	A. Nombre del Documento: <h1>Manual de la Calidad</h1>	
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha:	MC-01/R9;300616


C. Página	1	de	51
------------------	---	-----------	----

1. Elaboró: Firma.		2. Aprobó Responsable: Firma.	
Nombre:	T.S.U. Jimena Nevárez Apodaca	Nombre:	Ing. José Antonio Pineda Gómez
Puesto:	Representante de Rectoría	Puesto:	Rector

Universidad Tecnológica de la Babicora

Manual de la Calidad MC-01


ISO 9001:2008

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	2	de	51
-----------	---	----	----


INDICE

0. INTRODUCCIÓN.....	5
0.1 Antecedentes.....	6
0.1.1 Marco de Referencia	7
0.1.2 Cobertura	7
0.2 Compromisos y Fundamentos del SGC	8
Misión.....	8
Visión.....	8
Valores Institucionales	8
0.3 Organización	10
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	11
1.1 Objetivo del manual.....	11
1.2 Alcance y campo de aplicación del SGC.....	11
1.2.1 Alcance:.....	11
1.2.2 Exclusiones	12
1.2.3 Campo de aplicación	12
1.3 Control y mantenimiento.....	12
1.4 Autorización.....	13
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	14
2.1 Referencias	15
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	15
3.1 Definiciones de la Norma ISO 9000:2005	16
3.2 Definiciones del modelo educativo	18
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	20
4.1. Requisitos generales	20
4.2. Requisitos de la Documentación	22
4.2.1. Generalidades	22
4.2.2. Manual de la Calidad.....	23
4.2.3. Control de los documentos.....	24
4.2.4. Control de registros	24
5. RESPONSABILIDAD DE RECTORÍA.....	24
5.1 Compromiso de Rectoría.....	24
5.2 Enfoque al cliente	25
5.3 Política de la calidad.....	25
5.4 Planificación	26
5.4.1 Objetivos de Calidad	26

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--


C. Página	3	de	51
-----------	---	----	----

5.4.2 Planificación del Sistema de Calidad	27
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	28
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	28
5.5.2. Respresentante de Rectoría.....	31
5.5.3. Comunicación Interna.....	31
5.6 Revisión por Rectoría	31
5.6.1. Generalidades	31
5.6.2 Información de entrada para la revisión	31
5.6.3 Resultados de la revisión	32
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	32
6.1 Provisión de recursos	32
6.2 Recursos humanos.....	32
6.2.1 Generalidades.....	32
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	32
6.3 Infraestructura	33
6.4 Ambiente de trabajo	33
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	33
7.1 Planificación de la realización del producto.....	33
7.2 Procesos relacionados con el cliente	34
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	34
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los procesos educativos en la formación del producto	34
7.2.3 Comunicación con el cliente.....	35
7.3 Diseño y desarrollo.....	35
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	36
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	36
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.....	37
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.....	37
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	37
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	38
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	40
7.4 Compras.....	38
7.4.1. Proceso de compras	38
7.4.2 Información de las compras	39
7.4.3 Verificación de los productos comprados	39
7.5 Producción y prestación del servicio	39
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	39
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio ..	40
7.5.3 Identificación y trazabilidad	40
7.5.4. Propiedad del cliente	40
7.5.5. Preservación del producto.....	41

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	4	de	51
-----------	---	----	----

7.6 Control de los Equipos de seguimiento y de medición	41
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	41
8.1 Generalidades	41
8.2. Seguimiento y medición	42
8.2.1. Satisfacción del cliente	42
8.2.2. Auditoría interna	42
8.2.3. Seguimiento y medición de los Procesos	42
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	43
8.3. Control del producto no conforme	43
8.4 Análisis de datos	44
8.5 Mejora	44
8.5.1. Mejora continua	44
8.5.2 Acción correctiva	44
8.5.3 Acción preventiva	45
9. PLAN DE LA CALIDAD	45
9.1 Generalidades	45
9.2 Mapa de Procesos.....	47
9.3 Carta Descriptiva del Mapa de Procesos	48

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	5	de	51
-----------	---	----	----


0. INTRODUCCIÓN

El Manual de la Calidad de la Universidad Tecnológica de la Babícora es un informe técnico que tiene como finalidad presentar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de dicha Institución. Contiene una presentación y una descripción de los antecedentes de la Universidad, define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la política y los Objetivos de calidad.

Incluye también el organigrama de la Institución en el cual se representa la estructura organizacional del universidad. Describe además, las disposiciones adoptadas por la Universidad para cumplir políticas, objetivos y requisitos legales, relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en las norma ISO 9001:2008.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Universidad ha tenido un enfoque sistémico e integral, orientado a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas y vinculadas a las actividades de prestación del servicio de educación.

El vocabulario empleado en este manual es el presentado en la norma ISO 9001:2008.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	6	de	51
-----------	---	----	----

0.1 Antecedentes

La creación de la Universidad Tecnológica de Babícora se contempló en el Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 y el Programa Sectorial de Educación 2011-2016 del Gobierno del Estado de Chihuahua, en el cual se plasma la puesta en marcha de Universidades bajo este modelo educativo, para incrementar la cobertura de Educación Superior en aquellas regiones del estado donde se requería.

El 24 de Diciembre de 2011 mediante el Decreto de Ley del Congreso del Estado de Chihuahua y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, se autoriza la creación de la Universidad Tecnológica de La Babícora. Nuestra universidad es concebida como universidad pública, y como una nueva opción de educación superior en la Col. Oscar Soto Máynez ubicada en el municipio de Namiquipa, Chihuahua.

La Universidad Tecnológica de La Babícora es un organismo público descentralizado del gobierno del Estado de Chihuahua y que pertenece al subsistema de universidades tecnológicas con más de 90 planteles en 29 estados de la república.

Inició sus actividades en Colonia Óscar Soto Máynez el lunes cinco de septiembre del 2011 comenzando así las clases para la primera generación de la UTB.

Siendo creada mediante Decreto de Ley No. 539-2011 I P.O., por el H. Congreso del Estado, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Chihuahua, el 24 de diciembre del mismo año.


Es una Institución de Educación Superior dedicada a la formación de Técnicos Superiores Universitarios (T.S.U.) con la posibilidad de la continuidad de estudios a nivel Ingeniería. Se constituye como un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Y se encuentra integrada a la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP).

El financiamiento de la Institución es proporcionado tanto por el Gobierno Federal, como por el Gobierno Estatal a partes iguales, tanto en presupuesto de operación como de inversión.

La Universidad Tecnológica de la Babícora en el km 1 salida a Gómez Farías, Chihuahua.

Tel: (659) 576 06 54, (659) 576 06 56

Página web: www.utb.edu.mx

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	7	de	51
-----------	---	----	----

0.1.1 Marco de Referencia

El modelo educativo de la Institución, se orienta a ofrecer a los estudiantes que hayan egresado de Educación Media Superior, una alternativa de formación profesional que les permita incorporarse en corto plazo al sector productivo; ya que los estudios de la Universidad Tecnológica de la Babícora tienen la finalidad de servir a la sociedad, entre ellos de dotar de recursos humanos al sector que lo demanda; sustentándose en la búsqueda permanente de la calidad.

Se proporciona una educación centrada en competencias profesionales, con una impartición de asignaturas 30% teóricas y 70% prácticas.

Las competencias se definen como la posesión y desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes que permiten al sujeto que la posee, desarrollar actividades en su área profesional, adaptarse a nuevas situaciones así como transferir sus conocimientos, habilidades y actitudes a áreas profesionales próximas.


Logrando dar atención a grupos compactos de alumnos, en los cuales cada grupo tiene asignado un profesor tutor de tiempo completo.

Resaltando la efectividad de las acciones de vinculación que se realicen, para lo cual se han diseñado las estructuras de los procesos enseñanza-aprendizaje que en lo subsecuente señalan: Que los cuatrimestres del primero al quinto se desarrollan dentro de las instalaciones de la Universidad, y el sexto se realiza en las instalaciones de las empresas que han aceptado tener una participación activa en el programa de Estadías, que consta de un total de 525 hrs. para alumnos regulares en el cuatrimestre.

Tienen como finalidad; propiciar una participación activa y real de los alumnos en el estudio y solución de algunos problemas a los que se enfrentan las empresas. Donde al término de la estadia, el alumno presenta un informe por escrito y debe obtener la aceptación de su asesor y de la empresa para lograr la calificación aprobatoria y poder terminar su carrera profesional.

0.1.2 Cobertura

De acuerdo al estudio de factibilidad, el cual dio paso a la creación de la Institución, el área de influencia de la Universidad comprende los municipios de: Bachiniva, Guerrero, Ignacio Zaragoza, Madera, Namiquipa, Gomez Farías, Matachic, Temosachic y Ocampo.

	A. Nombre del Documento: <h1>Manual de la Calidad</h1>
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616

C. Página	8	de	51
------------------	---	----	----

La demanda de servicios de educación superior es atendida por la Universidad mediante la oferta de Planes y Programas de estudio del nivel 5B para Técnico Superior Universitario (TSU).

Nivel	Carerra:
T.S.U.	Mantenimiento área Maquinaria Pesada
T.S.U.	Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia
T.S.U.	Agricultura Sustentable y Protegida

0.2 Compromisos y Fundamentos del SGC

Misión

La Universidad Tecnológica de la Babícora, es una institución de educación superior dedicada a formar personas con altos valores y competencias de alto desempeño, en las áreas de especialidad correspondientes, con capacidad de respuesta a las necesidades de la sociedad tanto en el área técnica, como social. La Universidad Tecnológica de la Babícora manifiesta su compromiso mediante un equipo de trabajo integral de la comunidad educativa, acreditando sus programas educativos, certificando sus procesos, y fortaleciendo a su equipo de trabajo como raíz que alimenta a la institución, a través de vivir plenamente su código de valores.

ES-01-002/R0;280314


Visión

Ser una institución educativa innovadora como la primera opción en la región, reconocida por sus egresados exitosos con niveles de excelencia en su calidad educativa, impactando la mejora de la región y el entorno social.

ES-01-003/R0;280314

Valores Institucionales

Responsabilidad.- Es responsabilidad del equipo laboral que integra la organización de la Universidad Tecnológica de la Babícora, desarrollar en cada actividad, procedimiento o proyecto, las mejores prácticas profesionales. Trabajando en nosotros para que la ética institucional no quede solamente en discursos y documentos, sino que se honre en el

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	9	de	51
-----------	---	----	----

actuar de cada día. Sabiendo que la responsabilidad social nos llama, tanto en lo individual como en lo colectivo, a dar fe y testimonio de nuestra filosofía dentro y fuera de la institución. Así, en reconocimiento a este valor, la Universidad Tecnológica de la Babicora, ante toda anomalía y/o demanda dentro de su organización, declara su responsabilidad de actuar.

Comunicación.- En virtud del valor de la comunicación y entendiendo que una estrategia es una acción eminentemente política, que requiere la toma de decisiones, ejecuciones administrativas y una fuerte acción interna para que los integrantes de una organización conozcan, compartan y sean partícipes activos de la estrategia, la Universidad Tecnológica de la Babicora se ocupa de que las iniciativas funcionen como un sistema, puesto que de la interacción entre las distintas actividades resultarán los cambios esperados. Así, la efectividad de la comunicación, deberá manifestarse tanto interior como exteriormente de la institución.

