



Manual de Calidad



UNIVERSIDAD  
**POLITÉCNICA**  
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

MANUAL DE CALIDAD

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Coordinador de Planeación y Evaluación Institucional	Rector
Ing. Raúl Reyes Cruz	MPP Manuel Fernández Ponce	Mtro. Eddy Arquímedes García Alcocer
		



## Manual de Calidad

<b>INDICE</b>		
0	Introducción .....	4
0.1	Generalidades .....	6
0.1	Misión, Visión y Valores .....	7
0.2	Enfoque basado en procesos .....	8
1	<b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	
	Objetivos del Manual de Calidad .....	9
	Aplicación .....	9
	Alcance .....	9
	Exclusiones .....	10
2	<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	11
3	<b>TERMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	12
4	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
4.1	Requisitos generales .....	14
4.2	Requisitos de la documentación .....	16
4.2.1	Generalidades .....	16
4.2.2	Manual de Calidad .....	16
4.2.3	Control de documentos .....	17
4.2.4	Control de registros .....	17
5	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	
5.1	Compromiso de la Dirección .....	17
5.2	Enfoque al Cliente .....	18
5.3	Política de Calidad .....	18
5.4	Planificación .....	18
5.4.1	Objetivos de la Calidad .....	18
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad .....	19
5.5	Responsabilidad autoridad y comunicación .....	20
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad .....	20
5.5.2	Representante de la Dirección .....	20
5.5.3	Comunicación Interna .....	20
5.6	Revisión por la Dirección .....	21
5.6.1	Generalidades .....	21
5.6.2	Información para la revisión .....	21
5.6.3	Resultados de la revisión .....	21
6	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	
6.1	Provisión de los recursos .....	22
6.2	Recursos Humanos .....	22
6.2.1	Generalidades .....	22
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia .....	22
6.3	Infraestructura .....	23
6.4	Ambiente de Trabajo.....	23
7	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
7.1	Planificación de la realización del producto .....	24
7.2	Procesos relacionados con el cliente .....	24





### Manual de Calidad

7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio .....	24
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio .....	25
7.2.3	Comunicación con el Cliente .....	25
7.3	Diseño y Desarrollo .....	26
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo .....	26
7.3.2	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo .....	26
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo .....	27
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo .....	27
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo .....	27
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo .....	27
7.3.7	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo .....	28
7.4	Compras .....	28
7.4.1	Proceso de Compras .....	28
7.4.2	Información de las Compras .....	28
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados .....	29
7.5	Producción y Prestación del servicio .....	29
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio .....	29
7.5.2	Validación de los Procesos para la producción y abastecimiento del Servicio.....	29
7.5.3	Identificación y Trazabilidad .....	30
7.5.4	Propiedad del Cliente .....	30
7.5.5	Preservación del Producto .....	30
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición .....	30
<b>8</b>	<b>MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
8.1	Generalidades .....	31
8.2	Seguimiento y Medición .....	31
8.2.1	Satisfacción del Cliente .....	31
8.2.2	Auditoría Interna .....	31
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos .....	32
8.2.4	Seguimiento y Medición de los Servicios.....	32
8.3	Control del Producto no Conforme .....	32
8.4	Análisis de Datos .....	33
8.5	Mejora .....	34
8.5.1	Mejora Continua .....	34
8.5.2	Acción Correctiva .....	34
8.5.3	Acción Preventiva .....	34
<b>9</b>	<b>Historial de cambios</b> .....	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>Anexo 1. Requisito de Trámites para los Servicios que ofrece la Dirección de Servicios Escolares</b>	<b>43</b>
	Anexo no. 2 Requisitos para el Registro de Carreras en la Dirección General de Prof.	45
	Anexo 3 . Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.....	46
	Anexo 4 . Matriz de Responsabilidades para el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.....	48





## Manual de Calidad

### 0. INTRODUCCION

Nuestra Universidad fue creada mediante Acuerdo de fecha 11 de octubre de 2006 publicado en el Periódico Oficial del Estado Libre y Soberano de Tabasco, suplemento 6688-D, con el nombre de Universidad Politécnica del Golfo de México, documento que indica en su Artículo primero, que a la letra dice: "La Universidad Politécnica del Golfo de México, es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Tabasco, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con domicilio social en el municipio de Paraíso, Tabasco".

La Universidad Politécnica del Golfo de México inicia funciones el día 03 de agosto de 2007, con la emisión de la convocatoria para nuevo ingreso, presentando una oferta educativa de tres carreras: Ingeniería Petrolera, Ingeniería en Sistemas y Tecnologías Industriales y Licenciatura en Comercio Exterior y Aduanas.

En el proceso de entrega de fichas concluyen su trámite un total de 750 aspirantes, siendo aceptados 299 que se inscriben al curso de inducción para alumnos de nuevo ingreso impartido en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2007.

En enero de 2008 se inicia el primer ciclo escolar con la inscripción al primer cuatrimestre de 276 alumnos distribuidos en las tres carreras que ofrece la Universidad.

La zona de influencia de la Universidad es la zona de la Chontalpa, que comprende los municipios de: Paraíso, Comalcalco, Cárdenas, Cunduacán, Nacajuca y Jalpa de Méndez e incluye una parte importante del municipio de Centla, municipio que se ubica en la subregión de los Pantanos. En conjunto los municipios de la Chontalpa representan el 31.08% del territorio del Estado, en el año 2008 en esta subregión habitaban un total de 714 mil 613 personas, cantidad que representaba el 37.82% de la población total (Estadísticas del Portal del Gobierno del Estado de Tabasco). Las estadísticas mostradas por la Secretaría de Educación del Estado de Tabasco (SETAB) muestran que la zona de la Chontalpa presentó a inicios del ciclo escolar 2006 – 2007 una matrícula escolar de 6,962 alumnos que se inscriben en el tercer grado de bachillerato. Esta matrícula representa el 30% del total de la matrícula en el Estado que fue un total de 23, 172 alumnos de bachillerato cursando el tercer grado. De estos 6,962 alumnos que cursan su tercer año de bachillerato y son demandantes potenciales de educación superior, 3, 360 son hombres y 3,539 mujeres, en referencia al género se muestra una distribución equitativa de la matrícula de este grado escolar, con un ligero predominio de las mujeres, casi imperceptible.

El Subsistema de Universidades Politécnicas se crea en México con la premisa de ofrecer opciones de educación superior pertinentes a las exigencias de la sociedad actual y adecuada a las características y necesidades de desarrollo del país. Las Universidades que integran este subsistema dependen de la Coordinación de Universidades Politécnicas (CUP), organismo que depende de la Subsecretaría de Educación Superior (SES) de la Secretaría de Educación Pública (SEP).





## Manual de Calidad

El grupo de instituciones que conforma este subsistema de educación superior se erigen como opciones viables y actuales de formación para los profesionistas del presente y del futuro, desde el surgimiento de la primera Universidad Politécnica en el país en el año 2001 este subsistema se ha ido fortaleciendo y a la fecha cuenta con 45 Universidades en el país.

Las Universidades Politécnicas presentan características que las distinguen de las demás instituciones de educación que existen en el país entre las que se destacan:

En lo académico, los planes y programas de estudio están diseñados teniendo como base las competencias pertinentes y necesarias en la sociedad actual y futura.

En la investigación, se orientan a la investigación aplicada enfatizando en la asimilación, transferencia y mejora de tecnologías existentes en estrecha colaboración con el sector productivo y social de la región.

La preservación y difusión de la cultura es una función sustantiva de las Universidades, que se materializa con el diseño y ejecución de programas de capacitación continua dirigidos a mejorar la capacitación para el trabajo de los habitantes de su zona de influencia.

Para realizar estas funciones, este grupo de Universidades tiene como prioridad conformar cuerpos académicos de calidad con profesores de tiempo completo, con un nivel mínimo de maestría que puedan integrarse en cuerpos académicos, que generen buenos resultados en investigación y asesorías al sector productivo, y profesores de asignatura, con niveles altos de experiencia profesional en el sector productivo y en la docencia.

### Modelo Educativo de Universidades Politécnicas

Las universidades politécnicas buscan responder a las necesidades sociales de formar profesionistas de manera integral, dotándolos de las competencias necesarias para integrarse a cualquier ambiente de trabajo. En particular, se busca que los alumnos adquieran capacidades generales para aprender y actualizarse; para identificar, plantear y resolver problemas; para formular y gestionar proyectos; y para comunicarse efectivamente en español y en otro idioma.

La oferta educativa de estas universidades pretende favorecer el aprendizaje a través de situaciones reales, que se reflejen en los contenidos de los programas y en su desarrollo pedagógico.

Para las licenciaturas, las universidades politécnicas otorgarán constancias institucionales de las funciones adquiridas en cada uno de los tres ciclos de formación que integran el programa educativo, con el objeto de que los alumnos puedan utilizarlas en el ámbito laboral, aun antes de su egreso, si así lo requirieran.

En el modelo educativo de las universidades politécnicas se plantea la formación profesional basada en competencias, la cual presenta características diferentes a la formación tradicional, que se manifiestan en el diseño curricular, en la forma de conducir el proceso de enseñanza-



## Manual de Calidad

aprendizaje mediante el uso de estrategias y técnicas didácticas diversas, y en la evaluación de los aprendizajes.

### Rasgos del Modelo Educativo

- A. Programas educativos pertinentes
- B. Diseño curricular basado en competencias
- C. Proceso de enseñanza-aprendizaje significativo
- D. Diversidad de estrategias de enseñanza y de aprendizaje
- E. Materiales didácticos orientadores de alumnos y profesores
- F. Mecanismos efectivos de evaluación de los aprendizajes
- G. Profesores competentes en generar y aplicar el conocimiento, y en facilitar el aprendizaje de los alumnos
- H. Sistemas de asesoría y tutoría
- I. Gestión institucional para la mejora continua

### Marco Académico de Universidades Politécnicas

- 1. Características académicas de las Universidades Politécnicas
  - 1.1 Docencia
  - 1.2 Investigación y desarrollo tecnológico, y posgrado
  - 1.3 Preservación y difusión de la cultura
  - 1.4 Colaboración interinstitucional
- 2. Organización
  - 2.1 Gobierno
  - 2.2 Dirección académica
  - 2.3 Gestión institucional y calidad
- 3. Personal Académico

### 0.1 Generalidades

Este manual es un documento que establece los requerimientos generales del SGC de la Universidad. La Universidad es una Institución académica dedicada a formar profesionistas en diversas áreas del conocimiento en las carreras de Ingeniería en Seguridad y Automatización Industrial, Ingeniería en Sistemas y Tecnologías Industriales, Ingeniería Petrolera, Licenciatura en Comercio Internacional y Aduanas, Licenciatura en Comercio Exterior y Aduanas e Ingeniería Financiera; y tiene la firme convicción de elevar constantemente la calidad de su servicio educativo; de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y de las partes interesadas

Para hacer realidad este noble propósito, la Universidad decidió implementar un SGC conforme la norma ISO 9001:2008.

