

	DOCUMENTO	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 1 de 32

Control de Cambios y Mejoras

Nivel de Revisión	Descripción de la Modificación y Mejora	Elaboro /Fecha	Fecha de entrada en vigor
00	Primer establecimiento por la Coordinación de Calidad.	Alta Dirección Junio 2004.	09 de junio de 2004.
01	Se agrega Tabla de Retroalimentación del Sistema.	Alta Dirección Octubre 2004	06 de octubre de 2004.
02	Incluir indicadores de los objetivos de la Calidad. Modificación a los indicadores de SC, SE, DC, SV y alcance del Sistema.	Alta Dirección Octubre 2005	07 de diciembre de 2005.
03	Cambio del Representante de la Dirección. Incluir a Planeación y Evaluación como miembro de la AD.	Alta Dirección Febrero 2006.	03 de marzo de 2006.
04	Se incluye el Proceso de Servicios al Estudiante con los requisitos legales y reglamentarios correspondientes. Se asigna como responsable de la retroalimentación del Sector Oficial a la Subdirección de Planeación y Evaluación.	Alta Dirección Mayo 2007.	26 de junio de 2007.
05	Se modifica la Política y los Objetivos de la Calidad; así como el Alcance del SGC. Se agrega la Misión y Visión Institucionales. Se Modifica la lista maestra de documentos internos y externos. Se agregan indicadores de los nuevos procedimientos e instrucciones de trabajo.	Alta Dirección Mayo 2008.	19 de junio de 2008.
06	Se desarrollan los elementos 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3., 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 de la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo de los planes y programas de estudio. Se agrega elementos de la cláusula 7.6. Se agrega el procedimiento de Promoción y Difusión. Se integra a la AD Extensión Universitaria.	Alta Dirección Noviembre 2008.	04 de diciembre de 2008.



DOCUMENTO	Código: ADMC01
	Fecha de Emisión: 29/10/15
Manual de la Calidad	Revisión: 18
	Página 2 de 32

07	<p>Se realizan cambios de forma de redacción.</p> <p>Se sustituye la tabla de funciones por el Manual de Organización.</p> <p>Se reduce de cuatro a dos clientes el sistema: Alumno y Sector Laboral.</p> <p>Se modifica diagrama de interrelación de procesos y se elimina matriz de relación.</p>	Alta Dirección Junio 2009.	21 de junio de 2009.
08	<p>Se actualiza la Misión, Visión, Objetivos Institucionales y servicios.</p> <p>Se realizaron cambios en la forma de redacción.</p>	Alta Dirección Noviembre 2009.	03 de diciembre de 2009.
09	<p>Se actualiza la Misión, Política y Objetivos de la Calidad.</p> <p>Se agrega en forma gráfica la interacción de los procesos y se separa al proceso de Servicios Tecnológicos y Educación Continua del de Vinculación.</p> <p>Se sustituyen los indicadores que ya se tenían en el SGC por los del Modelo educativo (MECASUT, Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas)</p>	Alta Dirección Junio 2010	25 de junio de 2010
10	<p>Se modifica alcance del SGC.</p> <p>Se incorpora a la AD Contraloría Interna.</p> <p>Modificación de forma y estilo del documento.</p> <p>Modificación de forma en la Misión y Política de la calidad, objetivos de la calidad y apartados que integran el Manual.</p>	Alta Dirección Julio 2010	03 de agosto de 2010
11	<p>Se modifican códigos de acuerdo al control de documentos.</p> <p>Se seleccionan Indicadores del MECASUT involucrados en el SGC.</p>	Alta Dirección Febrero 2011	28 de febrero de 2011
12	<p>Se modifica el alcance.</p>	Alta Dirección Marzo 2011	31 de marzo de 2011
13	<p>Se clarifican las justificaciones de las exclusiones.</p>	Alta Dirección Julio del 2011	22 de julio de 2011
14	<p>Se actualizan los servicios educativos, así como el alcance.</p>	Alta Dirección Enero de 2012	23 de enero de 2012
15	<p>Se actualizan los requisitos de los servicios tecnológicos.</p>	Alta Dirección Julio 2012	16 de julio de 2012

	DOCUMENTO	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 3 de 32

16	<p>Se actualizan: diagramas de procesos, tablas de los requisitos.</p> <p>Se revisa el lenguaje incluyente.</p> <p>Se incorpora a la AD el área de Abogado General.</p>	<p>Alta Dirección</p> <p>Agosto 2014</p>	<p>11 de Agosto de</p> <p>2014</p>
17	<p>Se actualiza la misión, visión y política de la calidad, objetivos.</p> <p>Se actualizan requisitos, comunicación interna y glosario.</p>	<p>Alta Dirección</p> <p>Enero 2015</p>	<p>30 de enero de</p> <p>2015</p>
18	<p>Actualización de visión y misión y política de la calidad</p>	<p>Alta Dirección</p> <p>Noviembre 2015</p>	<p>06 de noviembre</p> <p>de 2015</p>

	DOCUMENTO	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 4 de 32

INDICE

	Página	
I	Introducción	5
II	Visión	6
III	Política de Calidad	6
IV	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	6
V	Servicios que se ofrecen	7
VI	Procesos Centrales	7
VII	Objetivos de la Calidad	21
VIII	Clientes del SGC	22
IX	Requisitos de los Servicios	22
X	Retroalimentación del Sistema	24
XI	Exclusiones de la Norma	25
XII	Indicadores del SGC	25
XIII	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	27
XIV	Revisiones por la Dirección	29
XV	Recursos Humanos	30
XVI	Infraestructura	30
XVII	Documentación	30
XVIII	Glosario	31
XIX	Anexos	32

	DOCUMENTO	Código:	ADMC01
		Fecha de Emisión:	29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión:	18
		Página 5 de 32	

I. INTRODUCCION

La Universidad Tecnológica de Tecamachalco (UTTECAM) inició sus actividades el 06 de septiembre de 1996 y fue el 4 de julio de 1997 cuando el H. Congreso del Estado de Puebla emitió el decreto que la crea como un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado con personalidad jurídica y patrimonio propio. El objetivo de su creación es ampliar las opciones y oportunidades de acceso a la Educación Superior en la región, esto como resultado de un estudio de factibilidad realizado en 1996.

En el Modelo Educativo e Institucional de la Universidad destacan la **calidad** como compromiso organizacional con el cliente y la estrecha **vinculación** con la sociedad y el sector laboral, entendiéndose esta última como un proceso integral que articula las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión de la cultura con los servicios tecnológicos que la Universidad ofrece a los sectores productivos de la región que la rodea.

A partir del ciclo escolar 2009-2010 la Universidad ofrece programas educativos basados en competencias profesionales de nivel:

- Técnico Superior Universitario (TSU).
- Ingeniería.
- Ingeniería Técnica.

Los estudios de TSU se cursan en 2 años (6 cuatrimestres), la continuidad de Estudios a nivel Ingeniería para egresados de TSU en 1 año 8 meses más (5 cuatrimestres), la Ingeniería Técnica para egresados de TSU e Ingeniería en 1 año más (3 cuatrimestres).