En plena conciencia de que la falta de un sistema formal de comunicación (cuando la comunicación es oral y no oficial) genera distorsiones, promueve rumores y malos entendidos, potenciando las relaciones de poder (sólo se enteran algunos) y generando a la postre más conflictos que soluciones, la Universidad Tecnológica de la Babicora declara su compromiso a desenvolverse dentro de un sistema formal de comunicación interna y externa que organice y distribuya la información de manera efectiva.

Respeto.- El valor del respeto nos lleva a la búsqueda de la armonía ante las diferencias de opinión y la diversidad de personalidades. La Universidad Tecnológica de la Babicora, consciente de la virtud implícita en educar con el ejemplo la práctica de este sublime valor, declara su afán por cumplir y hacer cumplir el ejercicio del que todos los individuos estamos llamados a participar: respetar el derecho ajeno ("no hagas a otros lo que no quieres que te hagan a ti"). Así mismo, se asienta la obligación de cada trabajador de la institución por respetar en toda práctica el código de ética institucional, honrando con el actuar de cada día los valores que rigen el desempeño de la institución.

Trabajo en equipo.- La Universidad Tecnológica de la Babicora promueve el trabajo en equipo como la creación de una cultura de trabajo en la que prime el valor de la colaboración. Así, en un entorno de trabajo en equipo, sabemos que el pensamiento, la planificación, las decisiones y acciones son mejores cuando se hacen en forma cooperativa. Por ello, tenemos la convicción de que "ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros." Sabiendo que nadie es dueño de su trabajo o del proceso por sí mismo, los trabajadores de la Universidad Tecnológica de la Babicora permanecemos receptivos a las ideas y aportaciones de otros en el equipo.

Honestidad.- Una persona honesta habla con la verdad y vive de acuerdo con la verdad, renuncia a las mentiras o las trampas y afirma en cada momento los valores que son más importantes para ella. Sabe defenderlos más allá de los beneficios y ventajas prácticas que la mayoría de la gente suele poner por delante. Es sincera: no dice palabras falsas para

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
<p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>B. Código/Revisión;Fecha:</p> <p style="text-align: right;">MC-01/R9;300616</p>

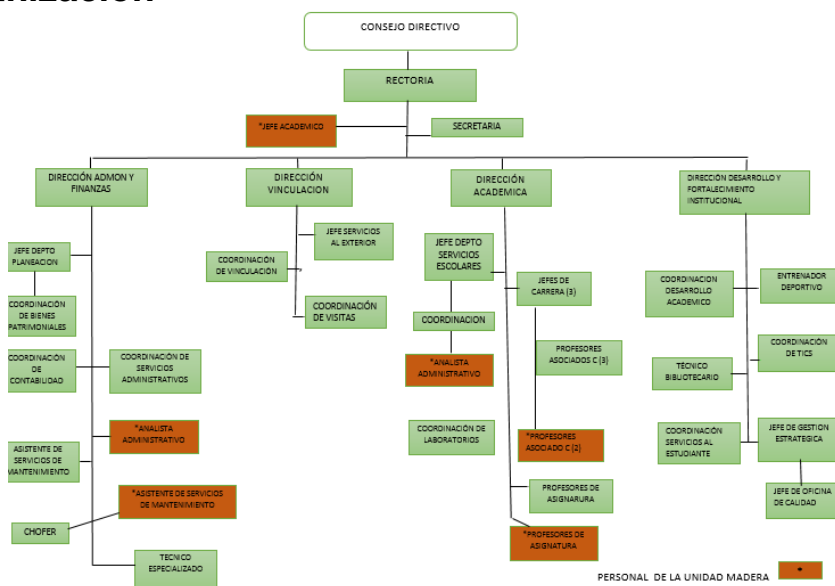
C. Página	10	de	51
------------------	----	----	----


quedar bien con los demás ni recibir su aprecio, no se apropia de los valores ajenos para aprovecharse de ellos, no toma los objetos que no le pertenecen y prefiere la paz de su corazón al éxito, la riqueza o el triunfo obtenidos con engaños o acciones prohibidas por las normas de su comunidad. En vez de ocupar su pensamiento en qué le quita o cómo se aprovecha de la gente y las situaciones, trabaja y se esfuerza para obtener logros seguros y disfrutarlos tranquilamente.

En virtud de este sublime valor, la Universidad Tecnológica de la Babicora declara su juramento ante la sociedad y para sí misma, de actuar con honestidad en toda labor que de ella emane, para todo proyecto y/o proceso de satisfacción de las necesidades de su razón de ser: la educación.

Solidaridad.- Es solidario quien hace suyas las situaciones, las necesidades y las acciones de los demás. La solidaridad debe reflejarse en un compromiso con el otro, con su dignidad, su libertad y su bienestar, especialmente por lo que respecta a los más necesitados. Implica conservar nuestra capacidad de indignación ante las injusticias y estar listos para combatirlas, así como el compromiso con el respeto a los derechos de los demás. Por ello, La Universidad Tecnológica de la Babicora, en virtud de este sublime valor, declara su afán en ayudar y apoyar fraternalmente a quienes se encuentren en una situación desafortunada o hacia quienes promuevan una causa valiosa. De disponer el ánimo para actuar siempre con sentido de comunidad. Porque sabemos que nuestro paso por el mundo constituye una experiencia comunitaria y que, por tanto, las necesidades, dificultades y sufrimientos de los demás no nos pueden ser ajenos jamás. Porque sabemos que nuestra propia satisfacción no puede construirse sobre el bienestar de los demás, estamos conscientes de que en cada hombre y mujer existe la posibilidad de sentirse útiles y realizados en todos los aspectos como seres humanos.

0.3 Organización



<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	11	de	51
-----------	----	----	----

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Objetivo del manual

El propósito de este manual es:

Dotar de servicios con calidad y generar procesos de mejora continua que cumplan con las expectativas de las demandas de nuestros clientes.

Describir la política de calidad, así como la estructura documental en toda la Organización del SGC, para el logro de la Política y los Objetivos de Calidad de la Universidad.

Lograr bases documentadas para auditar el SGC.

Obtener las referencias documentales para que el personal de la Universidad Tecnológica de la Babicora conozca, entienda e implante un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a los requerimientos internacionales de la norma ISO 9001:2008.

Presentar el SGC para cubrir y demostrar el cumplimiento con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, equivalente a la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.


1.2 Alcance y campo de aplicación del SGC.

1.2.1 Alcance:

La Universidad Tecnológica de la Babicora declara como alcance del Sistema de Gestión de la Calidad: La provisión de servicios educativos en todas las carreras para el nivel Técnico Superior Universitario (TSU).

Para la Universidad el proporcionar servicios educativos y tecnológicos de calidad al cliente es primordial, para satisfacer sus necesidades y expectativas, en este caso los clientes de la Institución son los alumnos.

Como parte de esos servicios educativos se toman en cuenta: los Servicios Escolares, el servicio de Vinculación en la Estadía, de igual manera la captación de alumnos por parte de del departamento de Difusión. Véase apartado 4.2.2.a del Manual de la Calidad.

 F-07-007/R0;250314	A. Nombre del Documento: <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
	B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616

C. Página	12	de	51
------------------	----	----	----

1.2.2 Exclusiones

La Institución declara las siguientes exclusiones a las cláusulas de la norma ISO 9001:2008, (véase apartado 4.2.2.a y 5.5.1 del Manual de la Calidad):

Exclusión de cláusula:	
7.5.2 para el proceso educativo	<p>La Universidad de la Babícora no participa en la revisión de los planes y programas de estudio que se ofrecen en esta Institución, y que se realiza con una representación en las comisiones académicas nacionales correspondientes y donde estas revisiones se realizan en apego al reglamento de comisiones académicas nacionales de la CGUTyP. derivado de estas revisiones se realizan los cambios al plan o programa educativo correspondiente, los cuales la CGUTyP valida y autoriza cada dos años a cada programa educativo del subsistema de Universidades Tecnológicas (véase el punto 7.5.2 del Manual de la Calidad).</p>

1.2.3 Campo de aplicación


Dentro del Proceso Educativo que la Institución lleva a cabo, como requisito fundamental se encuentra el ingreso de alumnos egresados de educación media superior para su formación como Tecnicos Superiores Universitarios, (véase 0.1.2 Cobertura). Siempre y cuando acrediten y cumplan con los requisitos correspondientes al perfil de ingreso.

Los Planes de Estudio de la Institución se encuentran autorizados por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP) y por la Comisión Estatal Para La Planeación De La Educación Superior (COEPES). La documentación que corresponde a los programas educativos están resguardados por los Titulares de Académicos de la Universidad.

1.3 Control y mantenimiento

La Rectoría y la Representación de Rectoría son responsables de la emisión, revisión y modificación de este manual como parte del mejoramiento continuo. El Manual de la Calidad será revisado en su totalidad una vez al año después de su fecha de emisión o antes si se considera necesario. De hacerse una modificación, ésta deberá hacerse de conformidad con el "Control de documentos" P-07-02.

Control De Cambios		
No. Página	Referencia	Descripción del cambio

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	13	de	51
-----------	----	----	----

1.4 Autorización

Las firmas que aparecen a continuación dan validez al presente manual, y para fines del SGC:

AUTORIZA:

_____.

M.C José Antonio Pineda Gómez
Rector


A partir de la fecha: _____

REVISA:

_____.

T.S.U. Jimena Nevárez Apodaca
Representante de Rectoría

A partir de la fecha: _____

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	14	de	51
-----------	----	----	----

2. REFERENCIAS NORMATIVAS


La Universidad Tecnológica de la babicora se regirá bajo los siguientes fundamentos legales:

Disposición Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley del ISSSTE.
- Ley General de Educación.
- Ley General de Profesiones.
- Reglamento Interior de la SEP.
- Plan Nacional de Desarrollo.
- Programa Sectorial de Educación.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Egresos de la Federación.
- Acuerdos, Decretos, Reglamentos, Normas, Circulares y lineamientos de carácter obligatorio emitidos por diversas dependencias de orden federal, incluida la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

Disposición Estatal

- Constitución Política del Estado de Chihuahua.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chihuahua.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- Ley Estatal de Educación.
- Plan Estatal de Desarrollo.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del estado de Chihuahua.
- Ley de presupuesto de egresos, contabilidad gubernamental y gasto público del estado de Chihuahua.
- Programa Estatal de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Decreto de Creación
- Código Administrativo del Estado de Chihuahua.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	15	de	51
-----------	----	----	----

- Código Fiscal del Estado de Chihuahua.
- Acuerdos, Decretos, Reglamentos, Normas, Circulares y Lineamientos de carácter obligatorio emitido por diversas dependencias estatales.

Disposición de Carácter Interno:

- Reglamento Interno.
- Reglamento Académico plan de estudios basado en Competencias Profesionales .
- Reglamento de Becas.
- Reglamento de Estadías Profesionales.
- Reglamento de Prácticas y Visitas.
- Reglamento de Titulación.
- Reglamento de Ingresos propios.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Lineamientos para el Pago de Servicios Educativos de la Universidad Tecnológica De La Babicora


2.1 Referencias

1. Norma ISO 9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008)
Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
2. Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008)
Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

El objetivo de este vocabulario es que el personal de la Universidad involucrado en el SGC interprete los términos empleados de forma adecuada.

