máximos de 30 estudiantes que considera el conocimiento en las competencias de ciencias básicas, de corte tecnológico, especialidad, habilidades lingüísticas y habilidades gerenciales.

Entre los atributos principales del modelo educativo se encuentran el aseguramiento de la calidad de los Programas Educativos (PE), el fortalecimiento de la pertinencia en la educación superior, el uso y aprovechamiento de las TIC'S, la vinculación, empleabilidad y emprendurismo, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el fortalecimiento a la educación integral entre otros.

Estudios comparativos

La UTZMG se apega a los lineamientos académicos, legales y operativos establecidos por el Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, la Universidad ofrece diferentes tipos de becas, para lograr que los estudiantes de la UTZMG (mayormente de pueblos originarios o de grupos vulnerables de la zona de influencia) logren sus estudios a nivel profesional, esta casa de estudios les ofrece gratuitamente la educación, reforzando con acciones como tutoría, asesoría, transporte, laboratorios de autoacceso, servicios médicos, psicológicos biblioteca etc... para disminuir la deserción escolar ayudando a mitigar la carga del gasto del hogar de sus estudiantes.

Al recibir a los postulantes de las diferentes carreras de la oferta educativa, la UTZMG dedica cuando menos cinco días para poderlos diagnosticarlos y adaptarlos al modelo educativo requerido para el desarrollo de su profesión, toda vez que la mayoría de ellos provienen con niveles de rezago educativo significativo.



Análisis de resultados

A septiembre del 2020 la UTZMG cuenta con una matrícula de 1,023 alumnos, teniendo un índice de deserción del 17.22% en nivel TSU y 7.64% en nivel ING/LIC. Con un índice de reprobación del 11.42% y 5.25% respectivamente, así como una eficiencia terminal del 62.67% para TSU y 75% para ING/LIC. Para el análisis de resultados se cuenta con MECASUT (modelo de evaluación de la educación superior <http://bit.ly/MECASUT>), la estadística básica cuatrimestral (<http://bit.ly/estad-basica>) y la MIR (matriz de indicadores de resultados <http://bit.ly/MIR-UTZMG>).

b) Aspectos legales

El marco legal de la UTZ está conformado por los requisitos establecidos en los siguientes documentos:

- Las Disposiciones de las Constituciones Políticas Federal y Estatal aplicables a la UTZMG.
- Los Tratados y convenciones internacionales suscritas por México aplicables a la UTZMG.
- Las Leyes federales y estatales en su caso, aplicables a la UTZMG.
- Los Reglamentos federales, estatales y municipales, en su caso aplicables a la UTZMG.
- Los decretos, acuerdos, criterios, políticas, reglas de operación y demás normas jurídicas generales aplicables a la UTZMG.
- Documento con el decreto 20404 publicado el 30 de diciembre del en las páginas 15 a 28 del Periódico Oficial del Estado de Jalisco, en que se expide la Ley Orgánica de la UTZMG
- Reglamento para el Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico de la Universidad.
- Reglamentación interna de la Universidad.

c) Aspectos económicos

La Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara cuenta con un presupuesto que proviene del gobierno federal y del estado, en proporciones iguales además de fondos extraordinarios de apoyo federales y recursos propios (servicios tecnológicos, pago de colegiaturas y servicios de educación continua).

El Presupuesto de Egresos de la Federación destina cada año a la Educación Pública un porcentaje el cual se utiliza para la infraestructura educativa del nivel medio superior y superior.

En promedio en cada uno de los ejercicios, el presupuesto para la Educación Superior, y en proporción al PIB es del 0.7%. Según los Criterios Generales de Política Económica, la Educación Superior se encuentra entre las cinco áreas



MANUAL DE LA CALIDAD



MA-10-08 Ver. G

prioritarias del Gobierno Federal, después de la Seguridad Nacional y Ciencia y Tecnología.

*Información referenciada del Diario Oficial de la Federación, Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio Fiscal 2017.

d) Aspectos tecnológicos

La UTZMG cuenta con una biblioteca digital, laboratorios de cómputo con tecnología de vanguardia en software y hardware; laboratorios técnicos para cada uno de los programas educativos ofertados, cuyo equipamiento se encuentra en funcionamiento y en perfecto estado además de contar con las herramientas necesarias para el desarrollo de las prácticas de los alumnos, quienes tienen acceso a información ilimitada para la aplicación de sus proyectos.

En el marco del modelo educativo de las Universidades Tecnológicas, la formación académica y la vinculación constituyen un binomio indisoluble. El subsistema se propone conocer los requerimientos profesionales, evaluar sus perfiles, acordar apoyos para las prácticas y crear canales para el empleo. Su modelo educativo prevé la vinculación a lo largo del proceso formativo del profesional a través de visitas, estancias y proyectos diversos. Tal vinculación llega a su cumbre en una estadía empresarial durante el último cuatrimestre ya sea de TSU o ING/LIC; cuando los alumnos se incorporan a una empresa para desarrollar un proyecto útil para la misma, bajo la supervisión de un asesor académico (profesor de la UTZMG) y uno empresarial (encargado del área por parte de la empresa).

Asimismo, el Subsistema busca tener retroalimentación permanente para asegurar la formación pertinente de los estudiantes, la vinculación otorga beneficios tanto a los estudiantes, como al sector productivo. Y con ello se convierte en detonador del sistema económico de la región.

e) Aspectos sociales

La Universidad Tecnológica de la Zona Metropolitana de Guadalajara, se localiza en la localidad de Santa Cruz de las Flores, municipio de Tlajomulco de Zúñiga, en la región Centro de Jalisco; con influencia en 19 municipios de las Regiones Ciénega, Valles, Centro y Sur del Estado, región que se caracteriza por constituir una zona de gran auge económico, particularmente en lo referente al sector Agropecuario y al comercial, sin embargo, las condiciones socio-geográficas han venido determinando una importante presencia de actividades industriales, así como su crecimiento demográfico, específicamente en el municipio de Tlajomulco de Zúñiga.