En el último cuatrimestre de cada nivel los estudiantes realizan una estadía en el sector laboral que les permite desarrollar sus habilidades y conocimientos profesionales mediante una estrategia de aprendizaje en el trabajo.

El Modelo Educativo privilegia la práctica sobre la teoría y se organiza alrededor de tres ejes principales:

- Eje teórico / práctico.
- Eje general / especializado.
- Eje universidad / sector laboral o social.

El propósito fundamental de este Manual es establecer y describir las principales características del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la UTTECAM, el cual está basado en la norma internacional ISO 9001:2008, permitiendo demostrar nuestra capacidad de proporcionar consistentemente Servicios Educativos, Tecnológicos y de Educación Continua cumpliendo con los requisitos establecidos, además de:

	DOCUMENTO	Código:	ADMC01
		Fecha de Emisión:	29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión:	18
		Página 6 de 32	

- Permitir organizar la actividad institucional en cuatro procesos centrales:
 1. Académico.
 2. Vinculación.
 3. Servicios Tecnológicos y Educación Continua.
 4. Gestión.
- Asegurar el uso eficiente del capital humano, los recursos materiales y financieros.
- Demostrar los beneficios y desempeño de cada una de las áreas declaradas en el SGC.

II. VISIÓN

“Ser una institución comprometida con la formación integral de profesionistas, la calidad de los servicios que brinda y el ejercicio eficiente y transparente de sus recursos, reconocida por su contribución al desarrollo cultural, económico y social del país”.

III. MISIÓN Y POLÍTICA DE LA CALIDAD

“Brindar educación superior integral y servicios tecnológicos con calidad, equidad y responsabilidad social, para egresados de educación media superior y los sectores social, público y privado con la finalidad de promover el desarrollo cultural, económico y social de la región”.

IV. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

“Desarrollar y proporcionar Servicios Educativos para los diferentes niveles que ofrece la universidad, así como para los Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos”.

	DOCUMENTO	Código:	ADMC01
		Fecha de Emisión:	29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión:	18
		Página 7 de 32	

V. SERVICIOS QUE SE OFRECEN



VI. PROCESOS CENTRALES


Para la correcta producción y ofrecimiento de los servicios, la Universidad ha determinado la existencia de 4 procesos centrales y necesarios:

1. Proceso Académico.
2. Proceso de Vinculación.
3. Proceso de Servicios Tecnológicos y Educación Continua.
4. Proceso de Gestión.

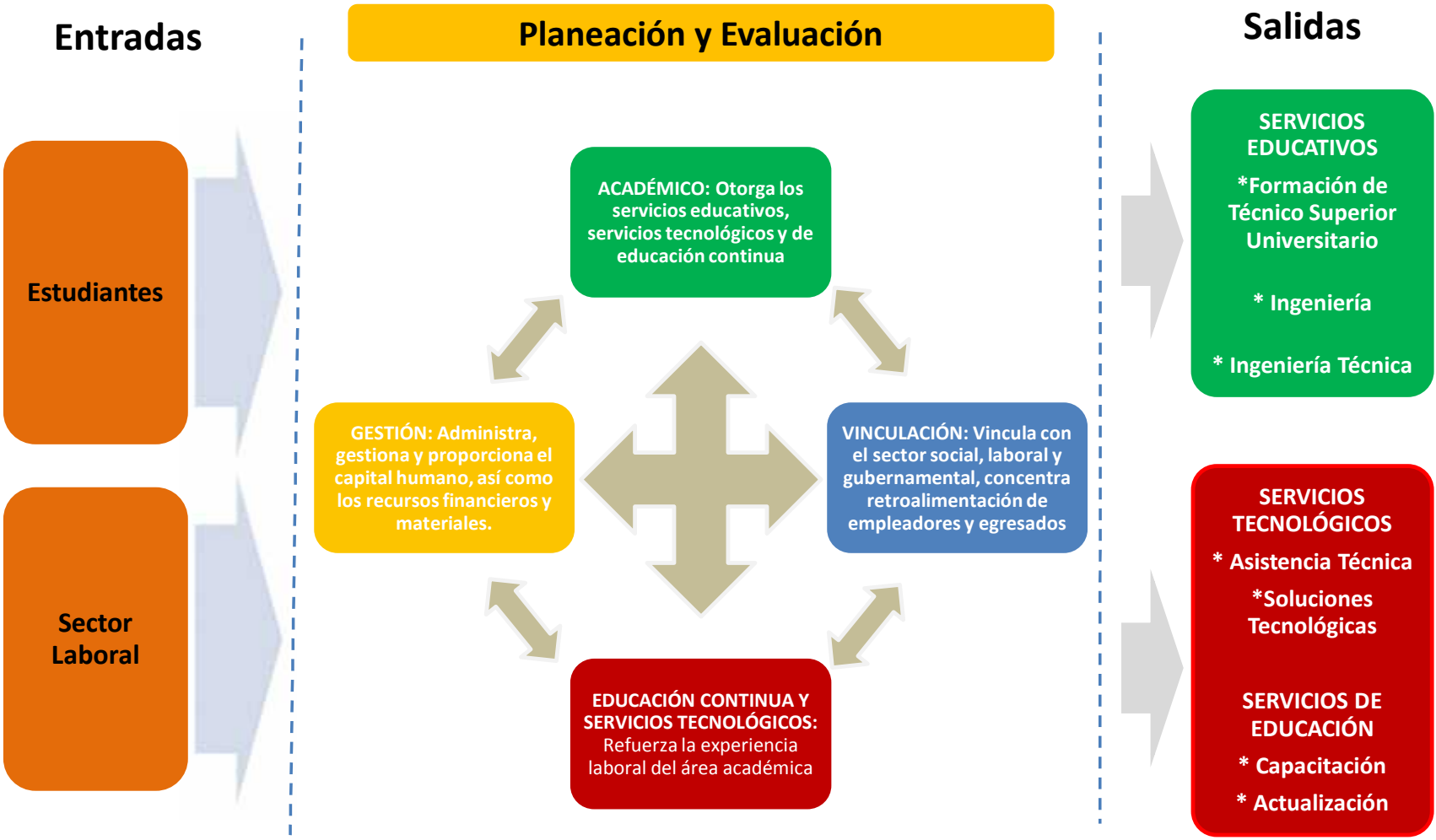
Estos cuatro procesos describen el funcionamiento de la Universidad dentro del SGC y se catalogan como esenciales, en cada uno de ellos se realizan actividades de planeación, evaluación y mejora continua, las cuales están descritas y registradas en la documentación propia de cada proceso.

Los procesos centrales de la Universidad interactúan ampliamente entre sí para poder generar los servicios que se ofrecen a los clientes, además permite obtener información y recursos necesarios para su operación y control. Así mismo se realizan actividades de evaluación y/o de mejora en beneficio de los clientes y partes interesadas; así como para el buen desempeño institucional.