Este manual utiliza los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008) Fundamentos y Vocabulario, donde todas las definiciones se encuentran escritas en letra cursiva. En algunos casos se describe los términos y definiciones que son aplicables al SGC de la Universidad.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	16	de	51
-----------	----	----	----

3.1 Definiciones de la Norma ISO 9000:2005

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor Lider: Persona calificada para dirigir una Auditoria Interna de Calidad.

Auditoria Interna: Proceso de evaluación realizado por o en nombre de la organización para comprobar la capacidad del SGC de cumplir los requerimientos de los clientes, los requisitos de la organización, de la norma, normatividad o cualquier otro requisito aplicable.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.
Para nuestro SGC, se consideran clientes a los alumnos que se desenvuelven en el proceso educativo.

Comite de calidad: Órgano creado por la Institución para auxiliar al Rector en la definición de la Política de la Calidad y los Objetivos de Calidad, así como para revisar de manera programada y asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Es presidido por el Rector e integrado por: Representante de rectoría, Titulares de unidades de departamentos, Auditor líder, y Controlador de documentos.


Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Contrato: acuerdo vinculante

NOTA: En la Norma Internacional ISO 9000:2005 el concepto de contrato se define de manera genérica. El uso de este término puede ser más específico en otros documentos ISO.

Nuestro SGC, considera los siguientes tipos de contratos:

- a) Planes y programas de estudio: autorizados por la CGUTyP y son la carga académica ofertada a los alumnos.
- b) Proceso de inscripción: es el proceso en que los aspirantes pasan a ser alumnos inscritos a la Universidad.
- c) Proceso de reinscripción: es el proceso donde los alumnos se inscriben al cuatrimestre siguiente, posteriormente de haber aprobado un cuatrimestre anterior.
- d) Acuerdo de proyecto de estadía: mecanismo mediante el cual empresario, Universidad y alumno asumen un compromiso sobre un proyecto a desarrollar.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	17	de	51
-----------	----	----	----

Elementos de entrada del proceso aprendizaje: Egresados de instituciones de educación media superior que ingresan a la Universidad Tecnológica de la Babícora para cursar cualquiera de las carreras de nivel superior que esta ofrece.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Formatos: Documento que sirve para registrar los resultados de actividades y operación de la aplicación de un procedimiento.

Instrucción de Trabajo: Describe actividades detalladas de una parte del procedimiento.

Manual de la Calidad: Documento que especifica el SGC de una organización.

No Conformidad: Es el no cumplimiento de un requisito especificado en la norma de referencia.

Plan de Acciones Correctivas: Plan que surge del comité de calidad como resultado de una auditoria interna o una revisión al SGC, contiene el total de acciones correctivas a llevarse a cabo en un determinado tiempo.

Plan de la Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Para la Universidad se trata de la formación de TSU en el proceso educativo.

Procesos Internos: Son los procesos principales que rigen el que hacer de la organización y que forman parte del SGC.


Producto: Resultado de un proceso.

Para la Universidad, el producto que se ofrece es el servicio educativo y sus productos resultantes son los Certificados TSU, actas de calificaciones de asignaturas y estadías.

Producto conforme: Producto que cumple los requisitos especificados.

Para el SGC el producto conforme es el cumplimiento a cada uno de los requisitos indicados a continuación:

- a) La admisión de un aspirante que cumple con los requisitos establecidos en el proceso de admisión.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	18	de	51
-----------	----	----	----

- b) La acreditación de cada cuatrimestre por el alumno con una calificación mínima de ocho.
- c) La acreditación de la estadía por el alumno en el respectivo cuatrimestre.
- d) La certificación y titulación del nivel Técnico Superior Universitario.

Producto no conforme: Producto que no cumple un requisito especificado.

Para el SGC el producto no conforme es la falta de cumplimiento de algún requisito:

- a) Un cuatrimestre no acreditado por el alumno con una calificación menor de ocho.
- b) La estadía no acreditada por alumnos en el respectivo cuatrimestre.
- c) La no certificación y titulación del TSU por el egresado.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Para el SGC se refiere a: proveedores de insumos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Representante de la Dirección: Es el miembro que la Rectoría designa con responsabilidad y autoridad para todo lo relacionado con el SGC.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsable del Procedimiento: Área responsable y principal actor del procedimiento.

Servicio: es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente donde generalmente es intangible.


Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.2 Definiciones del modelo educativo

Academia: Grupo de profesores que tienen bajo su responsabilidad la impartición de asignaturas dentro del mismo programa educativo, con la facultad de establecer los criterios de planeación, desarrollo y evaluación de la asignatura a impartir durante el cuatrimestre.

Asesorías: Actividades académicas orientadas a elevar el nivel de aprovechamiento de los alumnos en las asignaturas que así lo requieran.

Carga académica: Asignación de recursos (profesores, equipo, instalaciones, etc.) que dan lugar a la fase dinámica del proceso aprendizaje y a la medición y seguimiento del producto mismo.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	19	de	51
-----------	----	----	----

Comunidad universitaria: Directivos, Académicos, Administrativos, Personal Técnico de Apoyo y Alumnos.

CENEVAL: (CENTRO NACIONAL DE EVALUACIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, A.C.) Organismo privado, contratado para realizar los exámenes de admisión y diagnóstico de los aspirantes a alumnos de la Universidad (Evaluación de la materia prima).

Convenio: Documento que regula la relación entre la Universidad y un cliente.

Deserción: Indicador que muestra la proporción de alumnos que abandonan los estudios durante cada ciclo escolar con relación a la matrícula total atendida durante el mismo periodo.

Egresado: Alumno que finaliza el plan de estudios, cubre requisitos de servicio social, realiza memoria de su estadía, y se titula.

Estadía: Proceso que realiza el alumno en instalaciones de empresas convenidas para tal fin, que se desarrolla durante el sexto cuatrimestre.

Evaluación Extraordinaria: Es aquella que se lleva a cabo cuando el alumno no acredita la asignatura en la evaluación remedial.

Evaluación Ordinaria: Es aquella que realiza el alumno durante el cuatrimestre respectivo y puede comprender una o más de las unidades de aprendizaje que integren el programa de estudios.


Evaluación Remedial: Es aquella que procede cuando el alumno no presenta o no acredita la operación ordinaria.

Flexibilidad: Capacidad de la Universidad de adecuar hasta un 20% el programa educativo, para relacionar la enseñanza a las necesidades de la zona de influencia y de acuerdo a los reglamentos emitidos por la CGUTyP

Instrumento de evaluación: Documento que evalúa el grado de conocimiento y de competencia.

Matrícula: Clave única asignada por el área de Servicios Escolares a cada uno de los alumnos inscritos a la Universidad.

Pertinencia: Atributo del modelo educativo de las Universidades Tecnológicas en relación con la impartición de carreras, que demanden las necesidades reales de las empresas del entorno de la Universidad.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	20	de	51
-----------	----	----	----

PIDE: Programa Institucional de Desarrollo.

Polivalencia: Característica del modelo educativo que describe la formación profesional en uno o varios grupos de actividades de los procesos productivos.

Plan de estudios: Documento que establece las características especificadas de los subprocesos y subproductos del proceso aprendizaje de los programas educativos. Las características especificadas en el plan de estudios son, principalmente: el perfil de ingreso, el perfil de egreso, los objetivos del programa educativo, el mapa curricular, los objetivos de las asignaturas y sus unidades temáticas, el saber, el saber ser, saber hacer y los métodos de evaluación del aprendizaje.

POA: Programa Operativo Anual.

Proceso Educativo: Conjunto de actividades sistemáticas que conllevan a la formación integral del Técnico Superior Universitario.

Profesor de Asignatura: Todo profesor de tiempo parcial que tenga horas frente a grupo.

Profesor de Tiempo Completo: Profesor de tiempo completo que tenga horas frente a grupo y proporcione asesoría.

Técnico Superior Universitario (T.S.U.): Alumno egresado y titulado de la Universidad.

Tutorías: Actividades de acompañamiento individual o grupal, dirigidas a los alumnos para mejorar y elevar el nivel de aprovechamiento académico.


4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos generales

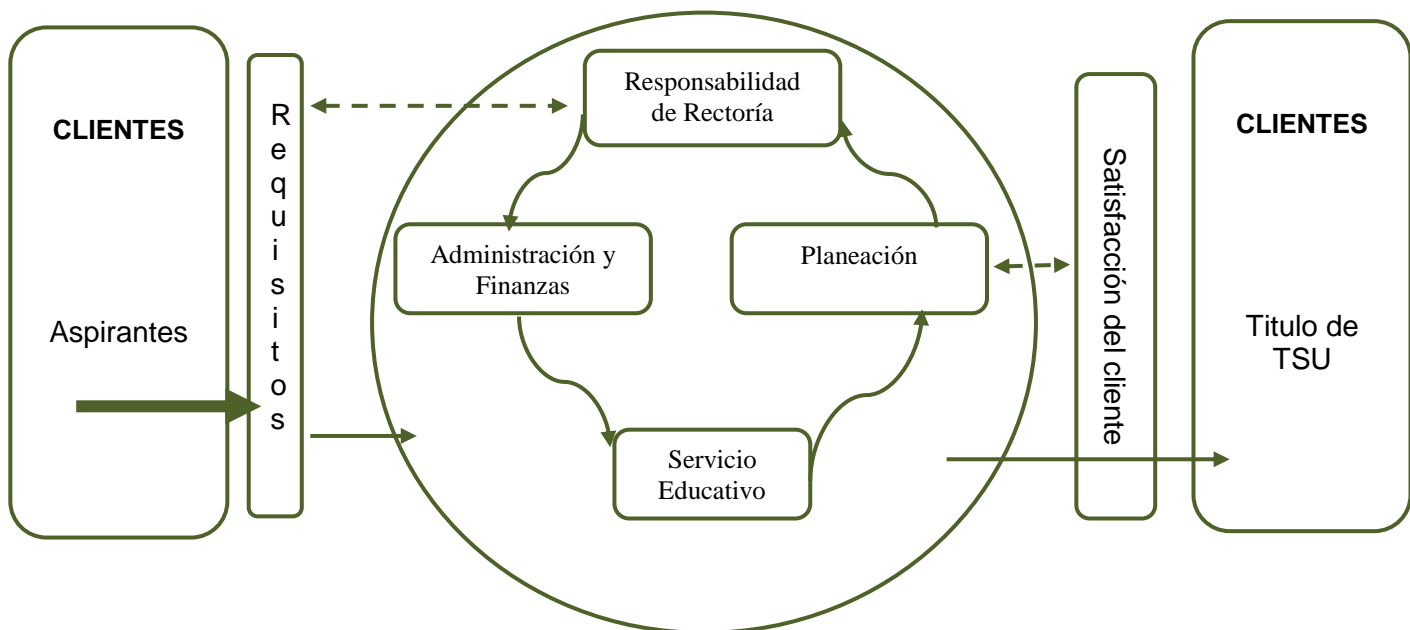
La Universidad Tecnológica de la Babicora, establece, documenta, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en busca de la mejora continua de forma eficaz de acuerdo a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008.