Sin embargo, la distancia hacia la Zona Metropolitana de Guadalajara es de solo 20 km, lo que motiva una presencia importante de alumnos procedentes de la misma.

Esto implica que la demanda de profesionistas de las carreras que actualmente oferta la Universidad se origina tanto de la Zona Urbana de Guadalajara como de la Zona rural de los municipios aledaños.

Sólo el 14% de padres o tutores de los alumnos que ingresan a la UTZMG cuentan con grado de licenciatura, por lo cual, en muchos de los casos, nuestros estudiantes son los primeros en tener un grado profesional dentro de sus familias, como lo podemos ver en la siguiente tabla:

Grado de Estudio	Porcentaje
Ninguno	7.5%
Primaria completa	25.4%
Secundaria completa	37.3%
Bachillerato o equivalente completo	11.9%
Estudios parciales de Licenciatura	3.5%
Técnico Superior Universitario o Profesional Asociado completo	3.0%
Licenciatura Completa	9.0%
Posgrado completo	2.5%

Fuente: Resultados de la aplicación de cuestionario de "trayectorias Educativas 2016"

A la fecha la Universidad ha consolidado la vinculación con 400 empresas, las cuales reciben a nuestros alumnos tanto a estadias como a través de la Bolsa de Trabajo.

En la Zona de Influencia se han localizado 1981 empresas, con casi 400,000 puestos de trabajo que permitirán consolidar las actividades de vinculación, el modelo dual y las oportunidades de proyectos triple hélice de la Universidad. Estas empresas abarcan sectores tan variados como fabricación de alimentos, calzado, automóviles, productos para el hogar, plásticos, cerámicos, ente muchos otros.

Entre las empresas sobresalen las dedicadas a procesos de energías Renovables, al comercio, a la electrónica y al desarrollo de software.

El tamaño de las empresas es desde familiar hasta multinacional, contando con 67 que superan los 1,000 empleados, sobresaliendo 17 con más de 3,000.

Considerando la ubicación de la Universidad consideramos que las oportunidades económicas y de trabajo para los egresados, son amplias y crecientes.



El Equipo Directivo de la UTZMG realizó un análisis FODA de los factores internos y externos pertinentes para el SGC:

FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> - F1. Cultura de trabajo por procesos. - F2. Facultad para ofertar programas educativos de nivel superior, capacitación y servicios tecnológicos pertinentes a la zona de influencia. - F3. PE evaluados en CIEES. - F4. Sistema de administración certificado en ISO. 	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - O1. Programas de Apoyos del Gobierno Federal a las IES. - O2. Incrementos de empresas e industrias en la zona de influencia que requieren, profesionistas, servicios tecnológicos y de capacitación. - O3. Demanda de PE orientados al área de servicios y salud.
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - D1. Falta de indicadores de clima laboral. - D2. Falta de capacitación especializada en profesores. - D3. Falta de experiencia laboral en PTC. - D4. Falta de PTC con posgrados. - D5. Falta de comunicación eficaz entre las diferentes áreas. - D6. Equipos clave de laboratorio obsoletos. - D7. Fallas mecánicas en equipos de laboratorios. - D8. Falta de mantenimiento en equipo pesado. - D9. Falta disponibilidad de materia prima en laboratorios. - D10. Falta de capacidad instalada en algunos PE. - D11. Mal desarrollo de diseño de las secuencias didácticas en las planeaciones de las asignaturas. - D12. Fallas en infraestructura informática. - D13. Falta de resguardo de la información confidencial (digital y física). - D14. Desconocimiento de la normatividad. 	AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - A1. Apertura de IES en la zona de influencia que oferten PE y servicios similares a la UTZMG. - A2. Inseguridad y Delincuencia Organizada (Robo en Instalaciones). - A3. Regulaciones Gubernamentales. - A4. Informalidad de proveedores.

El Plan institucional contempla en forma ordenada y coherente las estrategias, políticas, objetivos y metas, así como las acciones que impulsarán a la Universidad.

4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas:

El equipo directivo de la UTZMG tiene en cuenta su responsabilidad operativa, fiscal, legal y reglamentaria, que tiene ante las partes interesadas, así mismo se toma en cuenta la transparencia y uso eficiente de los recursos por lo cual la rendición de cuentas se encuentra documentada en el portal: <http://bit.ly/transparencia-UTZMG>



A continuación, se presentan los requisitos de las partes interesadas relacionadas con el SGC de la UTZMG:

Partes interesadas:	Requisitos:
1) Estudiantes	Cumplir con los requisitos acordados; proceso de enseñanza–aprendizaje 70% práctico, con calidad, infraestructura adecuada, seguridad, limpieza, higiene, contacto directo con el sector productivo.
2) Sector productivo	Profesionistas preparados para el ejercicio de las competencias contempladas en los perfiles de egreso.
3) Gobierno, dependencias	Cumplimiento con leyes, normas y regulaciones de la SEP, CGUTYP, SICYT Jalisco, entre otras.
4) Profesores de asignatura	Obtener desarrollo profesional, recibir capacitación, se cumplan las expectativas, contractuales y laborales previamente acordadas.
5) Proveedores de productos y servicios	Posibilidad de desarrollo y un esquema de ganar-ganar, cumplimiento de contratos y requisiciones, pago oportuno de bienes y servicios entregados.
6) Asociaciones civiles relacionadas con el sector educativo	Establecer bases para la colaboración y apoyo para implementación de programas, actividades y mecanismos para consolidar metas y objetivos de la comunidad universitaria.
7) Padres o Tutores	Oportunidad de carrera universitaria para sus miembros, mejorar el nivel de vida de la zona de influencia a través de la participación activa de los egresados de la UTZMG.
8) Personal	Sueldos competitivos, definición de funciones adecuadas al puesto, trabajo en academias, diagnóstico de grupos, cumplimiento en prestaciones, apoyo para el desarrollo profesional y capacitación especializada, equipo informático actualizado, trato cordial, que sea valorado su trabajo, espacios adecuados para el consumo de alimentos, estabilidad laboral, integración de personal, oportunidades de crecimiento.
9) Donantes	Apoyo social



Para dar seguimiento y revisión de la información sobre el cumplimiento de las partes interesadas se mantiene el siguiente esquema.



El Equipo Directivo es responsable de dar seguimiento y de revisar la información contenida en la matriz anterior en sus reuniones de revisión del SGC, para actualizarla en su caso.

Dependiendo del área de competencia, el Abogado General de la institución informa de nuevos requisitos legales, reglamentarios o de otro tipo al Coordinador de la Calidad o encargado de cada área que corresponda, para que a su vez lo difunda a las partes interesadas que se vean afectadas por las modificaciones.

4.3. Determinación del alcance del SGC

El SGC de la UTZMG tiene como alcance *“el desarrollo y provisión de servicios educativos de nivel superior, desde la admisión de los alumnos, la formación de competencias y el seguimiento y actualización de los egresados”*.

Dicho alcance incluye los procesos de las siguientes áreas: Dirección de Planeación, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección Académica, Dirección de Vinculación, Departamentos de Servicios Escolares, Prensa y Difusión,



Recursos Materiales y Servicios Generales, Recurso Financieros, Gestión de la Calidad y Servicios al Estudiante.

En el SGC no son aplicables los siguientes componentes de la norma adoptada:

Componente	Justificación de la no aplicabilidad
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	La UTZMG no utiliza equipos de medición en sus actividades de seguimiento o medición para verificar la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, y la trazabilidad de las mediciones no es un requisito.
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, inciso f): validación y revalidación periódica (procesos especiales)	La UTZMG no tiene procesos donde las salidas resultantes no puedan Verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores; el cumplimiento de requisitos de las salidas de los procesos puede confirmarse durante las diferentes etapas operativas, antes de completar el producto y/o servicio al cliente.
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios	La UTZMG no lleva a cabo el diseño y desarrollo del producto y/o servicio. Esta actividad es realizada por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.
8.5.5 Actividades posteriores ala entrega	La UTZMG no realiza actividades posteriores a la entrega del producto y prestación del servicio ya que el una vez egresado el alumno termina el compromiso del servicio.
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	La UTZMG no realiza cambios en los requisitos del producto ya que todos los planes y programas de estudio, son diseñados por la Coordinación General de Universidades Tecnológica y Politécnicas (CGUTyP) de acuerdo al artículo 46, de las políticas de operación, desarrollo y consolidación del subsistema de las Universidades Tecnológicas.

4.4 SGC y sus procesos

La Alta Dirección de la UTZMG (que en lo sucesivo se denomina Equipo Directivo) se compromete a establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC, de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente.

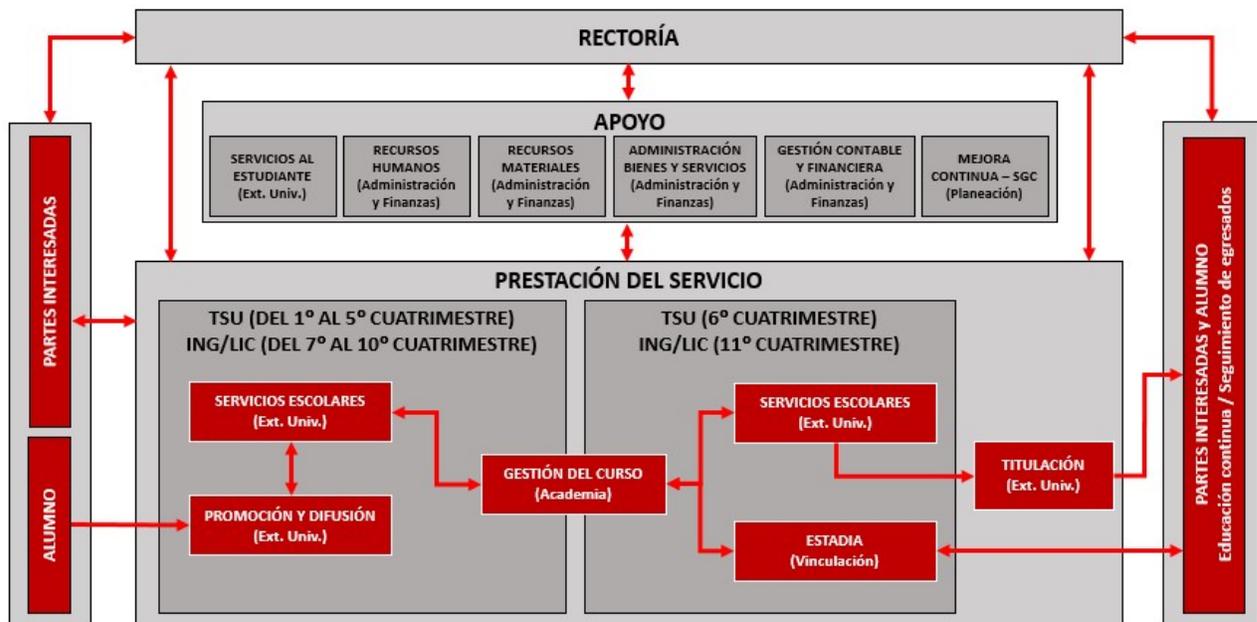


El Equipo Directivo se encuentra integrado por los siguientes puestos: Rector, Director Académico, Director de Vinculación, Director de Administración y Finanzas y el Director de Planeación y Evaluación.