Los gráficos que se presentan a continuación describen de forma más clara la secuencia e interacción de los 4 procesos centrales.

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 8 de 32

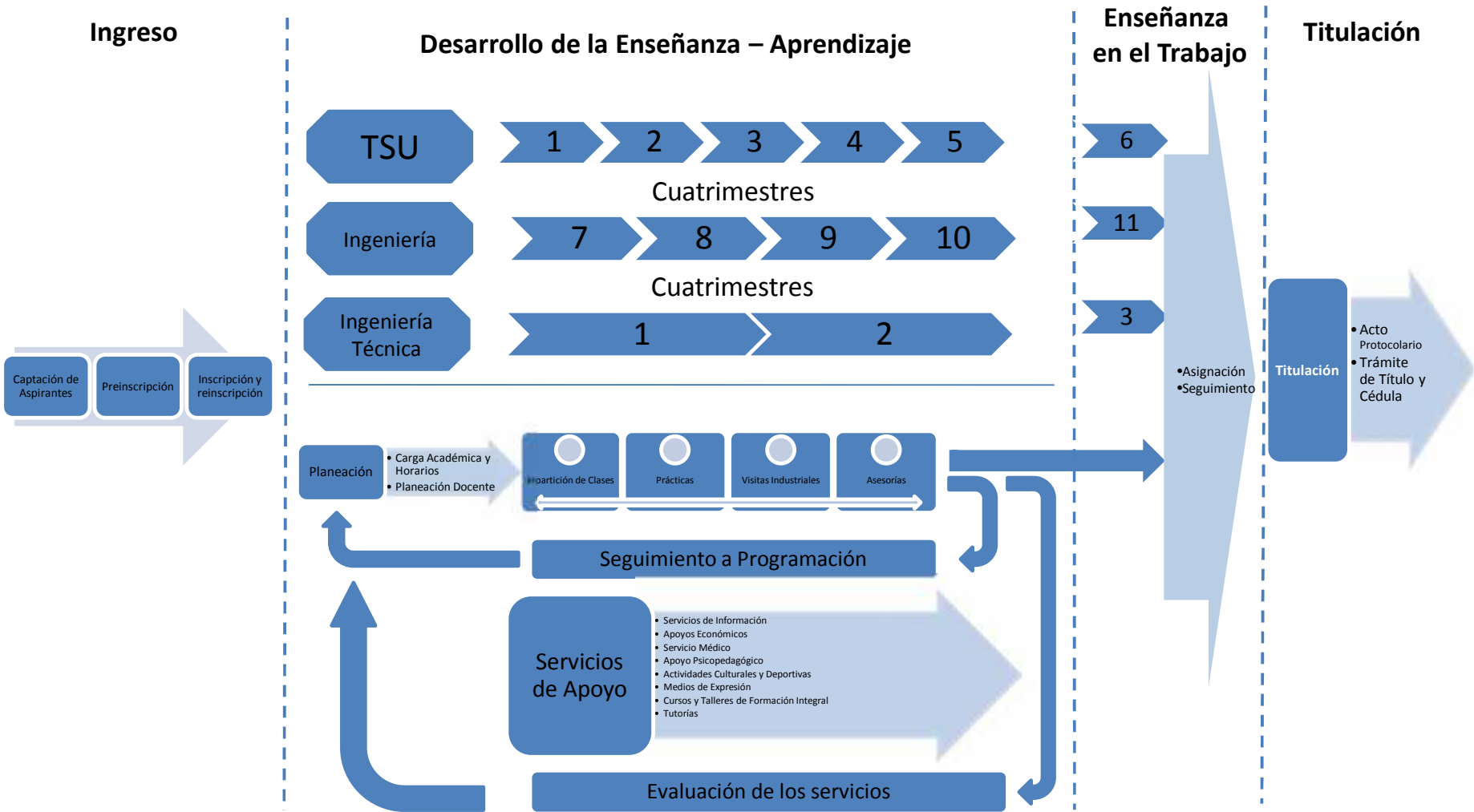
PROCESOS CENTRALES





	Documento	Código:	ADMC01
		Fecha de Emisión:	29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión:	18
		Página 9 de 32	