Para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema, se desarrolló este Manual de Calidad como un documento requerido por la norma ISO 9001:2008 (4.2.2), para describir los elementos que constituyen el SGC.





## Manual de Calidad

El contenido de este manual incluye el alcance del sistema, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema.

### MISIÓN

Formar profesionales con una sólida vocación científica, tecnológica y humanística, mediante un modelo académico basado en competencias, que permita vincular sus conocimientos con el sector productivo, generando alternativas pertinentes para el desarrollo sustentable de Tabasco, de la región y del país.

### VISIÓN

Ser una institución líder en la formación, investigación y transferencia tecnológica del país, con programas educativos de calidad y acreditados, posgrados de excelencia, profesores altamente calificados e integrados en cuerpos académicos consolidados, procesos de gestión certificados e infraestructura de vanguardia; reconocida en los ámbitos nacional e internacional por las competencias técnicas y profesionales, los valores humanos y el alto compromiso social de sus egresados con el desarrollo sustentable.

### VALORES INSTITUCIONALES

En este proceso de interrelaciones se comparten valores comunes, entre los que destacan:

**Liderazgo.**- Generamos, difundimos y aplicamos conocimientos científicos y tecnológicos con impacto en el desarrollo del estado, de la región y del país.

**Responsabilidad.**- Cumplimos con el deber que se nos asigna y permanecemos leales a los principios y políticas institucionales.

**Respeto.**- Actuamos de forma congruente, responsable y ética en las relaciones interpersonales.

**Lealtad.**- Creemos, defendemos y apoyamos los principios y la razón de ser de la institución, reafirmando nuestro sentido de pertenencia e integración.

**Disciplina.**- Cumplimos estricta y ordenadamente las normas y reglas establecidas organizacional y socialmente.

**Compromiso.**- Actuamos acorde a nuestros valores y principios, en pro del logro de nuestros objetivos.

**Honestidad.**- Actuamos con rectitud, integridad y justicia, en un marco ético y legal, velando por los intereses de la comunidad universitaria y sociedad en su conjunto.

**Tolerancia.**- Entendemos y respetamos las diferentes formas de ser, creer y pensar en nuestras relaciones interpersonales.

**Solidaridad.**- Colaboramos con las personas de forma desinteresada, manteniéndonos unidos en todo momento.





## Manual de Calidad

**Trabajo en Equipo.-** Sumamos esfuerzos y capacidades para alcanzar los objetivos de la organización.

### 0.2 Enfoque basado en procesos del SGC

El SGC de la Universidad, tiene un enfoque basado en procesos (ver Figura 1), ya que identifica las funciones y actividades relacionadas entre sí, permitiendo que los recursos y elementos de entrada se gestionen y se transformen, con el fin de satisfacer a los clientes a través del cumplimiento de sus requisitos.

De acuerdo a los requerimientos propios de la gestión y para que la Universidad funcione de manera eficaz, es necesario que identifique y gestione las numerosas actividades de la Universidad relacionadas entre sí. Así, una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituirá directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de este Sistema de Procesos dentro de la Universidad, junto con la identificación de las interacciones de estos procesos, así como su gestión, es lo que denominaremos como "Enfoque Basado en Procesos". Una ventaja del uso del enfoque basado en procesos, es el control continuo que proporcionará sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos de la Universidad, así como su combinación e interacción.

Este enfoque nos permite además, enfatizar la importancia de:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, considerando que los procesos del SGC se enfocan para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y deben ser eliminadas aquellas actividades que no agreguen valor al cliente.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, mediante el seguimiento y medición de procesos.
- La mejora continua de los procesos para incrementar su habilidad para cumplir con los requerimientos y las expectativas del cliente y de las partes interesadas.

El modelo de Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos adoptado por la Universidad, permitirá evaluar la información relativa a la percepción de los clientes acerca del cumplimiento a los requisitos.

De manera adicional, todo el personal de la Universidad puede aplicar a sus procesos la metodología "PHVA" conocida como "Planificar – Hacer – Verificar - Actuar", donde:

- Planificar.-** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo a los requisitos de los clientes y las políticas de la Universidad.





## Manual de Calidad

- b) **Hacer.-** Implementar los Procesos.
- c) **Verificar.-** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para los servicios, e informar sobre los resultados.
- d) **Actuar.-** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este Manual, es establecer la Política y Objetivos de Calidad, así como definir los procesos principales que soportan el Sistema, describir los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad y su interrelación, de igual forma los lineamientos con las áreas administrativas de la Universidad Politécnica del Golfo de México, a través de los cuales se cumplen con los requisitos de nuestros clientes, de la normatividad de la Universidad Politécnica del Golfo de México (Universidad) y de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008(ISO 9001:2008).

#### 1.1 Generalidades

##### Objetivos del Manual de la Calidad

- 1.- Describir y difundir el SGC;
- 2.- Difundir la Política de Calidad de la Universidad;
- 3.- Capacitar al personal de la Institución sobre los requerimientos del SGC;
- 4.- Proporcionar documentos y registros para auditar el SGC
- 5.- Mostrar evidencia del cumplimiento del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 e indicar los procesos y procedimientos, en relación con cada uno de los requerimientos exigidos por la norma.

#### 1.2 Aplicación

El SGC aplica para la planeación, implantación, seguimiento, mantenimiento y mejora del sistema de procesos que constituyen el **Modelo de Gestión del Proceso Educativo** conformado por los procesos orientados a la Gestión, los orientados al Cliente y los orientados al Soporte. (Ver Fig 1).

##### ALCANCE

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad descrito en este manual comprende lo siguiente:

La impartición de Educación Superior en los niveles de licenciatura de las carreras de: Ingeniería en Seguridad y Automatización Industrial, Ingeniería Petrolera, Licenciatura en Comercio Internacional y Aduanas, Ingeniería en Agrotecnologías e Ingeniería Financiera.

Gestión y desarrollo de investigación de Profesores de Tiempo Completo, y Vinculación y Extensión Educativa, mediante los procesos orientados a la gestión, al cliente y al soporte.

El SGC constituye la parte del sistema de gestión de la Universidad enfocada al logro de



## Manual de Calidad

resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas, y los requisitos de los clientes y las partes interesadas. El SGC está basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, en los requerimientos legales, regulatorios y en los requerimientos específicos de los clientes, las partes interesadas, y su aplicación tienen el propósito de:

- a) Cumplir los requerimientos y las expectativas de los clientes y partes interesadas, incluyendo los requerimientos legales y regulatorios y,
- b) Incrementar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas con los productos y servicios educativos proporcionados

La aplicación del SGC en la Universidad, se enfoca a la prestación de los servicios educativos y de vinculación, que se agrupan en los siguientes rubros:

### I. Servicios educativos:

- Incluyen los servicios de formación profesional integral, a nivel licenciatura en los siguientes programas:
  - a) Ingeniería en Seguridad y Automatización Industrial, Ingeniería en Sistemas y Tecnologías Industriales
  - b) Ingeniería Petrolera,
  - c) Licenciatura en Comercio Internacional y Aduanas, Licenciatura en Comercio Exterior y Aduanas e
  - d) Ingeniería Financiera

Lo anterior incluye el desarrollo de las actividades complementarias relacionadas con el servicio educativo y el desarrollo de actividades extracurriculares.

- En este rubro se incluye el desarrollo de competencias específicas, por ejemplo la comprensión de artículos técnicos-científicos en una lengua extranjera, formación cívica, cultural y deportiva.
- Incluye el desarrollo de actividades de divulgación y concientización, desarrollo de seminarios y talleres, así como la participación en ferias, congresos, exposiciones o simposium.

### II. Servicios de vinculación:

- a) Incluye los servicios de Asesoría y Consultoría con el Sector Económico.
- b) Educación Continua: Cursos; Talleres; Seminarios; Diplomados
- c) Gestión de proyectos relacionados con las áreas de interés de la institución, que cubran las necesidades y expectativas de los sectores productivos de la región. En este rubro se incluyen los servicios a la comunidad.

### Exclusiones



## Manual de Calidad

La siguiente exclusión y aclaración del alcance de la aplicación de los requerimientos de la norma, ha sido determinado, asegurando que no afecta la capacidad del SGC y nuestra responsabilidad para proporcionar productos y servicios educativos que cumplan con los requerimientos, incluyendo los legales y regulatorios aplicables:

El Requisito 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio, en este caso los servicios que proporciona la Universidad son factibles de evaluar sus resultados, permitiendo asegurar el cumplimiento de los requerimientos de los estudiantes, usuarios y partes interesadas; ello incluye la información, los procesos y los servicios otorgados; por tal razón no es necesaria la validación de los procesos de producción y de servicio, asegurando que tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos propios, legales y reglamentarios.

El Requisito 7.6 aplicará en los incisos a, b, c, d, y e solo cuando existan patrones nacionales o internacionales de comparación, este punto se aclara dentro del apartado correspondiente del manual.

En el caso de los instrumentos de medición en los laboratorios y talleres no aplica todo el punto 7.6 ya que los instrumentos de medición son solamente de uso exclusivamente didáctico y no afecta ni pone en riesgo nuestro producto intencionado.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos siguientes son considerados como referencias normativas aplicables, los cuales son controlados por nuestro sistema como documentos de origen externo con el fin de asegurar que contamos con las versiones aplicables de dichos documentos, que son actualizados, protegidos y que están disponibles para las funciones responsables de utilizarlos.

Lista de Documentos Normativos aplicables a la Universidad:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.
3. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público
4. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
5. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
6. Ley Federal del Trabajo
7. Ley General de Educación
8. Ley para la Coordinación de la Educación Superior
9. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
10. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.
11. Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco.
12. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco
13. Ley de Educación del Estado de Tabasco
14. Ley de Hacienda del Estado de Tabasco
15. Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Tabasco.
16. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Tabasco.



## Manual de Calidad

17. Ley Estatal de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público.
18. Reglamento de la Ley Estatal de Presupuesto y Contabilidad y Gasto Publico del Estado de Tabasco.
19. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco.
20. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica del Estado de Tabasco.
21. Ley del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco.
22. Ley de Archivos Públicos del Estado de Tabasco.
23. Reglamento del Comité de Compras del Poder Ejecutivo.
24. Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Gobierno del Estado de Tabasco
25. Acuerdo de Creación de la Universidad Politécnica del Golfo de México  
Órganos de Gobierno: La Junta Directiva  
Órganos de Administración: El Rector; El Consejo Social y El Consejo de Calidad  
Órgano de Vigilancia: Comisaria Pública  
Instancias de Apoyo: Abogado General; Unidad de Acceso a la Información
26. Convenio de Coordinación para la Creación, Operación y Apoyo Financiero de la Universidad Politécnica del Golfo de México.
27. Reglamento Interno de la Universidad Politécnica del Golfo de México.
28. Reglamento de Alumnos de la UPGM
29. Reglamento de Estudios Profesional Asociado y Licenciatura
30. Reglamento de Estudios de Posgrado
31. Reglamento para el Acceso, Transito y Estacionamientos de Vehículos
32. Reglamento de Alumnos
33. Reglamento de Estudio
34. Reglamento de Bibliotecas, Laboratorios y/o Talleres
35. Código de Ética
36. Plan Sectorial de Educación 2007- 2012
37. Plan Estatal de Desarrollo 2007-2012
38. Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito y concepción del SGC se utilizan los términos y definiciones establecidos en la Guía ISO 9005: 2008; Fundamentos y Vocabulario; y en las definiciones propias del sector educativo (Directrices IWA 2:2003). Con base en lo anterior, a continuación se describen algunos de los términos y definiciones que facilitan el entendimiento del presente manual:

- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Producto educativo:** Es aquel que satisface requerimientos relacionados con la educación.  
**Nota:** Un producto educativo generalmente involucra la provisión de un servicio que incluye el conocimiento, el software, los documentos en medio electrónicos y el hardware utilizado para la prestación del servicio, y que son parte constitutiva del producto o servicio.