El Equipo Directivo ha identificado los procesos necesarios para desarrollar el SGC, así como su secuencia e interacción (ver anexo mapas de procesos MA-MC-06). Se tienen indicadores de medición mencionados en Programa Institucional de Desarrollo en que señala el seguimiento y evaluación de los mismos los cuales están relacionados con los procesos del SGC.

El Equipo Directivo asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación del SGC mediante MIR, los responsables de los procesos gestionan los riesgos y las oportunidades señalados en cada proceso del SGC.

Mapa de procesos del SGC



<http://bit.ly/SIPOC-UTZMG>



5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

El Equipo Directivo se reúne por lo menos una vez al año para dar seguimiento al SGC, a fin de verificar el nivel de cumplimiento de los acuerdos generados en sus reuniones previas y, determinar las acciones que considere pertinentes para la mejora de la eficacia del SGC. El RD del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de mantener las minutas de dichas reuniones.

El Equipo Directivo tiene como responsabilidades:

- a) Rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- b) Asegurarse de que la política de calidad y los objetivos de calidad sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la UTZMG.
- c) Asegurar que los requisitos del SGC estén integrados dentro de los procesos de la UTZMG.
- d) Establecer los medios para:
 - Difundir la Política y los Objetivos de Calidad, con el fin de que sean comprendidos por el personal y con el propósito de que la política sea aplicada al interior de la UTZMG;
 - Fomentar la toma de conciencia en el personal sobre el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos;
 - Comunicar al personal la importancia que representa la gestión efectiva de la calidad y el cumplimiento de los requisitos del SGC;
 - Participar, dirigir y apoyar al personal en su contribución a la eficacia del SGC;
 - Promover la mejora continua; y
 - Apoyar a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.
- e) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC.
- f) Asegurar que el SGC alcanza los resultados esperados, a través del análisis de información en sus reuniones de seguimiento y de revisión del SGC.
- g) Ejercer su liderazgo y compromiso en relación con el enfoque al cliente, asegurándose de que:
 - Se determinan y se cumplen de manera consistente los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
 - Se lleva a cabo la gestión de los riesgos y las oportunidades que pueden impactar la conformidad del servicio y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente;
 - Se mantiene el enfoque para mejorar la satisfacción del cliente.

Nota: El término “cliente” se refiere a los estudiantes de la UTZMG.



5.2 Política de la Calidad

El Equipo Directivo ha establecido como Política de la Calidad:

“En la UTZMG nos comprometemos a brindar y mejorar continuamente nuestros servicios educativos para la formación integral y la actualización de nuestros alumnos y egresados, así como proveer de soluciones que contribuyan a la competitividad empresarial, apoyados en la vinculación y la gestión administrativa.”

La Política de la Calidad es coherente con la misión y el contexto de la UTZMG y constituye el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de la calidad. La Política de la Calidad es revisada por el Equipo Directivo en sus reuniones de revisión del SGC.

La Política de la Calidad es difundida a través de sesiones particulares con el personal, rotulación en muros del campus universitario, perfiles de redes sociales y página web. Los responsables de área se aseguran de que la política de calidad sea comprendida y aplicada por el personal a su cargo.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El Equipo Directivo se asegura, a través del departamento de gestión de la calidad, perteneciente a la dirección de planeación y evaluación, de que las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes en el SGC sean asignadas, comunicadas y comprendidas por el personal. Las funciones, responsabilidades y autoridades están documentadas en descripciones de puesto, mismas que son firmadas por el jefe inmediato y por la persona que desempeña el puesto.

Asimismo, las responsabilidades y autoridades del personal se encuentran descritas en el manual de organización y el organigrama de la UTZMG se presenta en la siguiente dirección: <http://bit.ly/Org-UTZMG>

El Equipo Directivo ha asignado las siguientes responsabilidades y autoridades: <http://bit.ly/PuestosUTZMG>



6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Equipo Directivo es responsable de aplicar una metodología para gestionar los riesgos relacionados con los procesos del SGC que impactan directamente a los servicios proporcionados al alumno. El procedimiento de análisis de riesgos (<http://bit.ly/PD-10-01>) y sus resultados se revisa por lo menos una vez al año por parte de dicho Equipo, el cual mantiene actualizada la información correspondiente a través de los registros de AMEF correspondientes (<http://bit.ly/AMEF-UTZMG>)

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El Equipo Directivo, tomando como base la Política de la Calidad, la misión y la visión, ha establecido los siguientes Objetivos de la Calidad:

Incrementar la capacidad y competitividad académica y administrativa a través de:

- Mejorar el desempeño de profesores, alumnos y egresados.
- Incrementar nuestra contribución a la competitividad empresarial.
- Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- Mejorar la eficiencia del uso de los recursos.
- Mejorar el clima organizacional.