La Universidad:

- a) Determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad. La responsabilidad del SGC se determinan en el punto 5 "Responsabilidad de Rectoría".
- b) La interacción de estos procesos se muestra a continuación:

 UTB Universidad Tecnológica de La Babícora	A. Nombre del Documento: <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616

Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de la Babícora




Modelo del SGC basado en el Proceso Educativo de la Universidad.

En la Universidad Tecnológica de la Babícora se cuenta con diferentes procesos los cuales conforman un sistema, los procesos son los siguientes: Responsabilidad de la Dirección, Administración y finanzas, Servicio educativo y Planeación. Todas estas áreas trabajan con un objetivo en común: brindar un servicio de calidad a nuestros clientes (estudiantes).

Los procesos antes mencionados fomentan entre sí una interacción continua ya que administración y finanzas se encarga de gestionar todos aquellos recursos humanos y financieros que permitan brindar un servicio educativo en tiempo y forma, asimismo protege la infraestructura de la institución para se encuentre en optimas condiciones y de esta manera, brindar el servicio educativo de calidad. Planeación se encarga de asegurar el buen funcionamiento de la institución a manera de presente y futuro el cual permita garantizar la permanencia de la institución mediante planes de acción que brinden un servicio de calidad, para ello la Responsabilidad de la Dirección juega un papel importante en la verificación y promoviendo la comunicación entre las diferentes áreas con el objetivo de lograr que las áreas trabajen en la misma sintonía.

Véase en el “Manual de la Calidad” MC-01 el apartado 9 “Plan de la Calidad” para distinguir la interacción en particular del Proceso Educativo y sus interrelaciones.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	22	de	51
-----------	----	----	----

Mediante la “Elaboración y Seguimiento del Programa Operativo Anual” P-06-01 la Universidad:

- c) Determina los criterios y métodos necesarios y se asegura de la operación y del control del Proceso Educativo y su eficacia.
- d) Asegura la disponibilidad de información y recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del Proceso Educativo.
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis del Proceso Educativo.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del Proceso Educativo.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del SGC incluye:


- a) La Política de la Calidad y los Objetivos de Calidad en forma documentada (véase en el Manual de la Calidad el punto 5 apartado 5.3 y 5.4.1);
- b) El Manual de la Calidad (MC-01) , se presenta en el punto 4.2.2;
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008, elaborados de acuerdo al P-07-01 “Elaboración y Revisión de procedimientos”, situados en el MC-02 “Manual de Procedimientos”,
- d) Los documentos necesitados por la Universidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos educativos; y los registros requeridos por el SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 (véase MC-02 “Manual de Procedimientos”).

Niveles en la Estructura de Documentación usada en el SGC

1^{er} Nivel: En el Manual de la Calidad se hace referencia al alcance del SGC; a los procedimientos documentados aplicables en las diferentes áreas de la Universidad; se liga el manual de procedimientos y registros de calidad de acuerdo al punto 4.2. de la Norma ISO 9001:2008 y en específico al punto 4.2.2; además se establece la Política de la Calidad y se definen las responsabilidades de todo el personal que realiza actividades que afecten la calidad de los Servicios Educativos.

2^{do} Nivel: Los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo son la forma específica de desarrollar una actividad, de acuerdo a la Norma referenciada en el punto 4.2 y para cumplir con los requisitos establecidos en el presente manual (véase MC-02 “Manual de Procedimientos”).

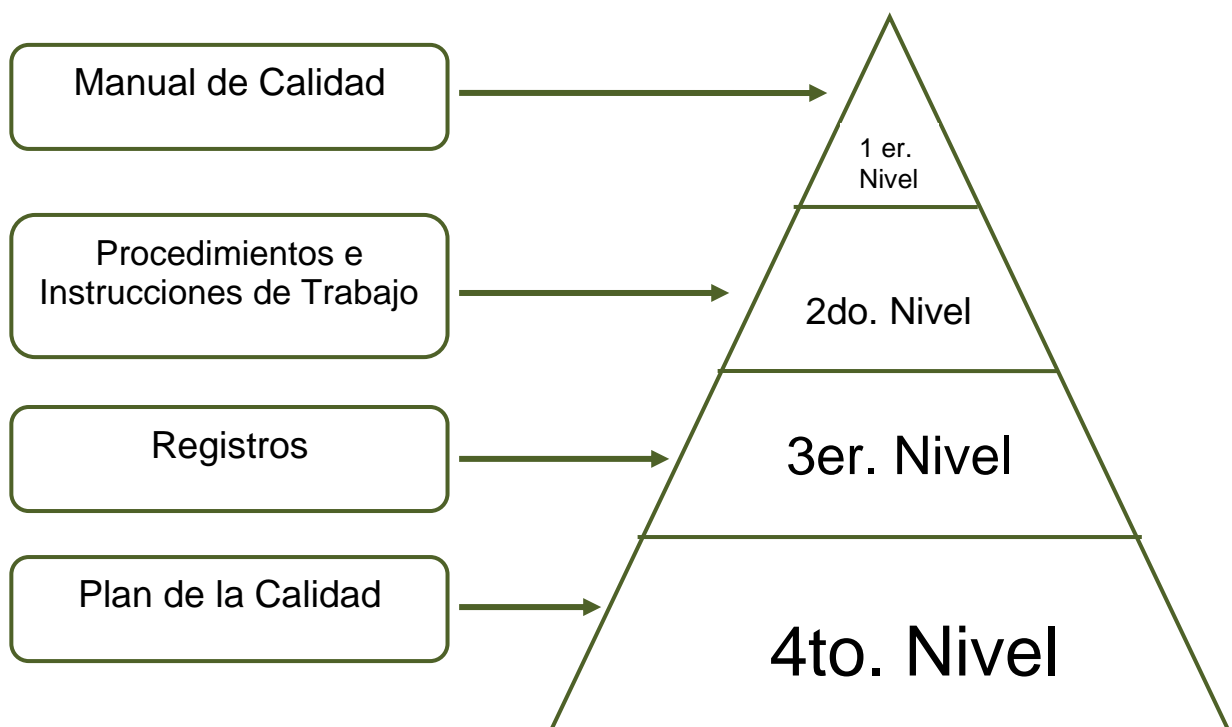
3^{er} Nivel: Los Registros proveen evidencia objetiva del funcionamiento del SGC de acuerdo a la Norma referenciada en el punto 4.2.4. y al procedimiento P-07-03 “Control de Registros” (véase MC-02 “Manual de Procedimientos”).

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	23	de	51
-----------	----	----	----

4to. Nivel. En el Plan de la calidad se indican y establecen las actividades más relevantes para el cumplimiento de la misma en la Universidad Proceso Educativo; se describen las etapas principales del proceso de formación del TSU para su control; se especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse (POA), quién los aplicará y cuando. Véase el punto 9 de este manual para ver la interacción en particular el Proceso Educativo y sus interrelaciones.


Estructura Documental del SGC



4.2.2. Manual de la Calidad

La Universidad tiene establecido y mantiene el MC-01 “Manual de la Calidad”, que incluye:

- a) El alcance del SGC esta registrado en el apartado 1.2.1 de este manual, se incluyen los detalles y la justificación de las exclusión a la cláusula 7.5.2 en el apartado 1.2.2 del Manual de la Calidad (véase apartados 1.2.2, 5.5.1, 7.5.2).
- b) Las referencias de los procedimientos documentados del SGC; y
- c) La descripción del Procesos Educativo del SGC (véase apartado 4.1.b y 9 Plan de la Calidad).

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	24	de	51
-----------	----	----	----

4.2.3. Control de los documentos

Los documentos requeridos por el SGC se controlan de acuerdo con el procedimiento P-07-02 “Control de documentos”. Los registros deben controlarse de acuerdo al procedimiento P-07-03 “Control de registros” conforme a lo citado en el apartado 4.2.4.

El procedimiento P-07-02 “Control de documentos” define los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos; y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. Control de registros

La Universidad establece registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la operación eficaz del SGC.


El control de los registros del SGC se encuentra establecido en el procedimiento P-07-03 “Control de los registros”, donde define los controles necesarios para la identificación el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención, y la disposición de los registros.

La Universidad mantiene los registros legibles, fácilmente identificales y recuperables.

5. RESPONSABILIDAD DE RECTORÍA

5.1 Compromiso de Rectoría

La Rectoría proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia:

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	25	de	51
-----------	----	----	----

- a) comunicando a la comunidad universitaria la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los alumnos y partes interesadas; como los legales y reglamentarias.
P-01-01
- b) estableciendo la política de la calidad (véase en el Manual de la Calidad el apartado 5.3).
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad (véase en el Manual de la Calidad el apartado 5.4.1).
- d) llevando a cabo las revisiones por Rectoría según lo establecido en el apartado 5.6 (véase P-01-01 “Revisión por Rectoría y Comunicación Interna) y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos como lo determina el punto 6 y en el P-06-01.

5.2 Enfoque al cliente

La Rectoría se asegura que los requisitos de los alumnos, participantes y demás partes interesadas se determinan y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

La Rectoría verifica la satisfacción de los alumnos y demás partes interesadas a través de la auditoría de servicios, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente estableciendo acciones correctivas o preventivas (cuando es requerido) de acuerdo con los procedimientos P-07-05 “Acciones correctivas” y P-07-06 “Acciones preventivas”.


5.3 Política de la calidad

La Rectoría asegura que la Política de la Calidad:

- a) es adecuada a la misión y visión (véase apartado 0.2) de la Universidad,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la institución y
- e) es revisada para su continua adecuación.

Política de la Calidad

El personal de la Universidad Tecnológica de la Babícora asume el compromiso de mejorar continuamente los procesos educativos y de gestión, certificados bajo la norma ISO

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	26	de	51
-----------	----	----	----

9001:2008; para formar universitarios competentes en función de sus necesidades y las de la región.

Rector.

Se declara como especificación a la “Política de la Calidad” ES-01-004 y en el “Manual de la Calidad” MC-01, con fecha de emisión y revisión del R8;080216. La Política de la Calidad es revisada una vez al año o antes si se considera necesario.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Rectoría asegura que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos de la formación de TSU (véase apartado 7.1 a), se establecen en las funciones y niveles pertinentes en la Universidad. Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad (véase apartado 5.3). Son declarados en el “Manual de la Calidad” MC-01 y con la especificación ES-01-001 “Objetivos e indicadores del Sistemas de Gestión de Calidad”.

Los Objetivos del SGC son:

Objetivos del Proceso de Vinculación:


1. Lograr la satisfacción del Alumno

Objetivos del área de Difusión:

1. Captación de aspirantes

Objetivos del Proceso de Administración y Finanzas:

1. Contar con el personal competitivo.
2. Asegurar la operatividad de la institución.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	27	de	51
-----------	----	----	----

3. Contar con infraestructura adecuada (actualización a las necesidades de la UTB).

Objetivos del Proceso de Académico:

1. Lograr una mejora en la calidad educativa.

Objetivos del Proceso de Planeación:

1. Mantener el control, guarda y custodia de los activos fijos propiedad de la Universidad Tecnológica de la Babicora.
2. Formular y planear programas institucionales, para dirigir el desarrollo equilibrado de las funciones fundamentales y de apoyo de la Universidad con la finalidad de coadyuvar el logro de objetivos y metas estratégicas institucionales, estatales y federales.