## Manual de Calidad

- **Servicio educativo:** Para referirnos a los relacionados con el proceso de aprendizaje (incluye la formación del estudiante, la formación específica para el trabajo transferido por la instrucción, concientización y habilidades). Ejemplo un curso, un seminario, o una licenciatura.
- **Servicio de vinculación:** Para describir los productos asociados a los sectores productivos relacionados con el desarrollo de programas, proyectos, o servicios específicos, como los servicios a la industria o servicios a la comunidad.
- **Competencias:** Conjunto de capacidades que incluyen conocimientos, actitudes, habilidades, actitudes y destrezas que una persona logra mediante procesos de aprendizaje y que se manifiestan en su desempeño en situaciones y contextos diversos.
- **Aprendizaje:** Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.
- **Cliente:** Se refiere a la persona u organización que recibe un producto(o servicio).
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Requisito (o requerimiento):** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.  
Nota; Los requisitos pueden ser técnicos del producto o servicio, normativos, legales o regulatorios, o requisitos específicos del cliente relacionados con el uso, disponibilidad, cantidad, etc.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) :** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos y lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
- **Sistemas de Gestión:** Referente a los Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Sistema de Gestión en Equidad de Género(SGEQ) .
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de un sistema, producto, o proceso, para cumplir con los requisitos.
- **Parte interesada:** Persona, grupo o sector interesados en el desempeño o éxito de una organización
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso  
Nota 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.  
Nota 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".
- **Manual de la Calidad:** Documento que especifica el SGC de una organización.
- **Documento:** Datos que poseen significado y su medio de soporte.
- **Universidad:** Universidad Politécnica del Golfo de México.
- **Consejo de Calidad:** Órgano de Administración de la Universidad equivalente a la Alta Dirección dentro de los Sistemas de Gestión integrado por el Rector, Secretario Académico, Secretario Administrativo, Directores de Programas Académicos y Representantes de personal académico por cada Programa Académico.

## Manual de Calidad

### 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 4.1 Requisitos Generales

La Universidad Politécnica del Golfo de México mediante su Sistema de Gestión de Calidad establece, documenta, implementa y mantiene los procesos y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008(ISO 9001:2008).

El Sistema de Gestión de Calidad toma como base el enfoque basado en procesos que establece la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008(ISO 9001:2008), en el cual determinan los procesos de gestión, procesos orientados al cliente y los procesos orientados al soporte (ver Figura. 1).

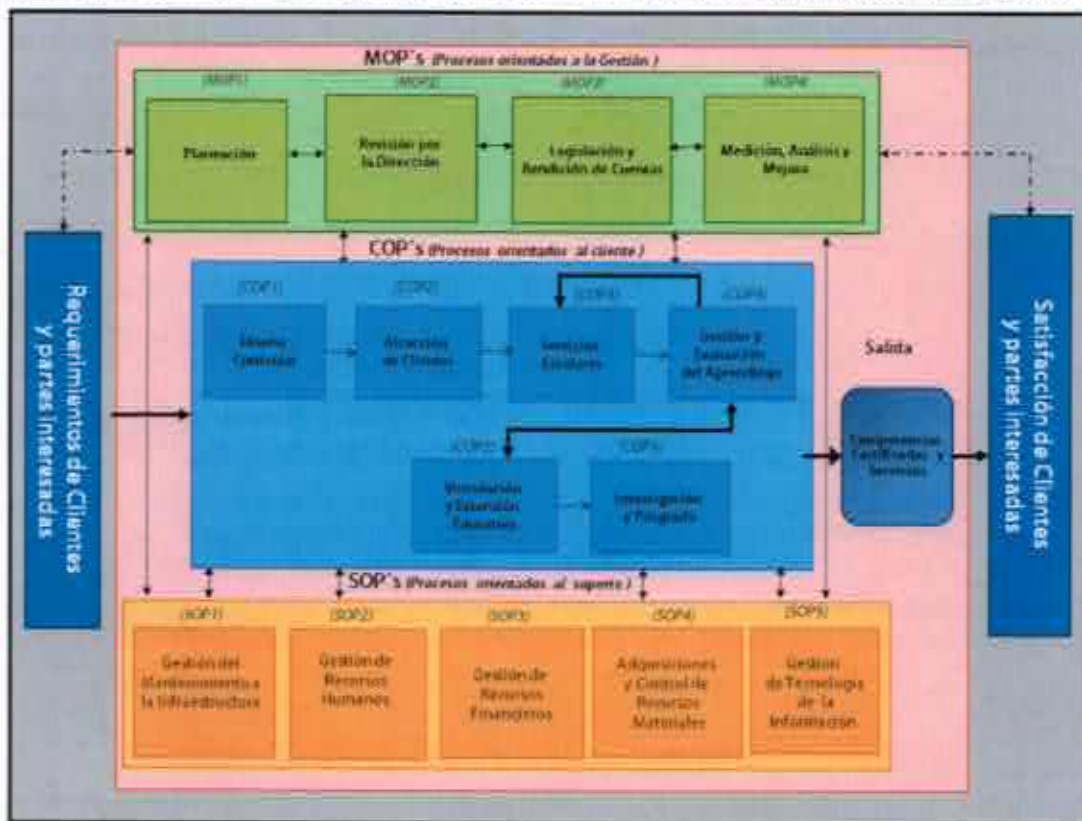


Figura 1: Modelo de Procesos del SG

Para ello el Consejo de Calidad:

- Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en la Universidad(ver Figura .1);
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos, (ver mapeos de Procesos y Anexo 3. Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.);



### Manual de Calidad

- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación, como el control de los procesos son efectivos (ver mapeos de Procesos y Planes de Calidad);
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos (ver mapeos de Procesos);
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos (ver; 8.2.3) e;
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos (ver 8.5.1).

En los casos en que la Universidad opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad de servicios, con los requisitos. El tipo y grado de control a aplicar a estos procesos se definen a través de cláusulas en los contratos o convenios establecidos con los proveedores donde se definan las características y requisitos de los servicios o productos, sin que esto deslinda a Universidad de la Calidad de los servicios entregados a los clientes, todo esto se lleva a través del Proceso de Legislación y Rendición de Cuentas (MP- MOP3). La documentación relacionada al tipo y grado de control se encuentra resguardada en la Oficina de el/la Abogado/a General.

Tabla 1.- Clasificación de los Procesos de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

Tipo de Proceso	Nombre de los Procesos
<p><b>MOP's :Procesos Orientados a la Gestión</b></p> <p>Se utilizan para planear, medir, analizar y mejorar los resultados del negocio.</p> <p>Evalúan la Gestión de los COP's y los SOP's.</p>	<p>MP-MOP1 Planeación</p> <p>MP-MOP2 Revisión por la Dirección.</p> <p>MP-MOP3 Legislación y Rendición de Cuentas</p> <p>MP-MOP4 Medición, Análisis y Mejora</p>
<p><b>COP's :Procesos Orientados al Cliente</b></p> <p>Son aquellos que directamente contribuyen a la realización del producto y/o del servicio al cliente.</p> <p>Están orientados a satisfacer los requerimientos y las expectativas del cliente.</p>	<p>MP-COP1 Diseño Curricular</p> <p>MP-COP2 Atracción de clientes</p> <p>MP-COP3 Servicios escolares</p> <p>MP-COP4 Gestión y Evaluación del Aprendizaje</p> <p>MP-COP5 Vinculación y Extensión Educativa</p> <p>MP-COP6 Investigación y Posgrado</p>
<p><b>SOP's :Procesos Orientados al Soporte</b></p> <p>Procesos que entregan recursos, servicios o actividades de soporte para que la red de procesos de la organización funcione en forma eficiente y eficaz.</p>	<p>MP-SOP1 Gestión del Mantenimiento a la Infraestructura</p> <p>MP-SOP2 Gestión de Recursos Humanos</p> <p>MP-SOP3 Gestión de Recursos Financieros</p> <p>MP-SOP4 Adquisiciones y Control de Recursos Materiales</p> <p>MP-SOP5 Gestión de Tecnología de la Información</p>

## Manual de Calidad

### 4.2. Requisitos de la Documentación

#### 4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, incluye:

- Declaración documentada de la Política de Calidad y Medio Ambiente (apartado 5.3) y de los Objetivos de Calidad (apartado 5.4.1);
- Un Manual de Calidad;
- Referencia a los Procedimientos Documentados y registros Requeridos por NMX-CC-9001-IMNC-2008(ISO 9001:2008), elaborados de acuerdo al Procedimiento Elaboración de Documentos (PR-CAI-02);
- Los documentos requeridos incluidos en los registros que la Universidad determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad se describe a continuación:



Figura 2: Estructura Documental

#### 4.2.2 Manual de Gestión de Calidad

El/la Rector/a de la Universidad nombra a el/la Representante de la Dirección, como responsable de establecer y mantener el Manual de Calidad, el cual incluye:

- El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Universidad, incluyendo los detalles de las exclusiones (ver párrafo 1.2 de este Manual).
- Referencia a los procedimientos documentados establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, y;
- Una descripción de la Interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. (Ver Modelo de procesos Figura .1 y mapeos de cada uno de los procesos)



## Manual de Calidad

### 4.2.3 Control de los Documentos

El/la Rector/a de la Universidad nombra responsable a el/la Representante de la Dirección para elaborar y controlar el Procedimiento de Control de Documentos, Registros y Datos (PR-CAI-01), donde se definen 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 que se identifican los cambios y el estado revisión vigentes de los documentos;
- d) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso;
- e) Asegurarse que los documentos permanecen legibles e identificables;
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planeación y operación del sistema de gestión de la calidad se identifican, y que se controla su distribución, y;
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de mantenerlos por alguna razón cuando se conservan para fines de consulta.

El/la Representante del SGC delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos, registros y datos con base en el Procedimiento de Control de Documentos, Registros y Datos (PR-CAI-01).

### 4.2.4 Control de los Registros.

Mediante el Procedimiento de Control de Documentos, Registros y Datos (PR-CAI-01), se establecen los lineamientos para que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables, y establece los controles para su identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Cada responsable de área, conserva y protege sus registros generados. El llenado de los registros puede ser físico o electrónico y debe ser en forma legible, clara y precisa.