Responsabilidad / Autoridad:	Puesto:
Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente.	Departamento de gestión de la calidad
Asegurar que los procesos están generando las salidas previstas.	Responsables de los procesos del SGC
Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora.	Departamento de gestión de la calidad
Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en toda la institución.	Responsables de los procesos del SGC
Asegurar que se mantiene la integridad del SGC cuando se planean y llevan a cabo cambios en éste.	Departamento de gestión de la calidad

Los Objetivos de la Calidad son comunicados a través de sesiones particulares con el personal, rotulación en muros del campus universitario, perfiles de redes sociales y página web.



6.3 Planificación de los cambios

Cuando el Equipo Directivo determine la necesidad de cambios en el SGC, estos se realizarán de forma planeada, considerando: el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1 Recursos

El equipo directivo define y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del SGC, considerando: las capacidades actuales y limitaciones de los recursos internos existentes, y que necesidades serán cubiertas mediante proveedores externos. Cada responsable de área elabora un presupuesto anual que entrega al Director de Planeación y Evaluación para su concentrado y envío al Director de Administración y Finanzas, quien realiza el presupuesto de egresos de la UTZMG.

Personas	El Rector, y los directores de área determinan y seleccionan (con el apoyo de la oficina de recursos humanos) a las personas necesarias para mantener la eficacia del SGC y para la operación y control de sus procesos, según procedimiento de reclutamiento, selección y contratación.
Infraestructura	La UTZMG mantiene la infraestructura requerida para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad con los requisitos de sus productos y servicios. La infraestructura se integra de: a) Instalaciones b) Equipo para los procesos administrativos y operativos. c) Equipo de laboratorios pesados y computo d) Vehículos utilitarios y para transporte de personal. e) Tecnologías de información y comunicación. El mantenimiento de la infraestructura se realiza y planea mediante los programas de mantenimiento anual, elaborados por el departamento de servicios generales.
Ambiente para la operación de los procesos	La UTZMG mantiene el ambiente de trabajo requerido para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, a través de: a) Control de factores físicos que tienen un impacto en los procesos, tales como la iluminación, temperatura en aulas, laboratorios, oficinas y biblioteca que se mantienen dentro de los rango permitidos;



<p>Ambiente para la operación de los procesos</p>	<p>incluyendo la realización y verificación de la limpieza de instalaciones</p> <p>b) Evaluación del ambiente de trabajo. El responsable de la oficina de recursos humanos aplica, encuestas de clima laboral a todo el personal de la Universidad. Los resultados son analizados por el Rector y Directores de Área, quienes generan las acciones para mejorar el clima organizacional, y dan el seguimiento pertinente.</p> <p>d) Reconocimiento al personal en fechas especiales, por antigüedad laboral o conmemorativas.</p> <p>c) Implementación de comisiones que aseguran el cumplimiento de las normas relativas a la seguridad del personal y de los estudiantes.</p>
<p>Conocimientos de la organización</p>	<p>El conocimiento para la operación de los procesos y para lograr la conformidad del producto y/o servicio se mantiene disponible y actualizado a través de la documentación operativa del SGC, la cual se controla según el procedimiento de control de documentos. El conocimiento organizacional considera los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios de la UTZMG (ver marco legal de la UTZMG en el apartado tres de este manual).</p> <p>El conocimiento organizacional se mantiene actualizado (por ejemplo, conocimiento de cambios y tendencias) a través de capacitación interna o externa proporcionada por personas competentes, la consulta de fuentes externas, tales como las normas aplicables, información de organismos relacionados con el sector educativo, así como mediante la comunicación entre el personal administrativo y los conocimientos provenientes del personal docente.</p>

7.2 Competencia

El responsable de la oficina de recursos humanos en coordinación con los directores de área:

- Determina la competencia necesaria del personal que labora bajo el control de la UTZMG y que afecta al desempeño y eficacia del SGC, a través del establecimiento de perfiles de puesto;
- Asegura que ese personal sea competente con base en su educación, formación o experiencia a través del cumplimiento normativo y al procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal;
- Cuando sea aplicable, toma las acciones pertinentes para adquirir la competencia necesaria, y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

El responsable de la oficina de recursos humanos mantiene los expedientes del personal con la información documentada relativa a su competencia (registros de escolaridad, experiencia, capacitación, evaluación de desempeño, entre otros).



7.3 Toma de conciencia

Los responsables de área se reúnen periódicamente con el personal a su cargo para sensibilizarlo y asegurar que sea consciente de: la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, su contribución a la eficacia del SGC, incluyendo los beneficios de la mejora del desempeño, y las implicaciones por no cumplir con los requisitos del SGC.

7.4 Comunicación

Las comunicaciones internas y externas pertinentes para el SGC de la UTZMG se describen en la siguiente matriz de comunicación:

Aspecto a comunicar	Responsable de la comunicación	¿A quién le comunica?	¿Cuándo comunica?	Estrategias y medios
Manual de Calidad y Procedimientos requeridos por la Norma 9001:2015	Rector, Equipo Directivo, SGC	A todo el personal de la UTZMG que realice actividades que afecten al SGC.	Cuando se modifique o surja la necesidad.	- Reuniones del Equipo Directivo, - Actualización de la documentación del SGC.
Procesos, procedimientos, instructivos, documentos de referencia y formatos del SGC	Rector, Equipo Directivo, Responsables de la operación de los procesos, SGC	A todo el personal de la UTZMG que realice actividades que afecten al SGC.	Cuando se modifique o surja la necesidad.	- Reuniones informativas, - Reuniones del Equipo Directivo, - Actualización de la documentación del SGC. - Difundiéndolo con el Control de Documentos y Registros
Requisitos para la admisión de alumnos	Prensa y difusión, Servicios Escolares	A los interesados en ingresar y a los alumnos de reingreso	Previo a la inscripción o reinscripción	- Comunicación directa. - Folletería.
Requisitos no enunciados por el cliente y partes interesadas pero necesarios	Rector Equipo Directivo	A todo el personal de la UTZMG que realice actividades que afecten al SGC.	Cuando se modifique o surja la necesidad.	- Reuniones informativas, - Reuniones del Equipo Directivo, - Actualización de la documentación del SGC.