Objetivos del área de Calidad:

1. Ser una institución de programas educativos de calidad y procesos certificados.

Objetivos del área de Servicios al exterior:

1. Organizar, sistematizar y desarrollar los servicios de educación continua para establecer un esquema de aprendizajes permanentes y pertinentes, que atiendan necesidades de actualización profesional y de formación emergente y que coadyuve a la consolidación de fuentes alternas de obtención de ingresos.

Los instrumentos de medición existentes dentro del Subsistema de Universidades Tecnológicas al Sistema de Gestión de la Calidad, y que se relacionan como indicadores de calidad que permitan contar con una medición, análisis y seguimiento de los procesos y de los objetivos de la calidad son:

- “Elaboración y Seguimiento del Programa Operativo Anual” P-06-01.
- Auditoría de Servicio
- Autoevaluación Institucional

5.4.2 Planificación del Sistema de Calidad.

La Rectoría asegura que:

- a) la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad apartado 5.4.1, y

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
<p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>

C. Página	28	de	51
-----------	----	----	----

b) se mantiene la integridad del Sistema de Calidad al planificar e implementar cambios cuando se requieren.

Este punto se cumple mediante el apartado 9 Plan de la Calidad y el procedimiento “Elaboración y Seguimiento del Programa Operativo Anual” P-06-01.


5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Rectoría asegura las responsabilidades y autoridades, definiéndolas y comunicándolas en todos los niveles de la Universidad, éstas se encuentran definidas en la matriz de responsabilidades:

Matriz de Responsabilidades

Requisitos de la Norma		Puntos Aplicables		Documento, Procedimiento		Responsable		
No.	Título		Incisos	Código	Nombre	Clave de Área	Titular	
4	Sistema de Gestión de la Calidad	4.1	A, B	MC-01	Manual de la calidad	07	Representante de Rectoría	
					ES-01-005	Plan de la Calidad	07	Representante de Rectoría
			C,D,E,F	P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
		4.2	4.2.1	A	MC-01	Manual de la Calidad	07	Representante de Rectoría
				B	MC-01	Manual de la Calidad	07	Representante de Rectoría
				C	MC-02	Manual de Procedimientos	07	Representante de Rectoría
					P-07-01	Elaboración y Revisión de Procedimientos.	07	Representante de Rectoría
				D	MC-02	Manual de Procedimientos	07	Representante de Rectoría
				4.2.2	A,B,C	MC-01	Manual de la Calidad	07
		4.2.3	A,B,C,D, E,F,G	P-07-02	Control de documentos	07	Representante de Rectoría	
				P-07-01	Elaboración y Revisión de Procedimientos.	07	Representante de Rectoría	
		4.2.4		P-07-03	Control de registros	07	Representante de Rectoría	
5	Responsabilidad de la Dirección	5.1	A	No aplica	Normatividad	No aplica	Rectoría	
			B	MC-01	Manual de la Calidad	07	Representante de Rectoría	
			C	MC-01	Manual de la Calidad	07	Representante de Rectoría	
			D	P-01-01	Revisión por Rectoría y comunicación interna	01	Rectoría	
			E	P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
		5.2		P-07-04	Atención de Quejas y/o Sugerencias	07	Representante de Rectoría	
				P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
				No aplica	Auditoría de servicios (MECASUT).	07	Gestión estratégica	
		5.3		MC-01	Manual de la Calidad	07	Representante de Rectoría	
				ES-01-004	Política de la Calidad	01	Rectoría	
		5.4	5.4.1		MC-01	Manual de la Calidad	07	Representante de Rectoría
					ES-01-001	Objetivos del SGC	01	Rectoría
					P-06-01	Elaboración y Seguimiento del POA	06	Planeación
			5.4.2	A,B	ES-01-005	Plan de la Calidad	01	Rectoría
				P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
		5.5	5.5.1		MC-01	Manual de la Calidad (véase Matriz de Responsabilidades)	07	Representante de Rectoría
					MC-02	Manual de Procedimientos (véase el nombramiento)	07	Representante de Rectoría
					P-01-01	Revisión por Rectoría y comunicación interna	01	Rectoría
		5.6	5.6.1		P-01-01	Revisión por Rectoría y comunicación interna	01	Rectoría
					P-01-01	Revisión por Rectoría y comunicación interna	01	Rectoría
			5.6.2		P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación
					P-01-01	Revisión por Rectoría y comunicación interna	01	Rectoría
					P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación
		5.6.3		P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
				P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
		6.2	6.2.1		P-02-01	Capacitación para el personal	02	Administración y Finanzas
					P-02-04	Evaluación y Selección de Profesores	02	Administración y Finanzas
	P-02-03			Reclutamiento, Evaluación y Selección de Personal Administrativo	02	Administración y Finanzas		

 UTB Universidad Tecnológica de La Babcora	A. Nombre del Documento: <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616


C. Página	29	de	51
------------------	----	----	----

Requisitos de la Norma		Puntos Aplicables		Documento, Procedimiento		Responsable			
No.	Título		Incisos	Código	Nombre	Clave de Área	Titular		
		6.2.2	A,B,C,D,E	P-02-01	Capacitación para el personal	02	Administración y Finanzas		
				P-02-03	Reclutamiento, Evaluación y Selección de Personal Administrativo	02	Administración y Finanzas		
				P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación		
		6.3	A,B,C		P-02-05	Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones	02	Administración y Finanzas	
					P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
					P-07-10	Mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo	05	Sistemas	
					IT-02-01	Control al parque vehicular	02	Administración y Finanzas	
					IT-07-02	Respaldo de los Sistemas de Información	05	Sistemas	
					P-02-01	Capacitación para el personal	02	Administración y Finanzas	
		6.4			P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
					P-02-01	Capacitación para el personal	02	Administración y Finanzas	
		7	Realización del producto	7.1	A	ES-01-001	Objetivos del SGC	01	Rectoría
						ES-01-005	Plan de la Calidad	01	Rectoría
ES-01-005	Plan de la Calidad					01	Rectoría		
	P-06-01				Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación		
	P-03-01				Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	03	Académico		
	P-03-05				Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académico		
7.2	7.2.1			A,B,C,D	No aplica	Decreto de Creación		Rectoría	
					MO-01	Manual de Organización	02	Rectoría	
					No aplica	Planes de Estudio y Programas Educativos	03	Académicos	
					No aplica	Auditoría de servicios (MECASUT)	07	Gestión estratégica	
					P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
					IT-04-01	Gestión de Becas de Manutención	04	Servicios Escolares	
					P-04-04	Gestión de Becas Académicas	04	Servicios Escolares	
7.2.2	A,B,C		P-04-01	Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos	04	Servicios escolares			
			7.2.3	A	P-04-03	Titulaciones	04	Servicios Escolares	
ES-01-005	Plan de la Calidad	01			Representante de Rectoría				
No aplica	Página web de la UTB, con dirección www.utb.edu.mx	07			Sistemas				
	B,C		No aplica	Auditoría de servicio (MECASUT)	07	Representante de Rectoría			
			No aplica	Página web de la UTB, con dirección www.utb.edu.mx	07	Sistemas			
			P-07-04	Atención a Quejas y/o Sugerencias	07	Representante de Rectoría			
			P-03-02	Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	03	Académico			
7.3.1	A,B,C		P-03-04	Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio.	03	Académico			
			P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio.	03	Académico			
7.3.2	A, B, C, D		P-03-04	Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio.	03	Académico			
			P-04-01	Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos.	04	Servicios Escolares			
7.3.3	A, B, C, D		P-03-02	Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	03	Académicos			
			P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académicos			
			P-04-03	Titulaciones	04	Servicios Escolares			
			P-05-02	Seguimiento y evaluación de alumnos en estadias	05	Vinculación			
			P-03-02	Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	03	Académico			
7.3.4	A, B		P-03-04	Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio.	03	Académico			
			P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académico			
7.3.5			P-03-02	Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	03	Académico			
			P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académico			
7.3.6			P-03-02	Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	03	Académico			
			P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académico			
7.3.7			P-07-02	Control de documentos	07	Representante de Rectoría			
			P-02-04	Evaluación y Selección de profesores	02	Administración y Finanzas			
7.4	7.4.1		P-05-01	Evaluación, selección y Asignación de empresas en estadias	05	Vinculación			
			P-02-02	Selección y Compra de mobiliario, equipo, insumos y servicios.	02	Administración y Finanzas			
			IT-06-01	Control Físico de los Activos Fijos	06	Planeación			
			P-02-04	Evaluación y Selección de profesores	02	Administración y Finanzas			
7.4.2	A,B,		P-02-04	Evaluación y Selección de profesores	02	Administración y Finanzas			

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
<p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>

C. Página	30	de	51
------------------	----	----	----

Requisitos de la Norma		Puntos Aplicables		Documento, Procedimiento			Responsable		
No.	Título		Incisos	Código	Nombre	Clave de Área	Titular		
8	Medición, análisis y mejora.	7.4.3	C,D	P-05-01	Evaluación, Selección y Asignación de empresas para estadias	05	Vinculación		
				P-02-02	Selección y Compra de mobiliario, equipo, insumos y servicios.	02	Administración y Finanzas		
			P-02-04	P-05-01	P-02-04	Evaluación y Selección de profesores	02	Administración y Finanzas	
					P-05-01	Evaluación, Selección y Asignación de empresas para estadias	05	Vinculación	
					P-02-02	Selección y Compra de mobiliario, equipo, insumos y servicios.	02	Administración y Finanzas	
			7.5	7.5.1	A,B,C,E,F	P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académico
						P-03-04	Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio	03	Académico
						P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académico
						P-07-08	Adquisición e integración de acervo bibliográfico	07	Servicios Bibliotecarios
						P-07-07	Proporcionar los servicios de biblioteca	07	Servicios Bibliotecarios
						P-04-03	Titulaciones	04	Servicios Escolares
						P-05-04	Seguimiento de egresados	05	Vinculación
						P-08-01	Captación de alumnos	08	Difusión
						IT-07-01	Proceso Técnico de Acervo bibliográfico.	07	Servicios bibliotecarios
						IT-05-01	Bolsa de trabajo	05	Vinculación
		P-05-05				Visitas Industriales	05	vinculación	
		P-06-01				Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
		P-05-02				Seguimiento y Evaluación de alumnos en Estadias	05	Vinculación	
			D		Exclusión	No aplica para el Proceso Educativo por exclusión.		No aplica	
			7.5.2	A,B,C,D,E	Exclusión	No aplica para el Proceso Educativo por exclusión.		No aplica	
			7.5.3		P-04-01	Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos	04	Servicios Escolares	
		P-04-02			Control de aspirantes condicionados en la admisión y trazabilidad del alumno	04	Servicios Escolares		
			7.5.4		IT-04-02	Control de Documentos oficiales del alumno	04	Servicios Escolares	
			7.5.5		IT-04-02	Control de Documentos oficiales del alumno	04	Servicios Escolares	
					P-04-01	Admisión, Inscripciones y Reinscripciones de Alumnos	04	Servicios Escolares	
			7.6		P-07-07	Proporcionar los Servicios de Biblioteca	07	Servicios Bibliotecarios	
					IT-04-01	Gestión de Becas de Manutención	04	Servicios Escolares	
			8.1	A,B,C	P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación	
			8.2	8.2.1	A,B	P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación
						P-07-11	Auditorías Internas de Calidad		Auditor Líder
	8.2.3			P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación		
				No aplica	Auditoría de servicios (MECASUT)	07	Gestión estratégica		
	8.2.4			P-03-02	Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	03	Académico		
				P-04-01	Admisión, Inscripciones y Reinscripciones de Alumnos	04	Servicios Escolares		
				P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación		
				P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	03	Académico		
				P-07-12	Control de Producto no Conforme	07	Representante de Rectoría del SGC		
	8.3			P-03-01	Control de alumnos reprobados en el proceso académico	03	Académico		
				P-05-03	Control de alumnos reprobados en estadia	05	Vinculación		
				P-04-02	Control de aspirantes condicionados en la admisión y trazabilidad del alumno	04	Servicios Escolares		
	8.4	A,B,C,D	P-06-01	Elaboración y seguimiento del POA	06	Planeación			
	8.5	8.5.1		P-01-01	Revisión de la Dirección y comunicación interna	01	Rectoría		
				8.5.2	A,B,C,D,E,F	P-07-05	Acciones correctivas	07	Representante de Rectoría del SGC
				8.5.3	A,B,C,D,E	P-07-06	Acciones preventivas	07	Representante de Rectoría del SGC