## 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

El Consejo de Calidad de la Universidad proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua del mismo:

- a) Comunicando a todo el personal de la Universidad la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes, los legales y reglamentarios, y los de la propia Universidad;
- b) Estableciendo la Política de Calidad y Medio Ambiente;

## Manual de Calidad

- c) Asegurando que se establecen los Objetivos de Calidad; ver: Tablero de Control de Objetivos y Metas de Calidad MTD-CAI-02;
- d) Llevando a cabo las revisiones por la Dirección;
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

### 5.2 Enfoque al Cliente

El Consejo de Calidad de la Universidad se asegura que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción (véase cláusulas 8.2.1 de este Manual).

### 5.3 Política de la calidad.

El Consejo de Calidad de la Universidad establece la siguiente Política de Calidad y Medio Ambiente:

#### Política de Calidad y Medio Ambiente

En la Universidad Politécnica del Golfo de México impartimos Educación Superior de Calidad para la formación integral de nuestros estudiantes mediante el Modelo Educativo basado en Competencias y estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, la prevención de la contaminación y el cumplimiento con los requisitos de los clientes, los legales y los suscritos, a través de la mejora continua de nuestros procesos y servicios educativos, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas.

El Consejo de Calidad de la Universidad declara:

- a) Que la Política es adecuada a la Naturaleza y Objeto del acuerdo de Creación de la Universidad;
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad;
- d) Se asegura que la Política de Calidad es comunicada y entendida dentro de la Universidad;
- e) Esta política será revisada durante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de garantizar su adecuación y que los Incisos anteriores se cumplan.

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de Calidad

El Consejo de Calidad establece los siguientes Objetivos de Calidad, que incluyen los necesarios para cumplir con los requisitos de los servicios, como base para los niveles pertinentes establezcan los objetivos complementarios, y se asegura de su cumplimiento. A continuación se describen dichos objetivos:

*Documento Controlado por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Prohibida su Reproducción Parcial o Total. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de los SG en el Sitio Web de la Universidad: [www.upgm.edu.mx](http://www.upgm.edu.mx).*



## Manual de Calidad

### OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Lograr un índice de retención de un 70% por cohorte en cada una de las carreras
2. Índice de aprobación 80% por cohorte en cada una de las carreras
3. Eficiencia terminal 64% por cohorte en cada una de las carreras
4. Niveles de dominio de la competencia mínimo 8 por cohorte en cada una de las carreras
5. Lograr un 75% de Titulación de Egresados por cohorte en cada una de las carreras
6. Lograr en un 70% el Seguimiento a Egresados por cohorte en cada una de las carreras
7. Lograr la satisfacción del Cliente Externo en un 90%,
8. Satisfacción de Cliente Interno en un 90%
9. Lograr una eficiencia y/o eficacia de los procesos de al menos 90%

Estos objetivos de Calidad son medibles y coherentes con nuestra Política de Calidad y son base para que en los niveles pertinentes de la Universidad establezcan los objetivos complementarios o específicos. Lo anterior está documentado en los **Mapeos de Proceso**.

Durante el proceso de revisión por la dirección se decide si se modifican los objetivos y las metas de calidad de la Universidad (ver 5.6 de este Manual).

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

El Consejo de Calidad de la Universidad mediante los procesos de **Planeación (MP-MOP1)** y **Revisión por la Dirección (MP-MOP2)**, y de las actividades de planeación de cada uno de los procesos se asegura que:

- a) La planificación del SGC se realice con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, relativos al cumplimiento de los objetivos de la calidad (Ver 5.4.1); y
- b) Se mantenga la Integridad del SGC cuando se planifiquen e implementen cambios en el mismo.

El **Plan de Desarrollo Institucional** vigente es el documento rector de la Planeación Estratégica, donde se establecen, Misión, Visión y Objetivos Institucionales así como las estrategias para alcanzarlas.



## Manual de Calidad

### 5.5 Responsabilidades, Autoridad y Comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

La toma de decisiones y dirección del Sistema de Gestión de Calidad esta a cargo del Consejo de Calidad a través del desarrollo del:

- a) Manual de Organización y Funciones de la Universidad, donde se documentan las descripciones y perfiles de cada puesto.
- b) Las responsabilidades de las diferentes funciones de la Universidad son mostradas en los siguientes documentos: Procedimientos, Instrucciones y Planes de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Dichos documentos son actualizados por los responsables según se requiera y son difundidos a todo el personal mediante su publicación en el sitio Web.

El Anexo 4 .Matriz de Responsabilidades para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El Consejo de Calidad se integra según al Acuerdo de Creación de la Universidad del 11 de Octubre de 2006, integrado en el TITULO SEGUNDO del Gobierno de la Universidad, CAPITULO IV del Consejo de Calidad.

#### 5.5.2 Representante de la Dirección

El/la Rector/a designa a el/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional como Representante de la Dirección de los Sistemas de Gestión de la Universidad, quien, además de sus responsabilidades se le confiere la autoridad y responsabilidad de:

- a) Asegurarse de que los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Universidad se establecen, se implementan y se mantienen.
- b) Mantener informada al Consejo de Calidad sobre desempeño del Sistema de Gestión de la Universidad, así como de cualquier mejora requerida.
- c) Asegurarse que se promuevan los requerimientos del cliente final y clientes internos y la importancia de lograr o exceder el cumplimiento de los mismos.
- d) Mantener comunicación con los organismos, certificación, atender las auditorías externas y representar a la Rectoría de la Universidad en asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad ante partes externas.

#### 5.5.3 Comunicación interna

El Consejo de Calidad establece los siguientes métodos para una comunicación apropiada dentro de la Universidad, y para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad:



## Manual de Calidad

- a) Reuniones o juntas programadas y no programadas;
- b) Comunicación por medios electrónicos (correo institucional) o en papel;
- c) Teléfono;
- d) Teléfono por líneas internas del cliente;
- e) Radiocomunicación;
- f) Carteles, Videos promocionales y Pizarrones.
- g) Círculos de Calidad

Al igual se establece el Procedimiento de Comunicación Oficial Interna y Externa (PR-SPAR-02).

### 5.6 Revisión por la Dirección.

#### 5.6.1. Generalidades.

El/la Rector/a de la Universidad, designa como responsable de establecer el Procedimiento de la Revisión por la Dirección (PR-REC-01) a el/la Representante de la Dirección. La Revisión se lleva a efecto cada cuatro meses, adicionalmente puede ser realizada a petición de cualquier miembro del Consejo de Calidad cuando lo considere necesario, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión por la Dirección incluye:

- a) La evaluación de las oportunidades de mejora;
- b) La necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, incluyendo, la Política y los Objetivos de Calidad.

El/la Rector/a de la Universidad nombra responsable a el/la Representante de la Dirección de coordinar las reuniones de revisión por la Dirección.

#### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para llevar a cabo la Revisión por la Dirección, incluye:

- a) Los resultados de las auditorias;
- b) La retroalimentación del cliente
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto;
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección anteriores;
- f) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad; y,
- g) Las recomendaciones para la mejora.

#### 5.6.3 Resultados de la Revisión

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

## Manual de Calidad

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos;
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- La necesidad de recursos

Los resultados de la revisión por la dirección son publicados en el Portal de los Sistema de Gestión donde pueden ser consultados.

## 6 GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de recursos.

La Universidad mediante el Proceso de Planeación (MP-MOP1), y el Proceso de Gestión de Recursos Financieros (MP-SOP3), determinan y proporcionan los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia; y
- Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus necesidades.

El Programa Operativo Anual (POA), el Presupuesto Anual Autorizado y los Ingresos Propios, son documentos y recursos utilizados por las funciones responsables para la gestión de los recursos.

### 6.2 Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades.

El/la Rector/a de la Universidad designa como responsable a el/la Directora/a de Recursos Humanos para establecer y mantener el **Manual de Organización y Funciones** donde se establecen los lineamientos para el perfil y descripción de puestos del personal que realice trabajos que afecten la calidad de los servicios, y con el fin de asegurar su competencia con base a educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

#### 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.

El/la directora/a de Recursos Humanos mediante el proceso de **Gestión de Recursos Humanos (MP- SOP2)** se asegura de:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de los servicios;
- Cuando sea aplicable, proporcionar formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- Asegurar que la competencia necesaria, ha sido alcanzada;





## Manual de Calidad

- d) Asegurar que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades, y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad; y,
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (ver 4.2.4 Control de los Registros).

### 6.3 Infraestructura.

La Infraestructura física de la Universidad está definida en el Manual de Espacios Educativos para las Universidades Politécnicas emitido en Diciembre de 2006. El objetivo de este manual es ofrecer a las UUPP y a los Organismos Constructores de Escuelas de los Estados (OCEE) una guía de operación para la planeación, construcción, equipamiento, operación, uso y mantenimiento de los campus de las UUPP. La Infraestructura se mantiene en condiciones apropiadas durante la vigencia de los servicios, tal infraestructura incluye (Ver Mapa de Proceso de Gestión del Mantenimiento a la Infraestructura (MP-SOP1):

- a) Aulas, oficinas equipadas, salas de juntas, instalaciones de laboratorio y talleres , bibliotecas, espacios comunes y
- b) Servicios de apoyo (transporte o comunicación); mismos que se mantienen y adecuan según necesidades;
- c) La Infraestructura de Tecnología de Información es proporcionada por la Coordinación de Desarrollo Tecnológico (Ver Mapa de Proceso de Gestión de Tecnología de la Información (MP-SOP5).

### 6.4. Ambiente de trabajo.

El/la Rector/a de la Universidad en conjunto con el/la Secretario/a Administrativo/a y el/la directora/a de Recursos Humanos, determinan y gestionan el ambiente de trabajo adecuado para prestar los servicios y realizar los productos; proporcionando el ambiente físico y laboral necesario para el aprendizaje, tales como, aulas, oficinas, laboratorios y espacios comunes seguros, libres de riesgos para la salud y distracciones físicas.

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

Este proceso se determina mediante la Aplicación de la Encuesta de Medición del Clima Organizacional, y del PR-DRMS-01 Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura, Mobiliario y Equipo.

## Manual de Calidad

### 7 REALIZACION DEL SERVICIO

#### 7.1 Planificación de la Realización de Servicios.

Los/las Líderes de Procesos que integra la Universidad son responsables de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización de los **servicios**.