Aspecto a comunicar	Responsable de la comunicación	¿A quién le comunica?	¿Cuándo comunica?	Estrategias y medios
Requisitos legales y reglamentarios	Rector, Directores de Carrera, Abogado General Dir. de Área	A todo el personal de la UTZMG que realice actividades que afecten al SGC.	Cuando se modifique o surja la necesidad.	- Reuniones informativas, - Reuniones del Equipo Directivo, - Actualización de la documentación del SGC.
Requisitos adicionales determinados por la UTZMG	Rector, Equipo Directivo	A todo el personal de la UTZMG que realice actividades que afecten al SGC.	Cuando se modifique o surja la necesidad.	- Reuniones informativas, - Reuniones del Equipo Directivo, - Actualización de la documentación del SGC.
Integrantes del equipo auditor	Rector, Auditor Líder, SGC	Equipo auditor	Cuando surja alguna necesidad.	- Reuniones informativas, - E-mail, - Contacto directo, - Oficio.
Programación de la auditorías internas de calidad	Rector, Equipo Directivo, SGC, Dir. de Planeación	Responsables de la operación de los procesos, Equipo auditor.	Anualmente Cuando surja alguna modificación.	- Reuniones informativas, - E-mail, - Oficio. - Programa de auditoría
Ejecución del Plan de auditorías Internas	Equipo Directivo, Auditor Líder, SGC	Responsables de la operación de los proceso.	Una semana antes de la realización de la auditoría.	- Oficio - Reunión de apertura de auditoría. - Correo electrónico
Informe de auditoría interna de calidad	Auditor Líder	Rector, SGC, Responsables de la operación de los proceso, equipo auditor	En los 10 días hábiles siguientes a la reunión de cierre.	- Reunión de cierre de auditoría, - Informe de la Auditoría

7.5 Información documentada

El SGC de la UTZMG incluye como información documentada: a) Aquella requerida por la norma ISO 9001 vigente, y b) Aquella determinada por la UTZMG como necesaria para la eficacia del SGC (el presente Manual, procedimientos, instructivos de trabajo y registros). Las disposiciones para la actualización y control



de la información documentada se establecen en el procedimiento de control de la información documentada.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

Los integrantes del Equipo Directivo son responsables de planificar, implantar y controlar los procesos requeridos para la provisión del producto y/o servicio, de conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos del SGC.

Asimismo, el Equipo Directivo designa al personal responsable de implantar las acciones determinadas para el tratamiento de riegos, y da el seguimiento correspondiente dentro de su área de competencia.

La planificación y el control operacional se llevan a cabo en cada proceso:

- a) Determinando los requisitos para el producto y/o servicio;
- b) Estableciendo políticas y criterios para los procesos y para la aceptación del producto y/o servicio, según lo descrito en los documentos operativos aplicables de la Dirección Académica y de la Dirección de Vinculación;
- c) Determinando los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio, según lo establecido en los documentos operativos aplicables de la Dirección Administración y Finanzas;
- d) Implantando el control de los procesos de acuerdo con los criterios, según lo previsto en los documentos operativos de la Dirección Académica y de la Dirección de Vinculación;
- e) Manteniendo la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planeado y para demostrar la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio, a través de los registros generados en cada una de las áreas señaladas en este apartado.

Los resultados de esta planificación están disponibles para las operaciones de la UTZMG, según lo establecido en los procedimientos operativos aplicables de la Dirección Académica y de la Dirección de Vinculación.

Los integrantes del Equipo Directivo controlan los cambios previstos y revisan las consecuencias de cambios imprevistos, llevando a cabo acciones para mitigar los efectos adversos, en caso necesario.

La UTZMG asegura que los procesos contratados externamente (profesores de asignatura) se controlan, según lo establecido.



8.2 Requisitos para los productos y servicios

<p>Comunicación con el cliente</p>	<p>La Dirección Académica determina los procesos para la comunicación con el cliente, con relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información sobre los servicios educativos de la UTZMG, a través de la página web, perfiles de redes sociales, material promocional, entre otros; - Las consultas, solicitudes de servicio, incluyendo las modificaciones, vía telefónica, presencial y/o por correo electrónico; - La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, se realiza según lo descrito en el procedimiento de quejas y sugerencias y procedimiento de seguimiento de egresados; - Requisitos específicos para acciones contingentes, cuando sea pertinente.
<p>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p>	<p>Los responsables de los procesos se aseguran de que estén definidos los requisitos del producto y/o servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los especificados por los estudiantes, incluyendo los documentos del departamento de servicios escolares y promoción y difusión; - Los legales y reglamentarios, según la normatividad aplicable; - Los establecidos por la UTZMG, según los procedimientos operativos y políticas de la Dirección Académica. <p>Asimismo, los responsables de los procesos de la Dirección Académica se aseguran de que la UTZMG tiene la capacidad de cumplir con los requisitos determinados.</p>
<p>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</p>	<p>Los responsables de los procesos, antes de comprometerse a proporcionar el servicio solicitado, revisan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los requisitos del cliente, de acuerdo con las fichas de registro de los estudiantes, solicitudes de becas, entre otros. - Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, así como los requisitos establecidos por la UTZMG, según lo descrito en cada uno de los procedimientos operativos. - Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio, según la normatividad aplicable. - Cualquier requisito diferente a lo expresado de manera previa. <p>La evidencia de esta revisión y de las acciones resultantes (o sobre cualquier requisito nuevo del producto y/o servicio, cuando aplique) se documenta mediante comunicaciones vía electrónica, según aplique.</p>