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	31	de	51
-----------	----	----	----

5.5.2. Representante de Rectoría

La Rectoría asigna a un miembro de la Universidad quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad, que incluye:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC;
- b) informar a la Rectoría sobre el desempeño del Sistema de Calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los alumnos, participantes y demás partes interesadas en todos los niveles de la organización.

Este punto se cumple con el Nombramiento que se encuentra en el MC-02 “Manual de Procedimientos”.

5.5.3. Comunicación Interna

La Rectoría asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Universidad a través del procedimiento P-01-01 “Revisión por Rectoría y Comunicación Interna” y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.

5.6 Revisión por Rectoría

5.6.1. Generalidades

La Rectoría revisa el SGC de la Universidad a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua de acuerdo al procedimiento P-01-01 “Revisión por Rectoría y Comunicación Interna”, la revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la Política de la Calidad y los Objetivos del SGC.


La Dirección mantiene registros de las revisiones del SGC, en el formato F-01-001 “Minuta de Reunión por Rectoría”.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la Rectoría incluye:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos del alumno y del participante,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones y seguimiento de revisiones por la Dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al Sistema de Calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

Este punto de la Norma se cumple con el procedimiento P-01-01 “Revisión por Rectoría y Comunicación Interna”

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p> 	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2>	
<p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>B. Código/Revisión;Fecha:</p>	<p>MC-01/R9;300616</p>
<p>C. Página 32 de 51</p>		

5.6.3 Resultados de la revisión

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

- a) la mejora de la eficacia del SGC en el Proceso Educativo;
- b) la mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los alumnos y participantes; y
- c) las necesidades de recursos.

Este punto de la Norma se cumple con el procedimiento P-01-01 “Revisión por Rectoría y Comunicación Interna”

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La Universidad determina y proporciona los recursos necesarios a través del procedimiento “Elaboración y Seguimiento del POA” P-06-01, para:

- a) implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción de los alumnos y demás partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades


El personal académico y administrativo del servicio académico es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La Universidad se asegura de cumplir con este requisito por medio de los procedimientos P-02-01 “Capacitación para el personal”, P-02-04 “Evaluación y Selección de Profesores”, P-02-03 “Reclutamiento, Evaluación y Selección de Personal Administrativo”.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La Universidad:

- a) determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a los Proceso educativo para la formación del participante,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	33	de	51
-----------	----	----	----

e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. (véase el apartado 4.2.4)

La Universidad cumple con esta sección por medio de los procedimientos P-02-01 “Capacitación para el personal”, P-02-03 “Reclutamiento, Evaluación y Selección de Personal Administrativo” y “Elaboración y seguimiento del POA” P-06-01

6.3 Infraestructura

La Universidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
- c) Servicios de apoyo como transporte y sistemas de información.

El mantenimiento de las instalaciones se establece en los procedimientos: “Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones” P-06-02, “Elaboración y Seguimiento del POA” P-06-01, “Mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo” P-07-10, “Control del parque vehicular” IT-02-01 y “Respaldo de los sistemas de información” IT-07-02.

6.4 Ambiente de trabajo

La Universidad determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del proceso Educativo.

La Universidad cumple con este punto con los procedimientos P-02-01 “Capacitación para el personal” y P-06-01 “Elaboración y seguimiento del POA”.

El mantenimiento de las instalaciones se establece en los procedimientos indicados en el punto 6.3.


7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto.

La Universidad planifica y desarrolla el Proceso Educativo para la realización del servicio docente que proporciona, impartiendo los planes y programas de estudio pertinentes y actuales. La planificación del Proceso educativo es coherente con los procesos del Sistema de Calidad.

En la planificación del Proceso educativo, quedan establecidos:

- a) los objetivos de la calidad (véase el apartado 5.4.1 y ES-01-001 “Objetivos e indicadores del SGC”) y los requisitos para la realización del Proceso Educativo (véase Plan de la calidad apartado 9),

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	34	de	51
-----------	----	----	----

- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la formación del TSU (véase Apartado 4.1 y Plan de la calidad apartado 9),
- c) las actividades requeridas de verificación, seguimiento, inspección específicas para el alumno y el participante, así como los criterios de aprobación del mismo, establecidos en el Plan de la calidad (véase apartado 9) y de acuerdo a los procedimientos, y
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que el servicio educativo y el TSU cumplen los requisitos, (véase 4.2.4). El resultado de la planificación se presenta en el Plan de la calidad (véase apartado 9) y en los resultados del diseño de los cursos de capacitación.

La universidad atiende los incisos b), c) y d) con los procedimientos: “Elaboración y seguimiento del POA” P-06-01, “Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico” P-03-02 y “Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio” P-03-05.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Universidad determina:

- a) los requisitos especificados por el cliente: alumnos y participantes, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio académico y,
- d) cualquier requisito adicional determinado por la Universidad.


Este punto se cumple mediante:

- El Decreto de Creación
- El “Manual de Organización” MO-01
- La “Auditoría de Servicios”
- “Elaboración y seguimiento del POA” P-06-01
- “Gestión de Becas de Manutención” IT-04-01
- “Gestión de Becas Académicas” P-04-04

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los procesos educativos en la formación del producto

La Universidad revisa los requisitos relacionados con las carreras que ofrece. Esta revisión se efectúa antes de que la Universidad se comprometa a proporcionar el servicio educativo al alumno o participantes y se asegura que:

- a) están definidos los requisitos del producto,

Encabezado de Doc. Internos.	A. Nombre del Documento:	
	<h1>Manual de la Calidad</h1>	
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha:	MC-01/R9;300616

C. Página	35	de	51
-----------	----	----	----

- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la Universidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el alumno o participante no proporciona la documentación requerida apropiadamente, la Universidad confirma los requisitos de aceptación de alumnos y participantes antes de la admisión.

Cuando existe un cambio en los requisitos de admisión y desarrollo del Proceso Educativo para la formación del TSU, la Universidad se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Este punto se cumple el procedimiento P-04-01 “Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos”.

7.2.3 Comunicación con el cliente


La Universidad determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los alumnos y participantes, relativas a:

- a) la información sobre el servicio educativo y sus productos resultantes, certificados de TSU, actas de calificaciones de asignaturas y estadías;
- b) las consultas, asesorías o atención de quejas y/o sugerencias, y
- c) la retroalimentación del alumno, incluidas sus quejas y/o sugerencias.

La Universidad atiende el inciso a) de este punto, para el alumno con el procedimiento P-04-03 “Titulaciones”; de forma general en el Plan de la calidad (véase apartado 9) y en la Página web de la Universidad con dirección www.utb.edu.mx. Para los incisos b) y c) de forma general con el procedimiento P-07-04 “Atención a quejas y/o Sugerencias”.

7.3 Diseño y desarrollo

Para el Proceso Educativo la Universidad no tiene la facultad de diseñar mapas curriculares y planes de estudio, es la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP) la encargada del diseño, desarrollo y distribución de éstos, además de ser el organismo oficial encargado de verificar el funcionamiento de cada Universidad Tecnológica del país. La Universidad participa como miembro del Subsistema de Universidades Tecnológicas que es el encargado del diseño y desarrollo de los Planes y Programas de Estudio. Sin embargo esta clausula aplica en la parte del desarrollo porque es responsabilidad de la universidad cómo realizar los procesos.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	36	de	51
-----------	----	----	----

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La Universidad planifica y controla el desarrollo del servicio educativo.

Durante la planificación del desarrollo la universidad determina:

- a) las etapas del desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el desarrollo.

La universidad gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación se actualizan, según es apropiado, a medida que progresa el desarrollo.

La universidad cumple con este punto con los procedimientos P-03-04 "Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio.", P-03-05 "Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio" y P-03-02 "Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico".

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo


Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio educativo y se mantienen los registros. Estos elementos incluyen:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) Cualquier otro requisito esencial para el desarrollo.

Los elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Este punto se atiende con:

- P-03-04 "Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio".
- P-04-01 "Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos".
- Manual de Organización MO-01.
- Reglamento Interno.
- Reglamento Académico plan de estudios basado en Competencias Profesionales.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	37	de	51
-----------	----	----	----

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del desarrollo se proporcionan de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del desarrollo:

- a) Cumplen con los requisitos de los elementos de entrada para el desarrollo.
- b) Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) Hacen referencia a los criterios de aceptación del servicio educativo.
- d) Especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Este punto de la Norma se atiende con los procedimientos P-03-05 “Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio”, P-03-02 “Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico”, P-05-02 “Seguimiento y evaluación de alumnos en estadía” y P-04-03 “Titulaciones”.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En la etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:


- a) Evaluar la capacidad de los resultados del desarrollo para cumplir con los requisitos,
- e
- b) Identificar cualquier problema y proponer acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de desarrollo que se está(n) revisando. Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4)

Este punto de la Norma se atiende con los procedimientos: P-03-04 “Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio”, P-03-05 “Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio” y P-03-02 “Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico”.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada del desarrollo. Se mantienen los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). La Universidad cumple con este punto con los

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	38	de	51
-----------	----	----	----

procedimientos: P-03-05 “Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio” y P-03-02 “Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico”.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se realiza la validación del desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el servicio educativo resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del servicio educativo. Se mantienen los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). Este punto se atiende con los procedimientos: P-03-05 “Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio” y P-03-02 “Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico”.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del desarrollo se identifican y se mantienen registros. Los cambios se revisan, verifican y validan, según es apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del desarrollo incluyen la evaluación, del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el servicio educativo ya entregado. Se mantienen los registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). Este punto se atiende con el procedimiento P-07-02 “Control de documentos”.