Los Procesos que ofrecen servicios orientados al cliente son:

- MP-COP1 Diseño Curricular
- MP-COP2 Atracción de clientes
- MP-COP3 Servicios escolares
- MP-COP4 Gestión y Evaluación del Aprendizaje
- MP-COP5 Vinculación y Extensión Educativa
- MP-COP6 Investigación y Posgrado

Esta planificación es coherente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante la planificación, los/las Líderes de Procesos a los que aplique un **servicio**, determinan, cuando sea aplicable, lo siguiente:

- a) Los Objetivos de Calidad y los requisitos de los diferentes **servicios**; (Ver plan de la calidad).
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el desarrollo de los **servicios**; (Ver plan de la calidad).
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, monitoreo, medición, inspección o ensayos y pruebas específicas para los **servicios**, así como los criterios de aceptación;
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los **servicios** cumplieron con los requisitos (véase 4.2.4 Control de los Registros)

La planificación de la calidad se describe en el Plan de Calidad (MTD-CAI-01) en el cual son referenciados los métodos para asegurar la calidad del servicio al cliente.

#### 7.2 Procesos relacionados con el cliente.

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los servicios.

Los requisitos de los servicios educativos son determinados institucionalmente por medio de la pertinencia de los programas educativos con los sectores productivos, sociales, culturales, en apego a los estatutos y normatividad institucional.

Los/las Líderes de Procesos a los que aplique un **servicio** son responsables de determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades académicas, tecnológicas, culturales, deportivas, sociales, administrativas y operativas dirigidas por personal competente cuando así aplique;
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero considerados por la Universidad como necesarios para un diagnóstico adecuado, cuando esto sea conocido;





## Manual de Calidad

- c) Los requisitos legales o normativos, aplicables con los **servicios**, definidos en el Anexo no. 1. Requisito de Trámites para los Servicios que ofrece la Dirección de Servicios Escolares; Anexo 2. Requisitos de Carreras en la Dirección de General de Profesiones y Estudio de Factibilidad para la Creación de la Universidad Politécnica de Golfo de México.
- d) Cualquier requisito adicional considerado por la Universidad.

### 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con los Servicios.

Los/las Líderes de Procesos a los que aplique un **servicio**, establecen los mecanismos para revisar los requisitos relacionados con los **servicios**. Esta revisión se lleva al cabo antes de que la Universidad se comprometa a proporcionar los **servicios** a sus clientes y se aseguran que:

- a) Están definidos los requisitos para el desarrollo de los **servicios** determinados;
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del **servicio** y los expresados previamente;
- c) La Universidad tiene la capacidad para cumplir los requisitos definidos.

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

Cuando los clientes no proporcionen una declaración documentada de los requisitos, las Áreas Funcionales al que aplique el **servicio** confirman y documenta los requisitos antes de su aceptación.

Cuando se cambien los requisitos de los **servicios**, las Áreas Funcionales al que aplique el **servicio** se aseguran de que la documentación pertinente sea modificada y que el personal al que apliquen los cambios sea conciente de los requisitos modificados.

Las actividades de revisión de los requisitos incluyen desde la aplicación del Examen CENEVAL, Criterios para el proceso de Selección de alumnos, Proceso de Inscripción /Reinscripción Evaluación del Aprendizaje, Manual de Rubricas, dichos registros aparecen en el expediente de los alumnos inscritos, así como la Certificación y Titulación.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La Universidad determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente, las cuales incluyen lo siguiente:

- a) Información de los productos y servicios mediante; Información impresa de los planes y programas de estudio; Cursos de Inducción a estudiantes de nuevo ingreso, información para la participación de Estancias, Estadías y trabajo comunitario. Asimismo, se informa sobre los trámites de certificación y titulación. Los servicios de vinculación, extensión educativa y posgrado, son informados mediante trípticos e información en medio electrónico.



## Manual de Calidad

- b) Las consultas sobre Información inherentes a la especialidad se realizan directamente con los/las jefes/as de departamentos académicos, los contratos para prestación de servicios externos se realizan con la Secretaría Administrativa y los convenios o cambios a estos se realizan directamente con el/la Abogado/a General.
- c) La retroalimentación del cliente, con sus quejas y sugerencias, conforme al **Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo (PR-CAI-06)**.

### 7.3 Diseño y Desarrollo de Servicios.

El Diseño y el Desarrollo los Programas Educativos, se lleva a cabo a través del Proceso de Diseño Curricular (MP-COP1), así como el Diseño y Desarrollo de los Programas de Educación Continua. En el caso de los servicios de vinculación se define el alcance y los requisitos específicos del servicio a proporcionar, sin embargo se adoptarán los requerimientos de este elemento para el diseño, desarrollo o validación de los productos de vinculación, de acuerdo al alcance que les aplique. ( Ver mapeo de Proceso de Vinculación y Extensión Educativa (COP 5)).

#### 7.3.1 El Plan de Diseño y Desarrollo

Contempla los siguientes aspectos:

- a) Las etapas del diseño curricular.
- b) La revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo de Programas Educativos.

Se forma un equipo y se administran las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y el desarrollo, para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los planes de estudios son actualizados, según sea apropiado o a pertinencia institucional.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada relativos a los requerimientos del producto o servicio son definidos y los registros deben mantenerse (ver 4.2.4). Estos deben incluir:

- a) Los requerimientos funcionales y de desempeño, o las características específicas del producto o servicio, basados en los requisitos de CUP y de los convenios o cotizaciones.
- b) Los requerimientos estatutarios y regulatorios, que apliquen al producto o servicio
- c) Donde sea aplicable, la Información derivada de diseños similares anteriores, y
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo de Programas Educativos.

Los elementos de entrada son revisados para comprobar que son adecuados, para asegurar que estén completos, sin ambigüedades y sin estar en conflicto entre ellos





## Manual de Calidad

### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Las salidas del diseño y desarrollo son verificadas y aprobadas antes de su liberación, para asegurar que:

- Cumplan los requerimientos de entrada de diseño y desarrollo,
- Provean de apropiada información para las operaciones de compras, producción y para la prestación del servicio,
- Contengan o hagan referencia a criterios de aceptación del producto o servicio,
- Especifiquen las características del producto o servicio que son esenciales para su uso seguro y apropiado.

Los criterios de aceptación como las características de pertinencia del diseño curricular se aseguran mediante su registro ante la Dirección General de Profesiones.

### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

De acuerdo al Plan de Diseño y Desarrollo, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planeado (ver 7.3.1), con el fin de:

- Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con requerimientos, en el caso de los diseños de los cursos, o manuales, son revisados con el cliente antes de ser validados o entregados y
- Identificar problemas y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en tales revisiones deben incluir a representantes de las funciones participantes, y en su caso del cliente. Los registros de los resultados de las revisiones y de cualquier otra acción se especifican en las actas de academias correspondientes (ver 4.2.4).

### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La verificación realiza, de acuerdo con lo planeado (ver 7.3.1), para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo han cumplido con los requerimientos de entrada. Los registros de los resultados de la verificación y cualquier otra acción necesaria, se especifican en las actas de academias correspondientes (ver 4.2.4).

### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Cuando aplique, la validación del diseño y desarrollo es realizada de acuerdo al Plan de Diseño Curricular (ver 7.3.1), para asegurar que el producto resultante es capaz de cumplir con los requerimientos para su aplicación especificada o uso propuesto, cuando sea conocido. Siempre que sea posible, la validación es completada antes de la entrega o implantación del producto. Los registros de los resultados de la validación y de cualquier otra acción se especifican en las actas de academias correspondientes (vea 4.2.4). En el caso de cursos o manuales, la validación puede ser realizada cuando el servicio es prestado por primera ocasión, o por el cliente.



## Manual de Calidad

### 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios en el diseño y desarrollo son identificados y los registros mantenidos. Los cambios son revisados, verificados y validados tanto como sea apropiado, y aprobados antes de su implementación. La revisión de los cambios al diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios sobre las partes constituyentes y los productos ya entregados.

Los registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier otra acción necesaria se especifican en las minutas correspondientes (ver 4.2.4).

Los cambios del diseño y desarrollo de los Programas Educativos se identifican sólo en la parte flexible y se mantienen sus registros. Los cambios a la parte flexible de los Programas Educativos se revisan, verifican y validan de acuerdo al procedimiento y reglamentación dada por la Coordinación de Universidades Politécnicas CUP.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

## 7.4 Compras

### 7.4.1 Proceso de Compras

El/la Rector/a de la Universidad designa responsable a el/la directora/a de Recursos Materiales y Servicios de documentar y mantener el Proceso de **Adquisiciones y Control de Recursos Materiales (MP-SOP4)**, a fin de asegurar que los productos, servicios o subcontratos adquiridos o rentados para ser incorporados en los servicios, cumplen los requisitos de compra especificados.

El tipo y el grado de control aplicado a los proveedores y a los productos o servicios adquiridos dependen del impacto que estos productos o servicios adquiridos tengan en la realización o entrega de los servicios.

El/la directora/a de Recursos Materiales y Servicios es el encargado de establecer los lineamientos para evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos y de establecer los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores, tomando en cuenta lo dispuesto en la normatividad aplicable.

Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria de ellas derivadas.

### 7.4.2 Información de las Compras.





## Manual de Calidad

El/la directora/a de Recursos Materiales y Servicios o a quien él designe, se aseguran que la información de las compras describe claramente los productos, servicios o subcontratos a adquirir, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los Requisitos para la aprobación de los productos, servicios, subcontratos, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Los Requisitos para la calificación del personal, equipos o procedimientos y
- c) Los Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los designados responsables se aseguran de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor o subcontratista.

### 7.4.3 Verificación de los productos y servicios adquiridos.

En los documentos de información de compras se indican los responsables de implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que los productos, servicios o subcontratos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

Cuando la Universidad o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones de los proveedores, el responsable de documentar establece en la información de compra, las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación los productos o servicios.

## 7.5. Proceso prestación del servicio de aprendizaje

### 7.5.1. Control del desarrollo de los servicios.

La Universidad planifica y lleva a cabo los servicios bajo condiciones controladas a los/las Líderes de Procesos responsables de los *servicios*. Las condiciones controladas incluyen, como sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características solicitadas de los *servicios*;
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) El uso de equipos apropiados;
- d) La disponibilidad y uso de equipos o técnicas de seguimiento y medición;
- e) La implementación del seguimiento y medición; y,
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### 7.5.2 Validación de los Procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Cuando aplique, los procesos de verificación del servicio se realizan mediante los métodos de controles especificados en el Plan de Calidad (MTD-CAI-01); sin embargo en el caso de cursos o



## Manual de Calidad

manuales, la validación puede ser realizada cuando el servicio es prestado por primera ocasión, o cuando la validación de los procesos es requerida por el cliente.

En los métodos de control se establecen, según aplique:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación o equivalencia.

### 7.5.3. Identificación y trazabilidad.

La Universidad identifica el estado de los resultados de los procesos, especialmente a través de todo el proceso aprendizaje, desde la admisión del alumno hasta su titulación, de acuerdo al Proceso de Servicios Escolares (Ver mapa del Proceso de Servicios Escolares MP-COP3). El medio que utiliza la Universidad para la Trazabilidad del producto/servicio a través de toda la organización es el número de control o matrícula del alumno.