<p>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p>	<p>La UTZMG no realiza cambios en los requisitos del servicio ya que todos los planes y programas de estudio, son diseñados por la Coordinación General de Universidades Tecnológica y Politécnicas (CGUTyP) de acuerdo al artículo 46, de las políticas de operación, desarrollo y consolidación del subsistema de las Universidades Tecnológicas. (ver la no aplicabilidad en el apartado de este Manual).</p>
---	--

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este apartado de la norma adoptada no es aplicable al SGC de la UTZMG. ver justificación de su no aplicabilidad en el presente Manual.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La UTZMG se asegura de que los procesos de provisión externa (profesores de asignatura), así como los productos y servicios adquiridos cumplan con los requisitos especificados. Los requisitos para el control de la adquisición de productos y servicios se establecen en el procedimiento de compras; los requisitos para los profesores de asignatura se describen en el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación.

Los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la re-evaluación de proveedores externos de los productos y servicios adquiridos se describen en la normatividad vigente aplicable determinada por el Gobierno del Estado; los registros resultantes son los contratos y evaluación de proveedores y la lista de proveedores autorizados.

Los criterios para la evaluación y selección de los profesores de asignatura se encuentran establecidos en el reglamento de ingreso promoción y permanencia del personal académico (RIPPPA) y procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal docente; el seguimiento de su desempeño y su re-evaluación se establecen en el mismo RIPPPA y en las políticas emitidas por la Dirección Académica, que señala los registros que serán emitidos para demostrar su desempeño.



<p>Tipo y alcance del Control</p>	<p>Los procesos suministrados externamente (profesores de asignatura), se controlan según lo descrito en el RIPPPA y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.</p> <p>En cuanto a los productos y servicios adquiridos, el área de contraloría es responsable de verificar, mediante inspecciones en su caso, que estos cumplan con los requisitos de compra especificados en la requisición de compra.</p>
<p>Información para proveedores externos</p>	<p>El área de compras se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor externo, mediante la Requisición de Compra correspondiente.</p> <p>El responsable del área de compras, mediante requisiciones de compra comunica a los proveedores externos los requisitos aplicables para los productos y servicios solicitados.</p> <p>Tratándose de profesores de asignatura, el responsable de recursos humanos es responsable de comunicar al proveedor los requisitos para la prestación del servicio, incluyendo la competencia requerida, las interacciones del proveedor con la UTZMG, así como las medidas para efectos de control y seguimiento del desempeño que aplicará la UTZMG.</p>

8.5 Producción y provisión del servicio

<p>Control de la producción y de la provisión del servicio</p>	<p>La producción y la prestación del servicio se efectúa bajo condiciones controladas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de información documentada que describe las características del producto y/o servicio, las actividades a ser realizadas y los resultados esperados, a través de la documentación operativa del SGC; - Disponibilidad y uso de recursos apropiados de seguimiento y medición; - Actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar el cumplimiento de los criterios del control de los procesos y sus salidas, y la aceptación del producto y/o servicio, de acuerdo con lo establecido en las políticas de la Dirección Académica y de la Dirección de Vinculación; - Uso de infraestructura y entorno adecuados para la operación de los procesos;
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia del personal y cuando sea aplicable, su calificación; - Implementación de acciones para prevenir los errores humanos, de acuerdo con los análisis de riesgos efectuados en cada uno de los procesos; - Implementación de las actividades necesarias de liberación y entrega, según lo establecido en el presente Manual. <p>Nota: Ver en el apartado la justificación de la no aplicabilidad referida al requisito de validación y revalidación de procesos especiales.</p>
Identificación y Trazabilidad	<p>El estado de las salidas de los procesos con respecto a los requisitos de seguimiento y medición se identifica a través de todas las etapas del proceso de enseñanza-aprendizaje, según lo descrito en los procedimientos operativos aplicables de la Dirección Académica y de la Dirección de Vinculación.</p> <p>La trazabilidad de las salidas de los procesos se logra a través de los registros mencionados en los procedimientos operativos aplicables y a través del número de matrícula.</p>
Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	<p>La UTZMG identifica, verifica, protege y salvaguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los datos personales proporcionados por los estudiantes para la prestación de los servicios educativos, de acuerdo a la Ley de federal de protección de datos personales en posesión de los particulares. - Si la propiedad de los estudiantes o de los proveedores externos se perdiera o se considerara inadecuada para su uso, el responsable del área correspondiente lo informaría a los clientes o proveedores externo y solicitaría la elaboración de un Informe de Acciones Correctivas al área de Gestión de la Calidad.
Preservación	<p>Las salidas de los procesos se preservan en las etapas de la producción y prestación del servicio a través de los registros generados, mismos que se identifican, utilizan, protegen y preservan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de control de registros.</p> <p>Las partes constitutivas para la prestación de los servicios, tales como aulas, laboratorios, mobiliario y los recursos didácticos, se preservan conforme los reglamentos y políticas emitidas por la Dirección Académica.</p>



Actividades posteriores a la entrega	Este componente de la norma adoptada no es aplicable al SGC de la UTZMG (ver justificación de no aplicabilidad en el apartado de este Manual).
Control de Cambios	Los integrantes del Equipo Directivo revisan y controlan los cambios para la producción y la prestación del servicio, en la medida que estimen necesaria para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos. Los resultados de la revisión de los cambios, el personal responsable de autorizar el cambio y cualquier acción necesaria, se registran en minutas o en comunicaciones vía electrónica, según aplique. Asimismo, la documentación operativa que se vea afectada por dichos cambios será actualizada, según corresponda.