7.4 Compras

7.4.1. Proceso de compras

La Universidad se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto, o sobre el producto final.

La Universidad evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la Universidad. Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

Este punto, se cumple con los procedimientos P-02-04 “Evaluación y selección de profesores”, P-05-01 “Evaluación, Selección y Asignación de empresas para estadías”, P-02-02 “Selección y compra de mobiliario, equipo, insumos y servicios”.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	39	de	51
-----------	----	----	----

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal y
- c) requisitos del SGC.

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

Este punto de la Norma se cumple con los procedimientos P-02-04 “Evaluación, selección de profesores”, P-05-01 “Evaluación, Selección y Asignación de empresas para estadías”, P-02-02 “Selección y compra de mobiliario, equipo, insumos y servicios”.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La Universidad establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la Universidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la Universidad establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

Este punto es cumplido con los procedimientos P-02-04 “Evaluación y selección de profesores”, P-05-01 “Evaluación, Selección y Asignación de empresas para estadías”, P-02-02 “Selección y compra de mobiliario, equipo, insumos y servicios”.


7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La Universidad planifica y lleva a cabo el proceso académico y la prestación del servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, se excluye para para el Proceso Educativo (véase el punto 7.6, 4.2.2.a, y 5.5.1 del Manual de la Calidad).
- e) la implementación del seguimiento y de la medición y
- f) la implementación de actividades de titulación y seguimiento a egresados.

El control del Proceso Educativo y prestación del servicio educativo se efectúa de acuerdo con lo establecido en los procedimientos: P-03-03 “Tutorías y Asesorías”, P-03-04

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	40	de	51
-----------	----	----	----

“Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio”, P-03-05 “Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio”, P-05-01 “Seguimiento y evaluación de alumnos en estadías”, P-07-08 “Adquisición e integración de acervo bibliográfico”, P-07-07 “Proporcionar los servicios de biblioteca”, P-04-03 “Titulaciones”, P-05-04 “Seguimiento a egresados”, P-08-01 “Captación de alumnos”, IT-07-01 “Proceso Técnico de Acervo bibliográfico”, IT-05-01 “Bolsa de Trabajo” y “Visitas Industriales” P-05-05.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Para el Proceso Educativo se excluye la clausula 7.5.2, ya que la Universidad recibe las revisiones de los planes y programas de estudio que se ofrecen en esta institución, por parte de las Comisiones Académicas Nacionales correspondientes. Derivado de estas revisiones se realizan los cambios al plan o programa educativo correspondiente, los cuales la CGUTyP valida y autoriza cada dos años a cada programa educativo del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (véase apartados 1.2.2, 4.2.2.a y 5.5.1 del Manual de la Calidad).

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Universidad identifica el servicio educativo proporcionado al alumno y al participante de acuerdo con los procedimientos P-04-02 “Control de aspirantes condicionados en la admisión y trazabilidad del alumno”, a través de todo el Proceso Educativo.


De igual forma, se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de todo el Proceso Educativo.

Así mismo, se mantiene control de la identificación única del servicio educativo proporcionado al alumno y al participante y se mantienen sus registros (véase apartado 4.2.4).

7.5.4. Propiedad del cliente

La Universidad cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la Universidad o estén siendo utilizados por la misma. Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente y se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase apartado 4.2.4) y comunicado al cliente.

Este punto de la norma se cumple con; P-04-01 “Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos” y la IT-04-02 “Control de Documentos oficiales del alumno”.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	41	de	51
-----------	----	----	----

7.5.5. Preservación del producto

La Universidad preserva el resultado del Proceso Educativo mediante la IT-04-02 “Control de Documentos oficiales del alumno” y el P-04-01 “Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos”. Esto se hace durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según es aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también a las partes constitutivas del producto.

7.6 Control de los Equipos de seguimiento y de medición

La Universidad determina el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Lo anterior se realiza a través de los procesos P-07-07 “Proporcionar los Servicios Bibliotecarios” y la IT-04-01 01 “Gestión de Becas de Manutención” para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Dado que en dichos procesos se incluyen programas informáticos como SUBES y SIABUC respectivamente, se debe confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA: La confirmación de la capacidad del software para satisfacer la aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA


8.1 Generalidades

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

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del Proceso Académico.
- b) asegurarse de la conformidad del SGC, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

Este punto se cumple con el procedimiento P-06-01 “Elaboración y Seguimiento del POA”.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	42	de	51
-----------	----	----	----

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, la Universidad, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Universidad. Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información, a través del procedimiento P-06-01 “Elaboración y Seguimiento del POA”.

8.2.2. Auditoría interna

La Universidad lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (véase apartado 7.1), con los requisitos de esta Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por esta Institución, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica con un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.


Se estableció un procedimiento documentado P-07-11 “Auditorías internas de Calidad” para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, para establecer y mantener los registros (véase 4.2.4), y para informar de los resultados.

El encargado responsable del área que esté siendo auditada, se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

8.2.3. Seguimiento y medición de los Procesos.

La Universidad aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC. Estos métodos demuestran la capacidad del Proceso Académico para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

Este punto se cumple con el procedimiento “Elaboración y seguimiento del POA” P-06-01.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	43	de	51
-----------	----	----	----

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

La Universidad mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar, que se cumplen con los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas de realización del Proceso Académico del servicio educativo proporcionado al alumno de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio educativo para el alumno (véase 4.2.4).

La liberación del producto no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el alumno.

Este punto se cumple con los procedimientos P-04-01 “Admisión, inscripciones y reinscripciones”, P-03-02 “Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico”, “Elaboración y seguimiento del POA” P-06-01 y “Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio” P-03-05.

8.3. Control del producto no conforme


La Universidad se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos del servicio educativo, se identifique y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos a través de los procedimientos P-07-12 “Control del Producto No Conforme”, P-03-01 “Control de alumnos reprobados en el proceso académico”, P-05-03 “Control de alumnos reprobados en estadía” y “Control de aspirantes condicionados en la admisión y trazabilidad del alumno” P-04-02.

La Universidad trata los productos no conformes con una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada,
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente, y
- c) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige la reprobación de un alumno o participante, se somete a una nueva evaluación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se mantienen los registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <p style="text-align: center;">Manual de la Calidad</p> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	---

C. Página	44	de	51
-----------	----	----	----

8.4 Análisis de datos

La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1)
- b) la conformidad con los requisitos del servicio educativo (véase 8.2.4)
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4) y
- d) los proveedores (véase 7.4)

Este punto se cumple con el procedimiento P-06-01 “Elaboración y Seguimiento del POA”.

8.5 Mejora

8.5.1. Mejora continua

La Universidad debe mejorar continuamente la eficacia del SGC 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 preventivas y la revisión por la dirección.


Este punto se cumple con el procedimiento P-01-01 “Revisión por Rectoría y Comunicación interna”

8.5.2 Acción correctiva

La Universidad toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deberán ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se establece el procedimiento P-07-05 “Acciones correctivas”, donde se definen los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas y/o sugerencias de los alumnos o participantes)
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4) y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	45	de	51
-----------	----	----	----

8.5.3 Acción preventiva

La Universidad determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establece el procedimiento **P-07-06 “Acciones preventivas”**, para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

9. PLAN DE LA CALIDAD


9.1 Generalidades

La Universidad especifica en el Plan de la Calidad los Procedimientos así como su responsable y en qué etapa del SGC (Proceso Educativo) son utilizados.

El Plan de la Calidad está compuesto por el Mapa de Procesos (apartado 9.2) y la Carta Descriptiva del Mapa de Procesos (apartado 9.3)

En el mapa de procesos se indica la interrelación de los procedimientos, los cuales se concentran en 4 etapas y subetapas:

- 1) Responsabilidad de la Rectoría
 - Responsabilidad del Grupo Directivo
 - Calidad.
 - Control de la documentación
 - Mejora continua
- 2) Administración y Finanzas
 - Recursos Humanos.
 - Compras y Propiedad del cliente.
 - Infraestructura
- 3) Servicio Educativo.
 - Proceso Educativo.
 - Requisitos de entrada.
 - Realización del Producto.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h2 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h2> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
---	--

C. Página	46	de	51
-----------	----	----	----

*1° a 5° Cuatrimestres.

*6° Cuatrimestre Estadías.

-Elementos de Apoyo para los PE.

-Requisitos de Salida.

4) Planeación

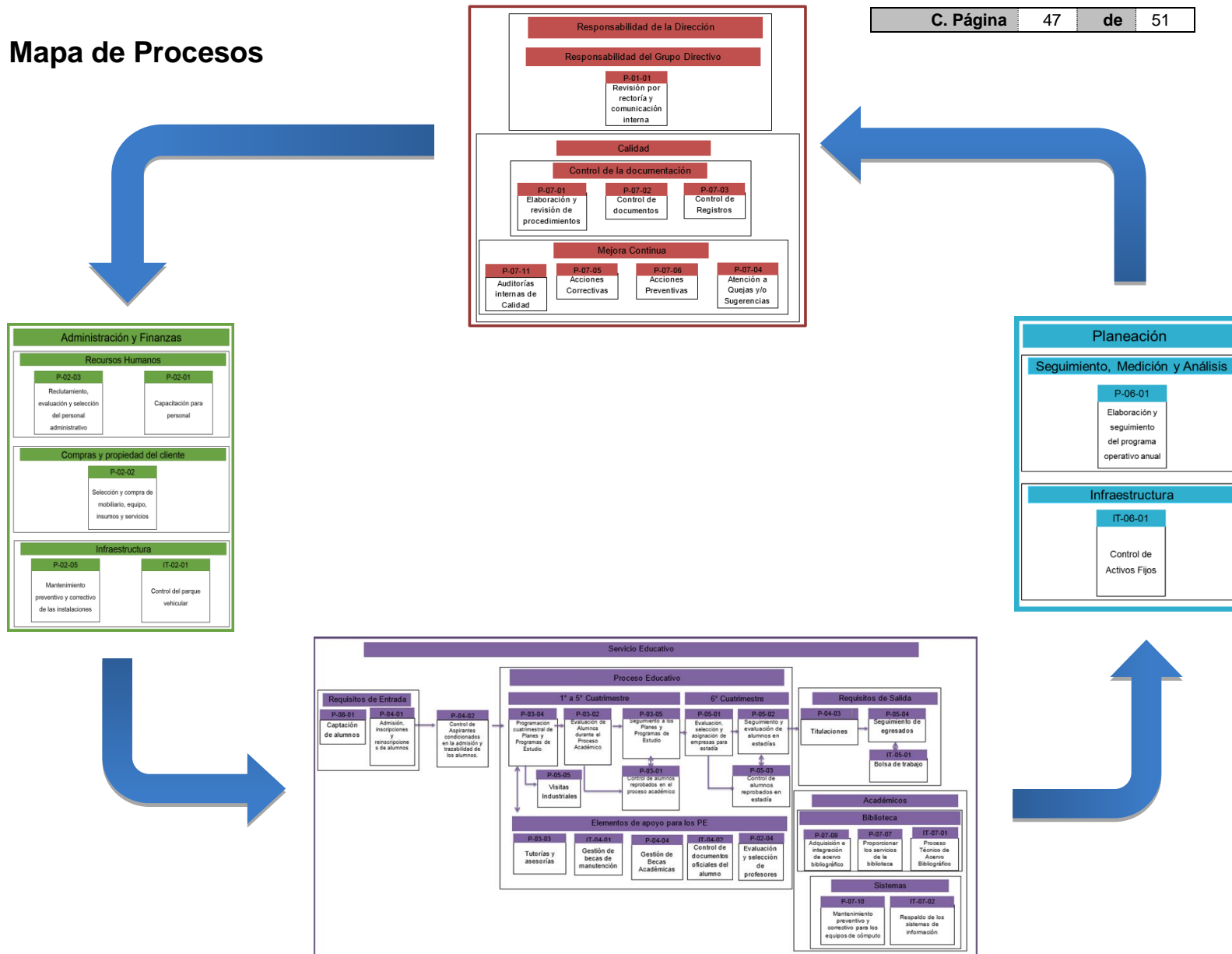
- Seguimiento, Medición y Análisis.
- Responsabilidades
- Infraestructura