### 7.5.4. Propiedad del cliente.

La Universidad resguarda y cuida los documentos que son propiedad de los clientes mientras estén bajo control de la Institución o siendo utilizados por la misma, esto incluye los documentos oficiales propiedad del alumno. La Universidad identifica, verifica, protege y salvaguarda los documentos suministrados para cumplir con los requisitos de admisión, estancia y titulación, de acuerdo al control del expediente personal. Cualquier documento oficial proporcionado por el estudiante que se llegara a perder, deteriorar o que de algún otro modo se considerara inadecuado para su uso deberá ser comunicado al mismo. (Ver PR-RECE-03 Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente)

### 7.5.5. Preservación del producto.

La Universidad preserva los materiales, sustancias, insumos utilizados en la prestación del servicio aprendizaje, esta preservación incluye la identificación, el manejo, el empaque, almacenamiento y protección. La preservación también aplicará a las partes constituyentes del producto.

Los documentos, datos y registros, incluyendo aquellos que forman parte constitutiva del producto o servicio, son preservados de acuerdo al Procedimiento Control de Documentos, Registros y Datos (PR-CAI-01). Los libros son preservados de acuerdo a las prácticas del servicio de Biblioteca.

## 7.6 Control de los Equipos de seguimiento y de medición





## Manual de Calidad

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.

Los equipos de seguimiento, medición y prueba incluyen aquellos utilizados en la prestación del servicio educativo.

Los equipos incluyen aquellos utilizados para medir y monitorear el proceso de aprendizaje, como son por ej. : Evaluaciones (evidencia del conocimiento)

El requerimiento 7.6 aplicará en los incisos a, b, c, d, y e solo cuando existan patrones nacionales o internacionales de comparación; En el caso de los instrumentos de medición en los laboratorios y talleres no aplica todo el punto 7.6 ya que los instrumentos de medición son solamente de uso exclusivamente didáctico y no afecta ni pone en riesgo nuestro producto intencionado.

Además, la Universidad registra los documentos para la evaluación (evidencia del conocimiento) calibrados/verificados mediante el método de rúbrica. La validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que las técnicas y métodos de evaluación no están conforme a los requisitos, la Institución toma las acciones apropiadas sobre el método de evaluación e instrumento de medición (examen) y sobre cualquier producto o servicio afectado.

## 8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

El/la Rector/a de la Universidad a través del Consejo de Calidad, planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la Conformidad con los requisitos de los **servicios**;
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad; y,
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización. (Ver Mapeo de Procesos **MP-MOP4** Medición, Análisis y Mejora)

### 8.2 Seguimiento y Medición

#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente

Cada área responsable de proceso monitorea la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos, de acuerdo al **Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo (PR-CAI-06)**. Se determinan los métodos Encuestas de satisfacción del cliente y se analiza dicha información en la revisión por la dirección o en las sesiones del Consejo de Calidad.

## Manual de Calidad

### 8.2.2 Auditoria Interna

El/la Rector/a de la Universidad nombra responsable a el/la Representante de la Dirección de llevar a cabo en intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la Universidad; y,
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El/la Representante de la Dirección planifica un programa anual de auditorías internas, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. El/la Representante de la Dirección en conjunto con el Equipo Auditor define 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 pueden auditar su propio trabajo.

El/la Rector/a de la Universidad nombra responsable de establecer el Procedimiento de Auditorías Internas (PR-CAI-03), a el/la Representante de la Dirección, donde se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4 Control de los Registros).

Los/las Líderes de Procesos que estén siendo auditados, se aseguran que se realizan las acciones de corrección y se toman las acciones 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 Acción Correctiva).

### 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El/la Rector/a, a través del Consejo de Calidad aplican métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones o acciones correctivas, según sea conveniente. Este seguimiento y medición de los procesos se realiza mediante las Revisiones por la Dirección correspondiente donde se evalúan los resultados de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.2.4 Seguimiento y Medición de los Servicios.

Los/las Líderes de Procesos, en conjunto con su personal, miden y hacen seguimiento de las características de los servicios para verificar que se cumplen los requisitos de los mismos. Esto se realiza en las etapas apropiadas de los procesos de realización de los servicios.





## Manual de Calidad

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación de las actividades (véase 4.2.4 Control de los Registros). En el caso de la prestación del servicio de aprendizaje, el seguimiento se realizará de acuerdo a lo establecido en el Plan de Calidad.

La liberación de la acreditación de las competencias del alumno no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, incluyendo los requisitos de Certificación y Titulación (Ver 7.1). Para los servicios de vinculación, la liberación del servicio se realiza hasta que cumplan los acuerdos del convenio o contrato establecido.

La Universidad identifica el estado de acreditación de las competencias del estudiante en cada etapa del proceso aprendizaje, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, a través de un Sistema Integral UPGM y del Mapa Curricular del alumno.

### 8.3 Control de los Servicios No Conformes

Los/las Líderes de Procesos se aseguran que las actividades de sus áreas de competencia que no sean conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir la entrega de **servicios** o productos no conformes. Se establece el **Procedimiento de Control de Servicio No Conforme (PR-CAI-04)** para definir los controles, las responsabilidades y la(s) autoridad(es) relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, los responsables realizan las actividades cuando un servicio sea no conforme una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- Autorizando su liberación o aceptación bajo la concesión de una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente; (materiales y servicios proporcionados por la organización educativa).
- Tomando acciones para impedir la ejecución o entrega del producto o servicio.
- Tomando las acciones apropiadas de acuerdo a los efectos actuales o potenciales de la no conformidad cuando un **servicio** no conforme es detectado después de su entrega o que ya esté en uso.

Se mantienen registros (véase 4.2.4 Control de los Registros) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo cuando aplique las concesiones obtenidas.

### 8.4 Análisis de Datos

El/la Rector/a de la Universidad, en conjunto el Consejo de Calidad, determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del **Sistema de Gestión de Calidad**, y evaluar dónde se puede realizar la mejora continua de la eficacia del **Sistema de Gestión de Calidad**. Esto incluye los datos generados como resultado del seguimiento y medición, y de cualquier otra fuente pertinente.

## Manual de Calidad

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente (véase 8.2.1);
- La conformidad con los requisitos de los servicios (véase 8.2.4).
- Las características y tendencias de los procesos, y de las actividades de mantenimiento, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y;
- Los proveedores (véase 7.4).

### 8.5. Mejora

#### 8.5.1 Mejora Continua

La Universidad mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección. (Ver Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (PR-CAI-05).

#### 8.5.2 Acción Correctiva

En la Universidad se toman acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

Se establece el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (PR-CAI-05) que define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- Determinar las causas de las no conformidades;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- Determinar e implementar las acciones necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4 Control de los Registros); y,
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

#### 8.5.3 Acción Preventiva

En la Universidad se determinan las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establece el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (PR-CAI-05) que define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- Determinar e implementar las acciones necesarias;





**Manual de Calidad**

d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4 Control de los Registros) y;

e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

**9. Historial de Cambios**

SECCION DE CAMBIO				
HOJA No.	ESTADO REVISION No.	DESCRIPCION	INICIALES Y FECHA	
			REVISO	AUTORIZO
NA	00	Primera Edición del Documento	LEML 10-Oct-09	LADA 10-Oct-09
06	01	<p>Se elimina: La misión de la Institución es: "Formar profesionales con una sólida vocación científica, tecnológica y humanística, mediante un modelo académico basado en competencias, que permita vincular sus conocimientos con el sector productivo, generando alternativas pertinentes para el desarrollo sustentable de Tabasco, de la región y del país".</p> <p>Se agrega: La misión de la institución es: "Formar profesionales con una sólida vocación científica, tecnológica y humanística, mediante un modelo académico basado en competencias, que permita vincular sus conocimientos con el sector productivo, generando alternativas pertinentes para el desarrollo sostenible de Tabasco, de la región y del país".</p>	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
06	01	<p>Se elimina: La visión de la institución es: "Somos una Universidad líder en la formación, investigación y transferencia tecnológica del país, con programas educativos de calidad y acreditados, postgrados de excelencia, profesores altamente calificados e integrados en cuerpos académicos consolidados, procesos de gestión certificados e infraestructura de vanguardia; reconocida en los ámbitos nacional e internacional por la competencia técnica, los valores humanos y el alto compromiso social de sus egresados con el desarrollo sustentable".</p> <p>Se agrega: La visión de la institución es: "Ser una Universidad líder en la formación, investigación y transferencia tecnológica del</p>	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09

### Manual de Calidad

		pais, con programas educativos de calidad y acreditados, postgrados de excelencia, profesores altamente calificados e integrados en cuerpos académicos consolidados, procesos de gestión certificados e infraestructura de vanguardia; reconocida en los ámbitos nacional e internacional por la competencia profesional, los valores humanos y el alto compromiso social de sus egresados con el desarrollo sostenible".		
23	01	<p><b>Se elimina:</b> Durante la revisión de la ejecución del servicio(bases del convenio y contratos) se determinan los requerimientos en infraestructura para llevar a bien termino el servicio. Se suministran y mantienen en condiciones apropiadas la infraestructura durante la vigencia de los servicios, tal infraestructura incluye.</p> <p><b>Se agrega:</b> La infraestructura física de la UPGM está definida en el Manual de Espacios Educativos para las Universidades Politécnicas emitido en Diciembre de 2006. El objetivo de este manual es ofrecer a las UUPP y a los Organismos Constructores de Escuelas de los Estados (OCEE) una guía de operación para la planeación, construcción, equipamiento, operación, uso y mantenimiento de los campus de las UUPP. La Infraestructura se mantiene en condiciones apropiadas durante la vigencia de los servicios, tal infraestructura incluye (Ver Mapa de Proceso MP-SOP1):</p>	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
24	01	<p><b>Se elimina:</b> c)La infraestructura de Tecnología de Información es proporcionada por la Coordinación de Desarrollo Tecnológico.</p> <p><b>Se agrega:</b> c)La infraestructura de Tecnología de Información es proporcionada por la Coordinación de Desarrollo Tecnológico (Ver Mapa de Proceso MP-SOP6).</p>	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
25	01	<p><b>Se elimina:</b> c)Los requisitos legales o normativos, relacionados con los <b>servicios</b>.</p> <p><b>Se agrega:</b> c)Los requisitos legales o normativos, relacionados con los <b>servicios</b>, definidos en el Anexo no. 1. Requisito de Trámites para los Servicios que ofrece la Dirección de Servicios Escolares; Anexo 2. Requisitos de Carreras en la Dirección de</p>	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09