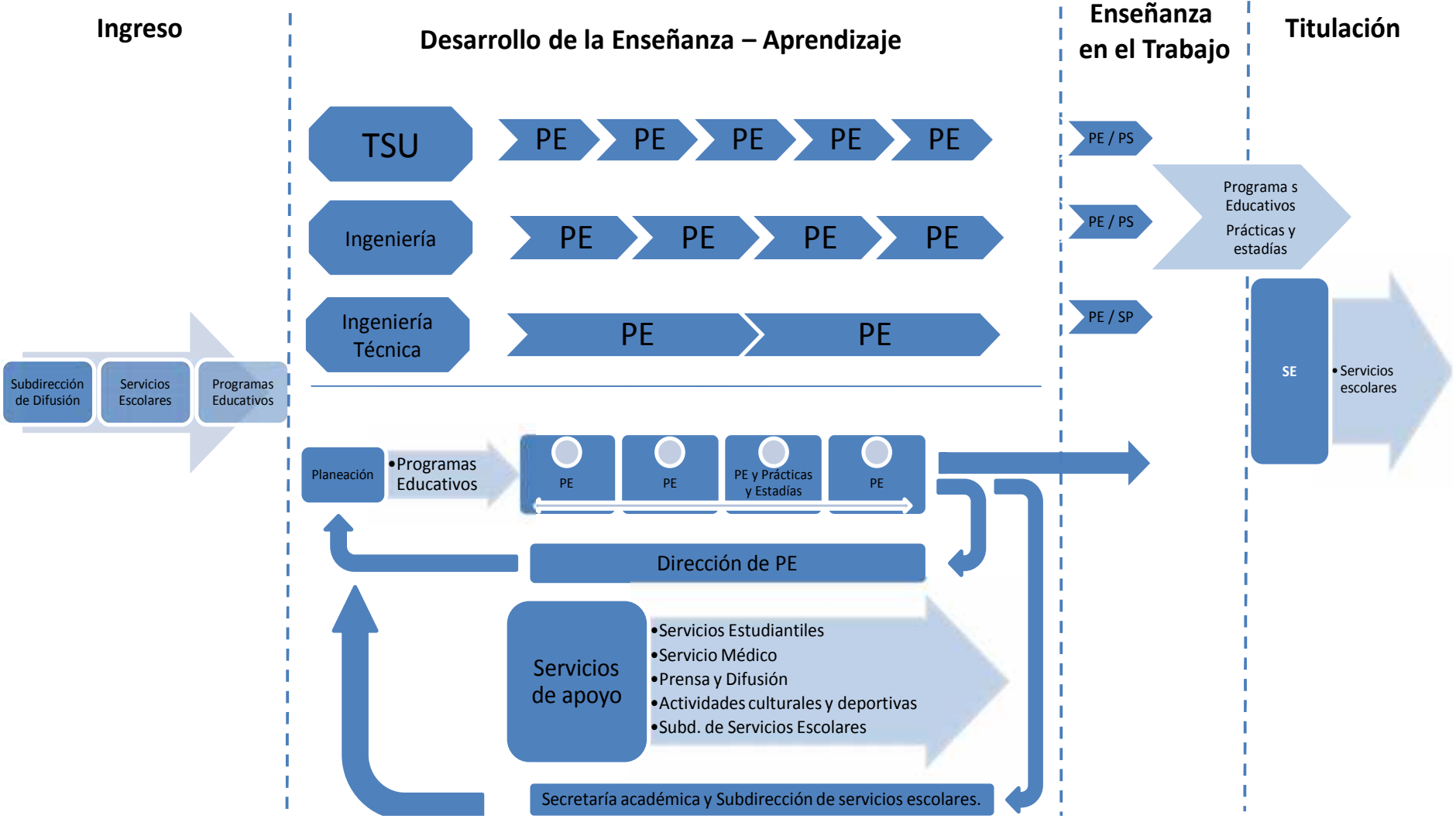
PROCESO ACADÉMICO





Documento Manual de la Calidad	Código: ADMC01
	Fecha de Emisión: 29/10/15
	Revisión: 18
	Página 10 de 32

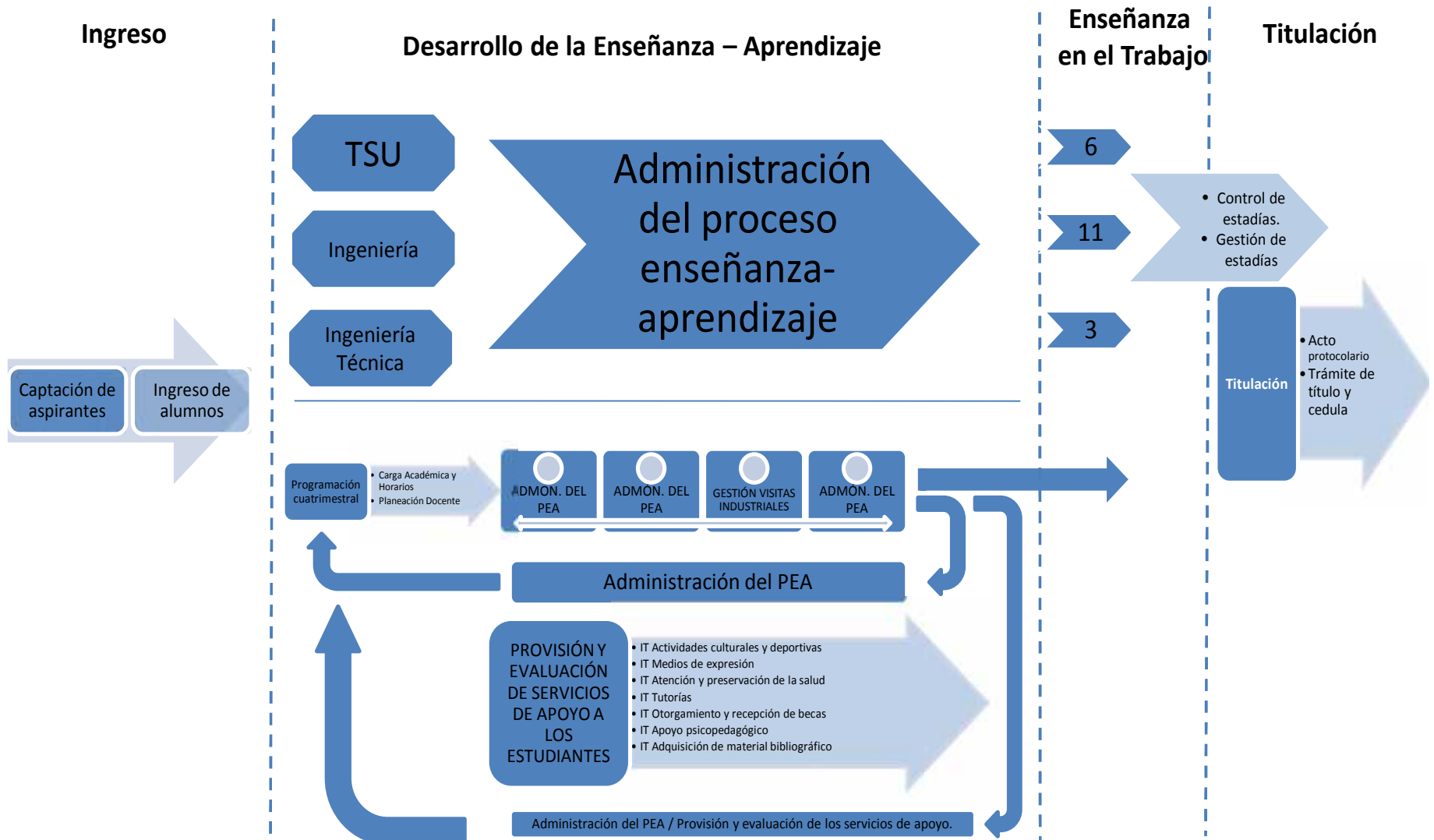
PROCESO ACADÉMICO (áreas que participan)





Documento Manual de la Calidad	Código: ADMC01
	Fecha de Emisión: 29/10/15
	Revisión: 18
	Página 11 de 32