En la Carta Descriptiva del Mapa de Procesos se indica el responsable de cada Procedimiento

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p> <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión; Fecha: MC-01/R9;300616</p>
--	---

C. Página 47 **de** 51

9.2 Mapa de Procesos




Encabezado de Doc. Internos.	A. Nombre del Documento:	
	<h1>Manual de la Calidad</h1>	
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha:	MC-01/R9;300616


C. Página	48	de	51
------------------	----	-----------	----

9.3 Carta Descriptiva del Mapa de Procesos

Carta Descriptiva del Mapa de Procesos			
ISO 9001:2008	Procedimiento		
Punto de la norma	Código	Título	Responsable
5.1, 5.5.3, 5.6, 8.5.1	P-01-01	Revisión por Rectoría y comunicación interna.	Rectoría
4.2.1, 4.2.3	P-07-01	Elaboración y revisión de procedimientos.	Representante de Rectoría
4.2.3	P-07-02	Control de documentos.	Representante de Rectoría
4.2.4	P-07-03	Control de registros.	Representante de Rectoría
8.2.2	P-07-11	Auditorías internas de Calidad	Auditor líder
8.3	P-07-12	Control del Producto No conforme	Representante de Rectoría
8.5.2	P-07-05	Acciones correctivas.	Representante de Rectoría
8.5.3	P-07-06	Acciones preventivas.	Representante de Rectoría
5.2; 7.2.3; 8.2.1	P-07-04	Atención a quejas y/o sugerencias	Representante de Rectoría
6.2.1, 6.2.2, 6.4	P-02-01	Capacitación para personal.	Dirección de Administración y Finanzas
6.2.1, 6.2.2	P-02-03	Reclutamiento, evaluación y selección de personal administrativo.	Dirección de Administración y Finanzas
7.4.1, 7.4.2, 7.4.3,	P-02-02	Selección y compra de mobiliario, equipo, insumos y servicios.	Dirección de Administración y Finanzas
6.3	P-02-05	Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones	Dirección de Administración y Finanzas
6.3	IT-02-01	Control del Parque vehicular	Dirección de Administración y Finanzas
7.5.1	P-08-01	Captación de alumnos.	Departamento de Difusión
7.2.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.4	P-04-01	Admisión, inscripciones y reinscripciones de alumnos	Departamento de Servicios Escolares
7.5.3, 8.3	P-04-02	Control de aspirantes condicionados en la admisión y trazabilidad de los alumnos.	Departamento de Servicios Escolares
7.5.1	P-03-04	Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio.	Coordinación de Desarrollo Académico
7.1, 8.2.4	P-03-02	Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico	Coordinación de Desarrollo Académico
7.5.1, 8.2.4	P-03-05	Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio	Coordinación de Desarrollo Académico
8.3	P-03-01	Control de alumnos reprobados en el proceso académico.	Coordinación de Desarrollo Académico


	A. Nombre del Documento: <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616

Carta Descriptiva del Mapa de Procesos			
ISO 9001:2008	Procedimiento		
Punto de la norma	Código	Título	Responsable
7.5.1	P-05-05	Visitas industriales	Dirección de Vinculación
7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	P-05-01	Evaluación, Selección y asignación de Empresas para Estadía.	Dirección de Vinculación
7.3.3, 7.5.1	P-05-02	Seguimiento y evaluación de alumnos en estadías.	Dirección de Vinculación
8.3	P-05-03	Control de alumnos reprobados en estadía.	Dirección de Vinculación
7.5.1	P-03-03	Tutorías y asesorías.	Coordinación de Desarrollo Académico
7.2.1	IT-04-01	Gestión de Becas de Manutención	Departamento de Servicios Escolares
7.2.1	P-04-04	Gestión de Becas Académicas	Departamento de Servicios Escolares
7.5.4, 7.5.5	IT-04-02	Control de documentos oficiales del alumno.	Departamento de Servicios Escolares
6.2.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	P-02-04	Evaluación y selección de profesores.	Dirección de Administración y Finanzas
7.2.3, 7.5.1	P-04-03	Titulaciones.	Departamento de Servicios Escolares
7.5.1	P-05-04	Seguimiento de egresados.	Dirección de Vinculación
7.5.1	IT-05-01	Bolsa de Trabajo.	Dirección de Vinculación
7.5.1	P-07-08	Adquisición e integración de acervo bibliográfico	Técnico bibliotecario
7.5.1	P-07-07	Proporcionar los Servicios de la Biblioteca	Técnico bibliotecario
7.5.1	IT-07-01	Proceso Técnico de acervo bibliográfico	Técnico bibliotecario
6.3	P-07-10	Mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo	Coordinación de Sistemas
6.3	IT-07-02	Respaldo de los sistemas de información	Coordinación de Sistemas
4.1, 5.1, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.6.2, 5.6.3, 6.1, 6.2.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4	P-06-01	Elaboración y Seguimiento del POA	Departamento de Planeación
7.4.1	IT-06-01	Control físico de los activos fijos	Departamento de Planeación

 UTB Universidad Tecnológica de La Babicora	A. Nombre del Documento: <h1 style="margin: 0;">Manual de la Calidad</h1>
F-07-007/R0;250314	B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616

C. Página	50	de	51
------------------	----	-----------	----

Control De Cambios	
4.No. Página	5.Descripción del cambio
28	Se eliminaron los objetivos del área de Planeación
30, 35, 46 y 48	Cambia nombre de instrucción de trabajo (antes Gestión de Becas Pronabes, ahora Gestión de Mantenimiento), por lo tanto cambia matriz de responsabilidades, mapa de procesos y Carta Descriptiva; referencia en la Norma 7.2.1.
15 y 16	Actualización de Documentos de disposición federal, estatal y de carácter interno.
28	Se agrega objetivo de Planeación
31, 41, 46 y 47	Se agrega Procedimiento "Auditorías internas de Calidad" en Matriz de responsabilidades, Punto 8.2.2 segundo párrafo, mapa de procesos y carta descriptiva de mapa de procesos.
10	Se actualiza organigrama
12	Se quita exclusión 7.3
12	Se quita exclusión 7.5.1 d), ya que la norma establece que cuando sea aplicable.
22	Se hace la descripción de procesos en el inciso b) del punto 4.1 de la norma.
25	En el punto 4.2.2 se quitan exclusiones.
30 y 31	Se actualiza Matriz de responsabilidades (exclusiones y PNC).
37-39	Se desarrollan clausulas 7.3 – 7.3.7.
42	Se quita paréntesis en punto 7.6.
44	Se agrega procedimiento P-07-12 en clausula 8.3.
48 y 49	Se agrega procedimiento "Control de producto No conforme" donde corresponde.
31, 38, 41, 48 y 50	Cambia Nombre de procedimiento P-05-02 (antes, "Seguimiento y evaluación de empresas para estadías") en las clausulas 7.3.3 y 7.5.1. Debido a esto se actualiza matriz de responsabilidades, mapa de procesos y carta descriptiva de Mapa de Procesos.
49 y 50	Se actualizan los puestos de Vinculación y Administración y finanzas en la carta descriptiva de mapa de procesos.
***	Revisión 5
27	Cambia fecha de emisión del Manual.
28	Cambia objetivo de Administración y Finanzas "Sustentabilidad por Operatividad", se agregan objetivos de Planeación, Calidad y Servicios al exterior.
29-32	Cambia Matriz de Responsabilidades debido a que se elimina P-07-09 "Medición, Seguimiento y análisis de la Gestión Estratégica", sustituyéndolo P-06-01 "Elaboracion y seguimiento del POA".
43	Se elimina del elemento 8.1 el procedimiento P-07-09, y se agrega el P-06-01.
44 y 45	Se elimina el procedimiento P-07-09.
48 y 50	Se elimina P-07-09 de mapa de procesos y de carta descriptiva del mapa de procesos.
***	Revisión 6
1	Cambia el responsable de elaborar dicho manual.
10	Se actualiza el organigrama.
14	En el apartado 1.4 "Autorización" se modifica la persona responsable de revisar el manual.
22	Se omite el proceso de vinculación en el diagrama de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad, ya que dichas actividades de infraestructura pasan a ser responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas.
27	Cambia fecha de emisión del Manual.
30	Se modifica la matriz de responsabilidades debido a que los procedimientos de infraestructura pasan a Administración y Finanzas.
48 y 49	Se elimina P-05-06 (Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Instalaciones) e IT-05-02 (Control del Parque Vehicular) del mapa de procesos y de carta descriptiva del mapa de procesos, ya que pasan al área de Administración y Finanzas con la nomenclatura P-02-05 e IT-02-01 respectivamente.
***	Revisión 7
12	1.2.2 Se elimina la exclusión 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
15	Se agrega un lineamiento como parte de las referencias normativas de carácter interno.
23	4.2.2 Se elimina la referencia de la exclusión 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
29	5.5.1 En la matriz se coloca la información correspondiente al elemento 7.6 de la norma ISO 9001:2008
27	5.4.1 Se modifican los objetivos de vinculación y de administración y finanzas.
27	Cambia la fecha de emisión del manual.
46	Se elimina de las generalidades el número de etapas y subetapas del mapa de procesos.

<p>Encabezado de Doc. Internos.</p>  <p>F-07-007/R0;250314</p>	<p>A. Nombre del Documento:</p> <h1 style="text-align: center;">Manual de la Calidad</h1> <p>B. Código/Revisión;Fecha: MC-01/R9;300616</p>
--	--

C. Página	51	de	51
------------------	----	-----------	----

***	Revisión 8
26	Cambia la fecha de emisión del manual.
28-51	Se modifica en los lugares correspondientes los nombres de los procedimientos P-03-02 "Evaluación de Alumnos durante el Proceso Académico", P-03-04 "Programación cuatrimestral de Planes y Programas de Estudio" y P-03-05 "Seguimiento a los Planes y Programas de Estudio"
**	Revisión 9
10	Se modifica el organigrama.
29	Se modifica en la matriz de responsabilidades el nombre del Manual de Organización, antes "Manual Organizacional".
34	En el apartado 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto se modifica el nombre del "Manual de Organización"
37	En el apartado 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo se modifica el nombre del "Manual de Organización"