**Manual de Calidad**

		General de Profesiones y Estudio de Factibilidad para la Creación de la Universidad Politécnica de Golfo de México.		
24	01	Se agrega: Este proceso se determina mediante la Aplicación de la Encuesta de Clima Laboral, y del PR-DRMS-01 Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura, Mobiliario y Equipo punto 6.	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
31	01	Se agrega: La Universidad resguarda y cuida los documentos que son propiedad de los clientes mientras estén bajo control de la Institución o siendo utilizados por la misma, esto incluye los documentos oficiales propiedad del alumno, La Universidad identifica, verifica, protege y salvaguarda los documentos suministrados para cumplir con los requisitos de admisión, estancia y titulación, de acuerdo al control del expediente personal. Cualquier documento oficial proporcionado por el estudiante que se llegara a perder, deteriorar o que de algún otro modo se considerara inadecuado para su uso deberá ser comunicado al mismo. (Ver PR-RECE-03 Procedimiento para la pérdida o daños de bienes propiedad del cliente)	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
07	02	Se agregan Valores Institucionales	LEML 20-Abr-09	LADA 20-Abr-09
09	02	Se elimina: Alcance: Servicios Educativos, dirigidos a lograr una formación integral del alumno en los niveles de licenciatura, especialización y postgrado, sustentados en actividades de Vinculación constante con los sectores productivos, culturales y sociales. Se agrega: Alcance: Diseño y desarrollo de Servicios Educativos a nivel licenciatura, sustentados en actividades de Vinculación constante con los sectores productivos, culturales y sociales.	LEML 20-Abr-09	LADA 20-Abr-09
14	02	Se modifica el Modelo de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad	LEML 20-Abr-09	LADA 20-Abr-09



**Manual de Calidad**

19	02	Se cambia el objetivo no. 7 por Mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad en base a la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ISO 9001:2008) en el 2010.	LEML 20-Abr-09	LADA 20-Abr-09
21	02	Se agrega el inciso g) Círculos de Calidad	LEML 20-Abr-09	LADA 20-Abr-09
18	03	Se agrega: <b>Política de Calidad y Medio Ambiente</b> En la Universidad Politécnica del Golfo de México impartimos Educación Superior de Calidad para la formación integral de nuestros alumnos mediante el Modelo Educativo basado en Competencias y estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, la prevención de la contaminación y el cumplimiento con los requisitos legales y los suscritos, a través de la mejora continua de nuestros procesos y servicios educativos, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas.	LEML 24-Ago-09	LADA 24-Ago-09
18	04	Se modifican las Metas de los Objetivos de Calidad  1. Lograr un índice de retención de un 70% en cada una de las carreras.  2. Índice de aprobación 80%	LEML 19-Mar-10	LADA 19-Mar-10
20	04	Se agregan al punto: 5.5.3 Comunicación interna : (correo institucional) Al igual se establece el Procedimiento de Comunicación Oficial Interna y Externa (PR-SPAR-02).	LEML 19-Mar-10	LADA 19-Mar-10
05	05	Se actualiza el número de Universidades Politécnicas en el País.	LEML 20-Sep-10	LADA 20-Sep-10
11	05	Se agregan los <b>Órganos de Gobierno</b> a las <b>Referencias Normativas</b> : La Junta Directiva Órganos de Administración: El Rector; El Consejo Social y El Consejo de Calidad Órgano de Vigilancia: Comisaría Pública Instancias de Apoyo: Abogado General; Unidad de Acceso a la Información.	LEML 20-Sep-10	LADA 20-Sep-10
12	05	Se agrega el Concepto de <b>Competencias</b> : Conjunto de capacidades que incluyen	LEML	LADA





**Manual de Calidad**

		conocimientos, actitudes, habilidades, actitudes y destrezas que una persona logra mediante procesos de aprendizaje y que se manifiestan en su desempeño en situaciones y contextos diversos. <b>Aprendizaje:</b> Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.	20-Sep-10	20-Sep-10
14	05	Se agrega el Anexo 3. Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad para describir la interacción de los Procesos del SGC.	LEML 20-Sep-10	LADA 20-Sep-10
19	05	Se actualizan los Objetivos de Calidad 1, 2 3 y 4 agregándoles: <b>por cohorte en cada una de las carreras</b>	LEML 20-Sep-10	LADA 20-Sep-10
06 y 09	06	Se actualizan las Nomenclaturas de las Carreras, así como la nueva Oferta Educativa.	LEML 20-Jun-11	LADA 20-Jun-11
14	06	Se actualiza el Modelo de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	LEML 20-Jun-11	LADA 20-Jun-11
15	06	Se actualiza la Tabla 1.- Clasificación de los Procesos de la Universidad Politécnica del Golfo de México.	LEML 20-Jun-11	LADA 20-Jun-11
19	06	Se actualizan los Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad.	LEML 20-Jun-11	LADA 20-Jun-11
01	07	Se actualiza la persona que elabora	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
10	07	Se modifica el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
12	07	Se actualizan el aparatado 2. Referencias Normativas	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
18	07	Se agrega al punto 4.2.3 El Representante del SGC delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos, registros y datos con base en el Procedimiento de	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11

**Manual de Calidad**

		Control de Documentos, Registros y Datos (PR-CAI-01).		
18	07	Se agrega al punto 4.2.4 Cada responsable de área, conserva y protege sus registros generados. El llenado de los registros puede ser físico o electrónico y debe ser en forma legible, clara y precisa.	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
19, 20, 21, 32, 33, 34, 35	07	Se elimina Representante de la Dirección en los puntos 5.2 Enfoque al Cliente, 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad, 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad, 8.1 Generalidades 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
21	07	Se agrega el Anexo 4 muestra el documento denominado Matriz de Responsabilidades, el cual especifica la distribución de las responsabilidades para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
22	07	Se actualiza en el punto 5.5.2 Representante de la Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad por Sistemas de Gestión	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
23	07	Se agrega al punto 5.6.3 Resultados de la Revisión. Los resultados de la revisión por la dirección son publicados en el Portal de los Sistema de Gestión donde pueden ser consultados.	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
24	07	Se agrega al punto 6.4 Ambiente de Trabajo: El ambiente de trabajo de la Universidad se enriquece con la implementación de medidas de protección civil; las cuales se implementa en todas las áreas de la institución.	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
24	07	Se agrega al punto 7.1 Planificación de la Realización de Servicios. Los Procesos que ofrecen servicios orientados al cliente son :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• MP-COP1 Diseño Curricular</li> <li>• MP-COP2 Atracción de clientes</li> <li>• MP-COP3 Servicios escolares</li> <li>• MP-COP4 Gestión y Evaluación del Aprendizaje</li> </ul>	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11



**Manual de Calidad**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP-COP5 Vinculación y Extensión Educativa</li> <li>• MP-COP6 Investigación y Posgrado</li> </ul>		
25	07	<p>Se agrega al punto 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los servicios.</p> <p>Los requisitos de los servicios educativos son determinados institucionalmente por medio de la pertinencia de los programas educativos con los sectores productivos, sociales, culturales, en apego a los estatutos y normatividad institucional.</p>	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
28	07	<p>Se agrega el punto 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo</p> <p>Los criterios de aceptación como las características de pertinencia del diseño curricular se asegura mediante su registro ante la Dirección General de Profesiones.</p>	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
28	07	<p>Se agregan a los puntos, 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo, 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo:</p> <p>Se especifican en las actas de academias correspondientes.</p>	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
29	07	<p>Se agrega al punto 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo:</p> <p>Se especifican en las minutas correspondientes</p>	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
32	07	<p>Se modifica el punto 8.2.1 Satisfacción del Cliente:</p> <p>Cada área responsable de proceso monitorea</p>	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
33	07	<p>Se agrega al punto 8.2.4 Seguimiento y Medición de los Servicios Este seguimiento y medición de los procesos se realiza mediante las Revisiones por la Dirección correspondiente donde se evalúan los resultados de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	LEML 31-Oct-11	LADA 31-Oct-11
16	08	<p>Se agrega al punto 4.1 La documentación relacionada al tipo y grado de control se encuentra resguardada en la Oficina del Abogado General.</p>	LEML 13-Feb-12	LADA 13-Feb-12
19	08	<p>Se modifica la Política de Calidad y Medio Ambiente.</p>	LEML 13-Feb-12	LADA 13-Feb-12

**Manual de Calidad**

20	08	Se modifica la meta del Objetivo no. 3 Eficiencia terminal 64% por cohorte en cada una de las carreras	LEML 13-Feb-12	LADA 13-Feb-12
6 y 10	09	Se modifica el Alcance del Manual de Calidad.	LEML 12-Mar-12	LADA 12-Mar-12
07	10	Se modifica el Alcance del Manual de Calidad derivado de la Auditoría de Certificación en ISO 9001:2008.	LEML 16-Abr-12	LADA 16-Abr-12
10	10	Se actualizan la Misión, Visión y Valores derivado del PDI 2012-2015.	LEML 16-Abr-12	LADA 16-Abr-12
13	11	Se agrega el termino Sistema de Gestión. Sistemas de Gestión: Referente a los Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Sistema de Gestión en Equidad de Género(SGEQ).	LEML 02-Jul-12	LADA 02-Jul-12
13	11	Consejo de Calidad: Órgano de Administración de la Universidad equivalente a la Alta Dirección dentro de los Sistemas de Gestión integrado por el Rector, Secretario Académico, Secretario Administrativo, Directores de Programas Académicos y Representantes de personal académico por cada Programa Académico.	LEML 02-Jul-12	LADA 02-Jul-12
14 y 15	11	Se actualiza el Modelo de Procesos del SGC, agregándole el Proceso de Normatividad y Legislación como Proceso Orientado a la Gestión	LEML 02-Jul-12	LADA 02-Jul-12
15	11	Se agrega el Proceso de Legislación y Normatividad (MP- MOP3)	LEML 02-Jul-12	LADA 02-Jul-12
19	11	Se agregan objetivos de Calidad: Lograr un 75% de Titulación de Egresados por cohorte en cada una de carreras Lograr en un 70% el Seguimiento a Egresados por cohorte en cada una de las carreras	LEML 02-Jul-12	LADA 02-Jul-12
14 y 15	12	Se actualiza el Modelo de Procesos del SGC, agregándole el Proceso de Normatividad y Legislación como Proceso Orientado a la Gestión	LEML 12-Nov-12	LADA 12-Nov-12
15	12	Se agrega el Proceso de Medición, Análisis y Mejora (MP- MOP4)	LEML	LADA





**Manual de Calidad**

			12-Nov-12	12-Nov-12
01-49	13	Se actualiza el procedimiento a lenguaje incluyente debido al Sistema de Gestión en Equidad de Género.	LEML 04-Ene-13	LADA 04-Ene-13
01	14	Se actualiza los nombres de: representante de la Dirección de los Sistemas de Gestión, el Rector y Coordinador de Planeación y Evaluación Institucional	MFP 15-Mar-14	EAGA 21-Mar-14
09	14	Se cambió el alcance, se eliminó ISTI Y LCEA y se agrego IAGRO	MFP 15-Mar-14	EAGA 21-Mar-14