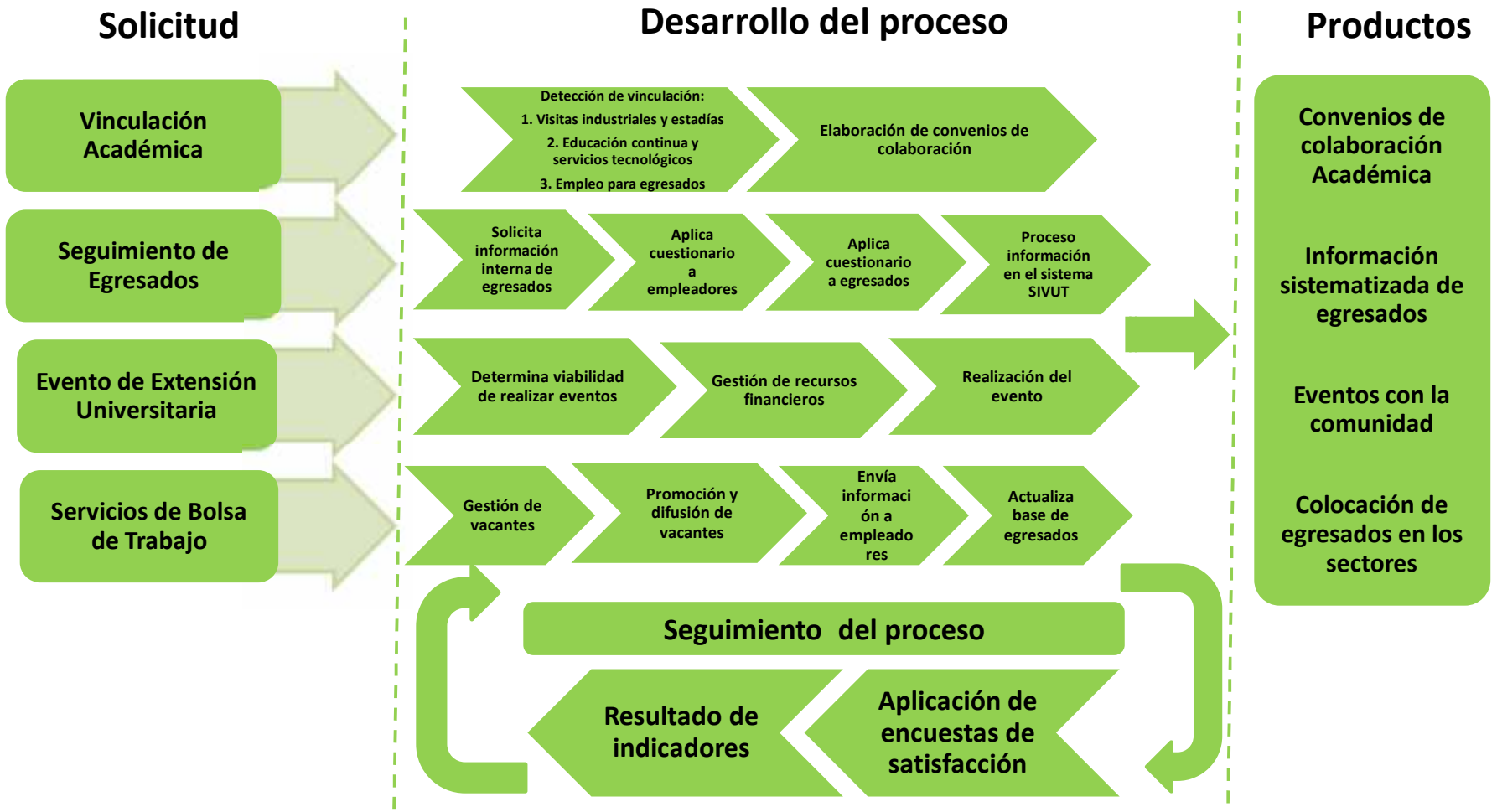
PROCESO ACADÉMICO (procedimiento e instrucciones de trabajo aplicables)






Documento	Código: ADMC01
	Fecha de Emisión: 29/10/15
Manual de la Calidad	Revisión: 18
	Página 12 de 32


PROCESO DE VINCULACIÓN



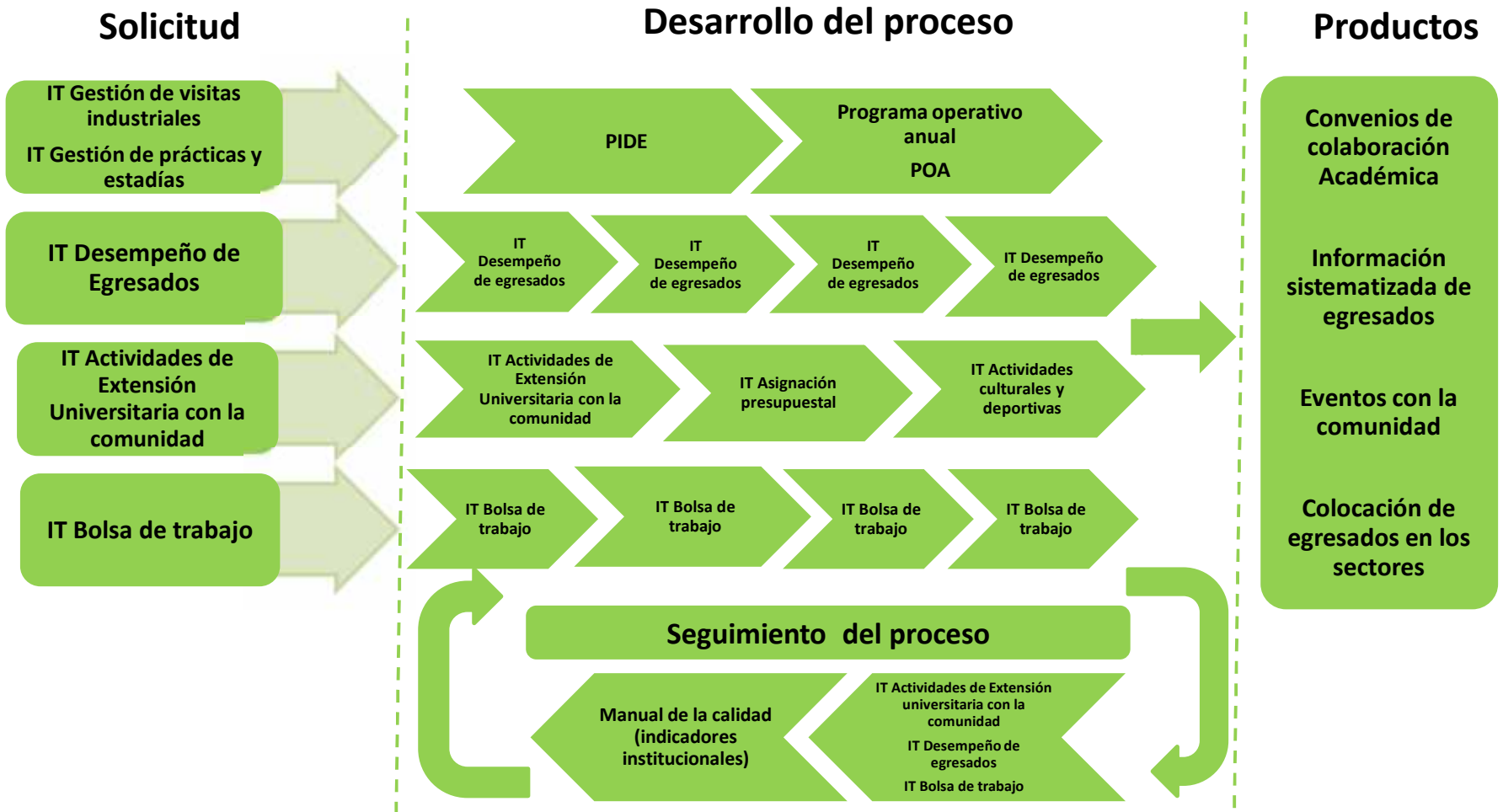
	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 13 de 32


PROCESO DE VINCULACIÓN (áreas que participan)



	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 14 de 32


PROCESO DE VINCULACIÓN (procedimientos e instrucciones aplicables)



	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 15 de 32


PROCESO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y EDUCACIÓN CONTÍNUA



	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 16 de 32

PROCESO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y EDUCACIÓN CONTÍNUA (áreas que participan)



	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 17 de 32

PROCESO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y EDUCACIÓN CONTÍNUA (procedimiento e instrucciones aplicables)





Documento	Código: ADMC01
	Fecha de Emisión: 29/10/15
Manual de la Calidad	Revisión: 18
	Página 18 de 32

PROCESO DE GESTIÓN





Documento

Código: ADMC01

Fecha de Emisión: 29/10/15

Manual de la Calidad

Revisión: 18

Página 19 de 32

PROCESO DE GESTIÓN

(áreas que participan)






Documento	Código: ADMC01
	Fecha de Emisión: 29/10/15
Manual de la Calidad	Revisión: 18
	Página 20 de 32

PROCESO DE GESTIÓN

(procedimientos e instrucciones aplicables)




	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 21 de 32

VII. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

A partir del establecimiento de los cuatro procesos centrales, la Institución establece los objetivos de la calidad para cada uno de dichos procesos.