8.6 Liberación de productos y servicios

La UTZMG, a través del Departamento de Servicios Escolares de la Dirección Académica, implementa disposiciones en las etapas apropiadas del proceso de enseñanza y aprendizaje, a fin de verificar que se han cumplido los requisitos del producto y/o servicio. En los cuales se mencionan los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación (por ejemplo, constancias de estudio, constancias de calificaciones, constancias de conclusión, título, entre otros). Los registros proporcionan trazabilidad de la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto y/o servicio.

La liberación del producto y/o servicio se realiza hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

8.7 Control de las salidas no conformes

La UTZMG lleva a cabo las actividades necesarias para identificar y controlar las salidas de procesos y los productos y/o servicios que no cumplan con los requisitos especificados, según lo señalado en el procedimiento de acciones correctivas.

Las acciones correctivas para el control de no conformidades se registran en el Informe de acciones correctivas, de acuerdo con los lineamientos del procedimiento referido en este apartado.



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Los responsables de los procesos, a través de los procedimientos de su área de competencia y la matriz de indicadores de medición, determinan:

- Los aspectos que son objeto de seguimiento y de medición;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar la validez de los resultados;
- La frecuencia del seguimiento y medición;
- La frecuencia del análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y medición.

Los responsables de los procesos aseguran que se evalúe el desempeño y la eficacia del SGC, y mantienen la información documentada pertinente como evidencia de los resultados.

<p>Satisfacción del Cliente</p>	<p>La UTZMG obtiene información sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes, a través de la aplicación de las encuestas del MECASUT. Asimismo, el Director de Vinculación aplica cuestionarios a los egresados y a los empleadores para medir su grado de satisfacción.</p> <p>La información obtenida sobre la percepción del cliente con relación al cumplimiento de sus requisitos, es analizada y utilizada como indicador de medición del desempeño del SGC y como elemento para el establecimiento de acciones de mejora en las reuniones de revisión del SGC.</p>
<p>Análisis y Evaluación</p>	<p>Los responsables de los procesos analizan y evalúan los datos e información derivados del seguimiento y medición. Los resultados del análisis son utilizados para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformidad de los productos y/o servicios; - Grado de satisfacción de los clientes; - Desempeño y eficacia del SGC; - Si la planificación se implementó eficazmente; - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; - Desempeño de los proveedores externos; - Necesidad de mejorar en el SGC. - Los resultados del análisis y evaluación son utilizados como elemento de entrada para la revisión por la dirección.



9.2 Auditoría interna

La UTZMG lleva a cabo auditorías internas según lo establecido en el procedimiento de auditorías internas, el cual describe los lineamientos y actividades para este proceso, incluyendo la generación del programa de auditorías Internas y la gestión de sus riesgos, la selección de los auditores, la planeación y ejecución de las auditorías, la presentación de los informes con los hallazgos correspondientes y la toma de correcciones y acciones correctivas necesarias.

El gestor del programa de auditorías es responsable de mantener la información documentada como evidencia de la implantación del programa de auditorías y los resultados de las auditorías efectuadas.

9.3 Revisión por la dirección

Entradas	<p>El Equipo Directivo efectúa por lo menos una revisión formal por año al SGC, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas; Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el SGC; Información sobre el desempeño y eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes; - Grado en que se han logrado los Objetivos de la Calidad; - Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio; - No conformidades y acciones correctivas; - Resultados del seguimiento y la medición; - Resultados de auditorías; - Desempeño de proveedores externos. Adecuación de los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC; Eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades; Oportunidades de mejora.
Salidas	<p>Incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambios en el SGC, y necesidades de recursos.</p>



	Los resultados de las revisiones de la Dirección se registran en minutas de trabajo que son conservadas por el Departamento de Gestión de la Calidad, durante un año por lo menos.
--	--

10. MEJORA

10.1 Generalidades

El Equipo Directivo en sus reuniones de revisión del SGC define y selecciona oportunidades para la mejora e implementa las acciones que considere necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente e incrementar su satisfacción. Esto incluye, según sea apropiado, acciones para:

- Mejorar los productos y/o servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.

La determinación de las oportunidades de mejora y su seguimiento se documenta en las minutas de las reuniones de revisión y de seguimiento del SGC, según corresponda, mismas que son conservadas por el área de Calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Los responsables de los procesos establecen e implementan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades (incluyendo las correspondientes a quejas de los estudiantes). El procedimiento de acciones correctivas describe los lineamientos y las actividades para cumplir con los requisitos solicitados por la norma adoptada en el presente componente. Las acciones correctivas y sus resultados se registran en el listado de acciones correctivas.

10.3 Mejora continua

El Equipo Directivo considera los resultados del análisis, evaluación y los resultados de la revisión por la dirección, para identificar si existen áreas de bajo desempeño u oportunidades que deban abordarse como parte de la mejora continua. En caso necesario, el equipo directivo selecciona y utiliza herramientas y metodologías para investigar las causas del bajo desempeño y para fundamentar la mejora continua (por ejemplo, diagrama de Pareto, diagrama de causa-efecto, diagrama de afinidad, entre otras, según se considere pertinente).