**1. Anexos**

**Anexo 1. Requisito de Trámites para los Servicios que ofrece la Dirección de Servicios**

Servicio	Requisitos	Tiempo del servicio
Expedición de constancia Simple	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud</li> <li>* Estar inscrito</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	8 hrs.
Expedición de constancia con calificaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud</li> <li>* Estar inscrito</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	8 hrs.
Expedición de constancia con asignaturas cursando	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	8 hrs.
Reposición de credencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	24 hrs.
Expedición de constancia de competencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud</li> <li>* Haber concluido el ciclo de formación.</li> <li>* 2 fotografías t/credencial</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	48 hrs.
Expedición de certificado parcial de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud.</li> <li>* Entregar historial académico.</li> <li>* Tener Baja definitiva.</li> <li>* 2 fotografías t/credencial</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	15 días hábiles
Expedición de contenido temático	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entregar solicitud.</li> <li>* Historial académico.</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	20 días hábiles.
Expedición de duplicado de certificado de estudios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud.</li> <li>* Copia del certificado original.</li> <li>* Cubrir la cuota vigente</li> </ul>	15 días hábiles
Expedición de certificado de estudios final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud</li> <li>* Entregar kardex final.</li> </ul>	15 días hábiles



### Manual de Calidad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 4 fotografías T/credencial.</li> <li>* Cubrir la cuota vigente.</li> </ul>	
Inscripciones y reinscripciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Accesar al sistema</li> <li>* cubrir la cuota vigente.</li> </ul>	
Solicitud de protocolo de titulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud</li> <li>* Contestar encuesta de egresados.</li> <li>* Certificación del idioma Ingles.</li> <li>* Fotografías T/credencial</li> </ul>	Al momento
Expedición de título profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud.</li> <li>* Copia del cert. De est.</li> <li>* Copia del acta de examen profesional.</li> <li>* Constancia de no adeudo de material.</li> <li>* Fotografías T/título.</li> <li>* Cubrir cuota vigente</li> </ul>	30 días hábiles
Tramite de cedula profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Integrar expediente con la normatividad de la dirección de profesiones.</li> <li>* Cubrir cuota vigente</li> </ul>	8 a 10 meses

### SERVICIOS QUE SE PRESTAN A ASPIRANTES A INGRESAR A LA UNIVERSIDAD

Servicio	Requisitos	Tiempo del servicio
Solicitud de ficha para examen de selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Obtener registro en línea.</li> <li>* Cumplir con el área terminal según la carrera elegida.</li> <li>* Cumplir con el promedio indicado.</li> <li>* Entregar documentación que avale el bachillerato.</li> <li>* Cubrir la cuota vigente.</li> </ul>	30 días de apertura del sistema.
Aplicación del examen de selección del CENEVAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con el folio CENEVAL</li> <li>* Presentarse en día y la hora indicada.</li> </ul>	4 hrs.
Inscripción a curso propedéutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llenar solicitud de inscripción.</li> <li>* Haber aprobado el examen de selección.</li> <li>* cubrir la cuota vigente.</li> </ul>	2 días de atención
Proceso de revisión de estudios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entregar solicitud del trámite.</li> <li>* Constancia de estudios.</li> <li>* Contenido temático de las asignaturas aprobadas.</li> <li>* Emisión del dictamen final</li> <li>* Cubrir la cuota vigente.</li> </ul>	20 días hábiles





**Manual de Calidad**

**Anexo no. 2 Requisitos para el Registro de Carreras en la Dirección General de Profesiones**

REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE CARRERAS EN LA DIRECCION GENERAL DE PROFESIONES | 2008

La finalidad del formato es que sea una guía para la recopilación de toda la documentación que se requiere para el registro de carreras ante la Dirección General de Profesiones de acuerdo al [Marco de Referencia de la Coordinación de Universidades Politécnicas](#)

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA _____			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
ACTA CONSTITUTIVA O DECRETO DE CREACION			
MINUTA DE LA REUNIÓN EN DONDE LA JUNTA DIRECTIVA AUTORIZA LA OFERTA EDUCATIVA			
CONVENIO DE COORDINACION ENTRE EL GOBIERNO DEL ESTADO Y LA FEDERACIÓN			
<a href="#">PERFIL PROFESIONAL</a> EN SU VERSIÓN EJECUTIVA DE CADA CARRERA (original y a color)			
<a href="#">MAPA CURRICULAR DE CADA CARRERA</a> (original y a color)			
<a href="#">PLAN DE ESTUDIOS DE CADA CARRERA</a> (original y a color)			
<a href="#">FORMATOS</a>			
• TITULO			
• CERTIFICADO DE ESTUDIOS			
• CONSTANCIA DE LIBERACIÓN DE SERVICIO SOCIAL			
• ACTA DE RECEPCIÓN PROFESIONAL			
CATALOGO DE FIRMAS Y SELLOS DE LAS AUTORIDADES QUE SIGNARÁN LOS DOCUMENTOS EXPEDIDOS POR LA INSTITUCIÓN EN DOS TANTOS Y VALIDADOS POR LA AUTORIDAD COMPETENTE			
<a href="#">SOLICITUD EN LOS FORMATOS OFICIALES DEBIDAMENTE REQUISITADOS Y FIRMADOS DISPONIBLES EN LA DGP</a>			



**Manual de Calidad**

RECIBO DE PAGO DE DERECHOS FEDERALES EN EL FORMATO SAT NO. 5 (SHCP). ESTE PAGO DEBERÁ REALIZAR EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIO. CLAVE 400082

DATOS DE GRABADOS FERNANDO FERNÁNDEZ, S. A. DE C. V.

DIANA ALFARO  
 AV. POPOCATÉPETL  
 COL. GENERAL ANAYA  
 03340 MÉXICO, D. F.  
 TELS. 5688-4287, 5688-4866- 5688-4166  
 FAX. 5688-4058  
 E-MAIL: [dalfaro@grupomondi.biz](mailto:dalfaro@grupomondi.biz)

**Anexo 3 . Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.**

Proceso	MOP1	MOP2	MOP3	MOP4	COP1	COP2	COP3	COP4	COP5	COP6	SOP1	SOP2	SOP3	SOP4	SOP5
MOP1		E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,I	E,I,S R,S,I	E,I,S R,S,I	E,I,S R,S,I	E,I,S R,S,I M	E,I,S R,S,I
MOP2	E,I R,I,S		E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I M	E,I R,S,I
MOP3	E,I R,I,S	E,I R,I		E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I M	E,I R,S,I
MOP4	E,I R,I,S	E,I R,I	E,I R,I		E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I M	E,I R,S,I
COP1	E,I R,I,S	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I		E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I M	E,I R,S,I
COP2	E,I R,I,S	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I		E,I R,I	E,I R,I	E,I R,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I	E,I R,S,I M	E,I R,S,I



Manual de Calidad

COP3	E: I R: I, S	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I		E: I R: I	E: I R: I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I, M	E: I R: S, I
COP4	E: I R: I, S	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I		E: I R: I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I, M	E: I R: S, I
COP5	E: I R: I, S	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I		E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I, M	E: I R: S, I
COP6	E: I R: I, S	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I	E: I R: I		E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I	E: I R: S, I, M	E: I R: S, I
SOP1	E: I, S R: I, S	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: S, I		E: I, S R: S, I	E: I, S R: S, I	E: I, S R: S, I, M	E: I, S R: S, I
SOP2	E: I, S R: I, S	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: S, I	E: I R: S, I		E: I, S R: S, I	E: I, S R: S, I, M	E: I, S R: S, I
SOP3	E: I, S R: I, S	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: S, I	E: I R: S, I	E: I, S R: S, I		E: I, S R: S, I, M	E: I, S R: S, I
SOP4	E: I, S R: I, S	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: S, I	E: I R: S, I	E: I, S R: S, I	E: I, S R: S, I		E: I, S R: S, I
SOP5	E: I, S R: I, S	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: I	E: I, S R: S, I	E: I R: S, I	E: I, S R: S, I	E: I, S R: S, I	E: I, S R: S, I, M	

E: Entrega

R: Recibe

I: Información

S: Servicios

M: Materiales

Manual de Calidad

Anexo 4 . Matriz de Responsabilidades para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

	Rectoría	Representante de la Dirección	Coord. de Planeación y Evaluación Inst.	Secretaría Administrativa	Dirección de Servicios Escolares	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Materiales y Servicios	Coord. de Desarrollo Tecnológico	Secretaría Académica	Jefe de Departamento de Investigación y Posgrado	Jefe de Departamento de Diseño Curricular	Jefe de Departamento de Vinculación Institucional	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación	Directores de Programas Educativos	Abogado General
4. Sistema de Gestión de Calidad															
4.1 Requisitos Generales	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
4.2 Requisitos de la documentación	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
4.2.2 Manual de Calidad	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
4.2.3 Control de los Documentos	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
4.2.4 Control de los registros	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
5. Responsabilidad de la Dirección	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
5.1 Compromiso de la Dirección	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
5.2 Enfoque al Cliente	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
5.3 Política de Calidad	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
5.4 Planificación	I	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	R	I
5.4.1 Objetivos de la Calidad	I	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	R	I
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad		R													
5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación -5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I
5.5.2 Representante de la Dirección	R	I													
5.5.3 Comunicación Interna	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	R	I	I
5.6 Revisión por la Dirección	R	I													
6. Gestión de los Recursos			R	R											
6.1 Provisión de los recursos			R	R											
6.2 Recursos Humanos						R									
6.2.1 Generalidades						R									
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia						R									
6.3 Infraestructura							R								
6.4 Ambiente de Trabajo				R	R										



Manual de Calidad

	Rectoría	Representante de la Dirección	Coord. de Planeación y Evaluación Inst.	Secretaría Administrativa	Dirección de Servicios Escolares	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Materiales y Servicios	Coord. de Desarrollo Tecnológico	Secretaría Académica	Jefe de Departamento de Investigación y Posgrado	Jefe de Departamento de Diseño Curricular	Jefe de Departamento de Vinculación Institucional	Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación	Directores de Programas Educativos	Abogado General
7. Realización del Servicios			R	R	R				R	R	R	R	R	R	
7.1 Planificación de la realización del producto			R	R	R				R	R	R	R	R	R	
7.2 Procesos relacionados con el cliente					R				R	R	R	R	R	R	R
7.3 Diseño y Desarrollo									R		R				
7.4 Compras							R								
7.5 Producción y Prestación del servicio			R	R					R						R
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio			R	R					R						R
7.5.2 Validación de los Procesos de la producción y de la prestación del servicio			N	O					A	P	L	I	C	A	
7.5.3 Identificación y Trazabilidad					R				R						R
7.5.4 Propiedad del Cliente					R										
7.5.5 Preservación del Producto					R										
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición			N	O					A	P	L	I	C	A	
8. Medición, Análisis y Mejora	R														
8.1 Generalidades	R														
8.2 Seguimiento y Medición	I	R	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8.2.1 Satisfacción del Cliente	I	R	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8.2.2 Auditoría Interna		R													
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	I	R	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	I	I	R	I	R	I	I	I	R	R	R	R	R	R	R
8.3 Control del Producto no Conforme	I	I	I	I	R	I	I	I	R	R	R	R	R	R	R
8.4 Análisis de Datos	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8.5 Mejora	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8.5.1 Mejora Continua	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8.5.2 Acción Correctiva	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
8.5.3 Acción Preventiva	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I

R: Responsabilidad directa

I: Responsabilidad compartida