	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 22 de 32

VIII. CLIENTES DEL SGC

Los clientes de la Universidad son dos:

1. **Estudiantes:** Personas que reciben **Servicios Educativos** de Formación de TSU, Ingeniería e Ingeniería Técnica, y Servicios de Educación Continua.
2. **Sector Laboral:** Conjunto de personas, empresas e instituciones que conforman el sector empresarial, público y social, que reciben los **Servicios Tecnológicos** y de **Educación Continua**.

IX. REQUISITOS DE LOS SERVICIOS

Los servicios que ofrece la Universidad están claramente especificados y delimitados en cuanto a sus requisitos por la normatividad legal, que a nivel nacional rige el funcionamiento de las instituciones de educación superior. Adicionalmente la institución estableció una serie de requisitos adicionales que deben cumplir los servicios que se ofrecen.

SERVICIOS EDUCATIVOS

Impartición de Clases

Requisitos del Servicio	Responsable
Cumplir por lo menos con el 90% de los contenidos establecidos de cada materia (Utilizar el formato de programación y avances de temas).	SC/ PE
Cumplir con al menos el 85% de las clases programadas (Utilizar el formato de programación y avances de temas)	SC/ PE
En la evaluación de Aulas y Mobiliario en condiciones adecuadas de uso, esta sea igual o mayor a 3.5	SC/ PE
En la evaluación al desempeño docente, la evaluación promedio obtenida por el conjunto de profesores de cada programa educativo debe ser igual o mayor a 4	SC/ PE

Prácticas

Requisitos del Servicio	Responsable
Al menos el 90% de las prácticas programadas serán realizadas.	SC/ PE

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 23 de 32

Visitas Industriales

Requisitos del Servicio	Responsable
Gestionar el total de visitas solicitadas y autorizadas	SV
El 100% de los grupos realizan al menos una visita por cuatrimestre	SC/ PE
El grado de satisfacción de los estudiantes con las visitas industriales sea de al menos 4 de acuerdo a la evaluación de los servicios	SC/PE

Asesorías

Requisitos del Servicio	Responsable
El 100% de los estudiantes que reprobaron una evaluación reciben al menos 1 asesoría. (Formato de control de asesoría)	SC/ PE
El grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a las asesorías es de al menos 4 según los resultados de la evaluación de los servicios.	SC/ PE


Estadías

Requisitos del Servicio	Responsable
Obtener un espacio de estadía para cada estudiante asignado por la dirección del programa educativo.	SV
Los estudiantes realizan su estadía en un área relacionada con su perfil.	SC/ PE
El estudiante cuenta con un asesor de la UTTECAM desde el inicio de su estadía.	SC/ PE
Los estudiantes son contactados por sus asesores durante el periodo de estadía.	SC/ PE
La asignación para estadía se realiza a partir de que el estudiante cubre los requisitos para realizarla y es aceptado por la organización.	SC/ PE
El PE entrega carta de liberación y acta de evaluación de estadía en original a SE una vez terminada la estadía	SC/ PE

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Asistencia técnica y soluciones tecnológicas

Requisitos del Servicio	Responsable
Dar respuesta a las solicitudes de servicio tecnológico en un máximo de 10 días.	SV
Proporcionar el servicio tecnológico cumpliendo con las especificaciones acordadas con el solicitante	PE

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 24 de 32

SERVICIOS DE EDUCACIÓN CONTINUA

Cursos de capacitación y actualización

Requisitos del Servicio	Responsable
Dar respuesta a las solicitudes de cursos de Educación continua incluidos en la cartera en un plazo máximo de 5 días hábiles.	SV
Contar con lista de asistencia en cada sesión del curso impartido.	SV
Lograr un grado de satisfacción de los usuarios de los cursos de Educación Continua de al menos 3.5	SV

X. RETROALIMENTACIÓN DEL SISTEMA

El Sistema de Gestión de la Calidad se retroalimenta con la percepción, comentarios y quejas que tienen los Estudiantes y el Sector Laboral.


Satisfacción del Cliente Estudiante

Para medir el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría Académica conjuntamente con la Subdirección de Servicios Escolares aplica cuatrimestralmente a los estudiantes una encuesta sobre los Servicios Educativos que se prestan y son los responsables de recabar, analizar y presentar a la Alta Dirección la información relativa a los niveles de satisfacción, así como de coordinar las acciones para mejorar la satisfacción del cliente.

También se cuenta con un Buzón de Quejas y Sugerencias a cargo de la Contraloría de la Universidad, la cual es responsable de dar seguimiento tanto a los comentarios recibidos por este medio; así como las acciones tomadas para dar respuesta a las quejas y sugerencias de los clientes.

Satisfacción del Cliente Sector Laboral

La Secretaría de Vinculación aplica anualmente una encuesta como instrumento de retroalimentación del Sector Laboral. Esta encuesta está dirigida a empresarios(as) e instituciones (empleadores de egresados) vinculadas con la Universidad, para conocer el grado de satisfacción con el desempeño profesional de los estudiantes en el campo laboral. Del mismo modo, al terminar de proporcionar cualquier Servicio Tecnológico o de Educación Continua se realiza una evaluación de la satisfacción de los clientes con el servicio recibido.

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 25 de 32

La información recibida por los medios antes mencionados es recabada, analizada y presentada a la Alta Dirección por la Secretaría de Vinculación, la cual también es responsable de dar seguimiento a las acciones de mejora derivadas de ella.

Tabla de Retroalimentación del Sistema:


Cliente	Retroalimentación	Objetivo	Periodicidad
Estudiante	Encuesta de Evaluación de los Servicios Educativos	Conocer el grado de Satisfacción del estudiante	Cuatrimestral
	Buzón de Quejas y Sugerencias	Recibir las quejas, sugerencias y comentarios directamente de los estudiantes	Cuatrimestral
Sector Laboral	Encuesta de Retroalimentación del Sector Laboral.	Conocer el grado de Satisfacción del Sector Laboral	Anual
	Encuesta de satisfacción del usuario con el servicio tecnológico o de educación continua recibido	Conocer el grado de Satisfacción del Sector Laboral	Cada que se brinde un Servicio Tecnológico o de Educación Continua

XI. EXCLUSIONES DE LA NORMA

- Se ha determinado que la **cláusula 7.3** Diseño y Desarrollo se excluye parcialmente, para el diseño del servicio impartición de clase, ya que un elemento medular son los planes y programas de estudio, los cuales son responsabilidad de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP), y la UTTECAM sólo participa a solicitud expresa de la CGUTyP. Para este caso se ha documentado y mantiene evidencias de la participación de la Universidad en algunas de las etapas, cabe mencionar que al interior de la Universidad se llevan a cabo actividades de Diseño y Desarrollo para el resto de los servicios educativos como: prácticas, visitas industriales, asesorías, y estadías.
- La cláusula **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, se excluye** debido a que la Universidad presta servicios educativos para la formación de nivel TSU, Ingeniería, Ingeniería Técnica, Servicios Tecnológicos y de Educación Continua y estos sólo se verifican por medio de la aplicación de una evaluación de estadía por parte de la empresa y el cuestionario por el servicio y/o curso recibido.

XII. INDICADORES DEL SGC

Para dar seguimiento a los procesos y poder evaluar su desempeño se utilizan los indicadores del MECASUT, el cual es un modelo de evaluación establecido por la CGUTyP para conocer y comparar el desempeño de todas las Universidades Tecnológicas del país.

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 26 de 32

Indicadores del Proceso Académico

No. DE INDICADOR DEL MECASUT	NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE PRESENTARLO
2	APROVECHAMIENTO ACADÉMICO POR CUATRIMESTRE Y CICLO ESCOLAR	CUATRIMESTRAL	SC
3	REPROBACIÓN DEFINITIVA POR CUATRIMESTRE	CUATRIMESTRAL	SC
4	DESERCIÓN CUATRIMESTRAL	CUATRIMESTRAL	SC
5	TASA DE EGRESO, TITULACIÓN Y DE REGISTRO ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES	ANUAL	SS
20	PROGRAMAS CENTRADOS EN EL APRENDIZAJE	ANUAL	SS
21	PROGRAMAS EDUCATIVOS CENTRADOS EN EL ESTUDIANTE	ANUAL	SS

Indicadores del Proceso de Vinculación


No. DE INDICADOR DEL MECASUT	NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE PRESENTARLO
6	EGRESADOS EN EL MERCADO LABORAL A SEIS MESES DE SU EGRESO Y QUE TRABAJAN EN ÁREA AFIN	ANUAL	SV
7	EGRESADOS SATISFECHOS	ANUAL	SV
10	TASA DE EMPLEADORES SATISFECHOS	ANUAL	SV

Indicadores del Proceso de Servicios Tecnológicos y Educación Continua

No. DE INDICADOR DEL MECASUT	NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE CALCULARLO
31	TASA DE LOS ALUMNOS SATISFECHOS EN EDUCACIÓN CONTINUA	ANUAL	SV

Indicadores del Proceso de Gestión

No. DE INDICADOR DEL MECASUT	NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE PRESENTARLO
11	PRESUPUESTO EJERCIDO	ANUAL	DF
25	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA	ANUAL	DF

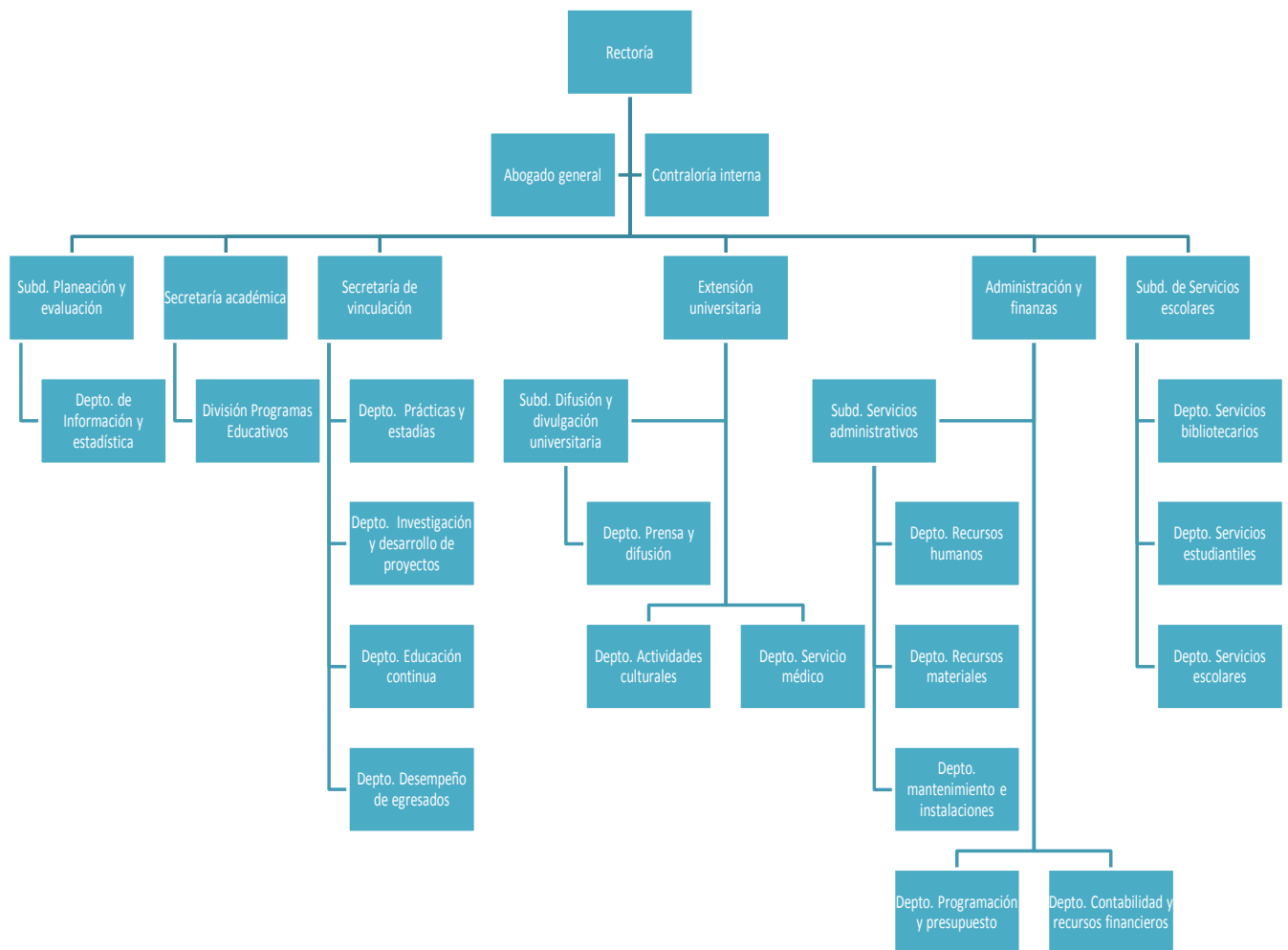
	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 27 de 32


El mecanismo establecido para la medición, análisis y mejora de los indicadores es que a través del Departamento de Información y Estadística, se solicita a las áreas correspondientes los valores requeridos para el cálculo de acuerdo a la periodicidad establecida por el MECASUT y una vez que se cuenta con ellos, se hace llegar a la AD para su análisis y toma de decisiones, en caso de desviaciones en las metas establecidas por la CGUTyP.

XIII. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y Autoridad

ESTRUCTURA ORGÁNICA



	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 28 de 32

Estructura organizacional en el SGC

La Alta Dirección está conformada por: Rectoría, Secretaría Académica, Secretaría de Vinculación, Abogado General, Contraloría Interna, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Extensión Universitaria, Subdirección de Servicios Escolares y Subdirección de Planeación y Evaluación.

La Alta Dirección es la responsable de la revisión, modificación, actualización y aprobación del Manual de la Calidad y los Procedimientos Mandatorios de: Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Preventivas, Control de Servicio No Conforme, Control de Registros y Control de documentos. Las instrucciones de trabajo serán revisadas con regularidad para asegurar su funcionalidad, actualización y mejora continua por parte del responsable de la instrucción de trabajo o procedimiento documentado.


La emisión de los documentos es responsabilidad del área de la Universidad que administra el SGC, tal y como se establece en el Procedimiento de Control de Documentos. Con el fin de asegurar el cumplimiento con lo establecido en la cláusula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008, y con el Procedimiento de Control de Documentos, se debe registrar en la primera hoja de todos los documentos del SGC el control de cambios y la fecha de modificación.

Es responsabilidad de cada miembro de la Alta Dirección comunicar a todo su personal, sobre los cambios y mejoras al mismo, verificando el cumplimiento de los acuerdos surgidos como resultado de éstos.

Representante de la Dirección

La Alta Dirección designa como su Representante a la persona que ocupe la titularidad de la Subdirección de Planeación y Evaluación, por lo que dicho miembro de la Alta Dirección, con independencia de otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización con apoyo de los miembros de la Alta Dirección.

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 29 de 32

Comunicación Interna

La comunicación interna se lleva a cabo a través de varios medios y actividades, como son:

- La página electrónica de la UTTECAM (uttecama.edu.mx/3_institucional/sigeca/sigeca.php) la cual contiene entre otros, un módulo con toda la información del SGC;
- La Gaceta Universitaria, publicación impresa y/o electrónica donde se informa sobre las actividades relevantes de la UTTECAM, incluyendo la información del SGC;
- Tableros de información pública, en los cuales se colocan carteles de convocatorias e informes de actividades y resultados, así como los indicadores del SGC;
- La radio UTTECAM vía Internet, a través de la cual se llevan a cabo entrevistas promocionales y programas relativos al SGC.
- El buzón de Quejas y Sugerencias, el cual se encuentra a cargo de la Contraloría Interna.

Cabe mencionar que el jefe inmediato es el responsable de impartir la inducción y capacitación al personal de nuevo ingreso en el área o en cuando se realicen cambios en el SGC.


XIV. REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección, se reúne al menos una vez por cuatrimestre para revisar el SGC

En estas reuniones se evalúan los siguientes elementos

- a) Los resultados de auditorías
- b) La retroalimentación de los clientes
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- f) Los cambios que podrías afectar al SGC
- g) Las recomendaciones para la mejora
- h) Política y objetivos de la calidad

Los compromisos tomados en estas reuniones quedarán plasmados en una minuta de acuerdos y deben conducir a la mejora de la eficacia del sistema, sus procesos o los servicios que proporciona la institución.

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 30 de 32

XV. RECURSOS HUMANOS

Funciones Genéricas

En el Manual de Organización se encuentran descritas las funciones del personal directivo y se delimitan sus atribuciones y responsabilidades, este documento se encuentra disponible para su consulta en la sección de Normatividad Interna de la página web oficial de la Universidad y en forma impresa en el Departamento de Recursos Humanos. Las funciones del personal administrativo son definidas por los jefes inmediatos de cada área o departamento.

XVI. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

La UTTECAM cuenta con aulas de docencia, talleres y laboratorios especializados, mobiliario, equipo de cómputo, audio y video. Existen medios de transporte para ser utilizados en la realización de las visitas industriales que forman parte del proceso de enseñanza-aprendizaje.


La construcción de los edificios y el equipamiento de los mismos (mobiliario) son planeados por la CGUTyP de acuerdo al crecimiento de la matrícula y al esquema de consolidación de Infraestructura del Subsistema de Universidades Tecnológicas.

El recurso de Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM Superior) respectivo se le radica al Gobierno del Estado de Puebla para que el Comité de Administración del Programa de Construcción de Espacios Educativos (CAPCEE) pueda dotar a la Universidad de la infraestructura pertinente. La Dirección de Administración y Finanzas de la institución es la responsable de dar seguimiento a los programas de construcción y adquisición de equipos, además de mantener en buen estado las instalaciones, el equipo utilizado y gestionar el ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos de la norma.

XVII. DOCUMENTACIÓN

Documentos Operativos Propios del SGC

1. Manual de la Calidad.
2. Procedimiento de Control de Documentos.
3. Procedimiento de Control de Registros.

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 31 de 32

4. Procedimiento de Acciones Correctivas.
5. Procedimiento de Auditorías Internas.
6. Procedimiento de Control del Servicio no Conforme.
7. Procedimiento de Acciones Preventivas.
8. Instrucciones de Trabajo.

En cuanto a la normatividad que rige todas las actividades de la Universidad, esta se clasifica en Normatividad Interna, Normatividad Externa y Disposiciones Normativas. El área legal de la Institución es la responsable de mantener actualizada la Lista Maestra de Normatividad y de mantener copia actualizada de los documentos incluidos en dicha Lista.

XVIII. GLOSARIO

Asistencia Técnica: Asesoramiento y capacitación que se ofrece a una empresa o entidad (pública, privada o social) con el fin de lograr la solución de problemas técnicos y/o el empleo de tecnologías establecidas en el área de interés de la empresa. Incluye estudios de factibilidad, ubicación, comercialización, supervisión y capacitación del personal del contratante e incluye actividades agrícolas, industriales y de servicios.

Continuidad de Estudios (Formación de Ingeniero): es una opción para que los TSU continúen sus estudios y terminen una formación correspondiente al nivel CINE 5A.

Desarrollo Tecnológico: Comprende la utilización de los conocimientos científicos para la producción de materiales, dispositivos, procedimientos, sistemas o servicios nuevos (o con mejoras sustanciales).


Disposiciones Normativas: Políticas, lineamientos y acuerdos emitidos por Directivos de la Universidad o por alguna dependencia Federal o Estatal para normar una actividad o área de la Institución.

Educación Continua: Planeación de cursos que tienen como propósito la capacitación y/o actualización de conocimientos de punta, desarrollo de habilidades y fortalecimiento de competencias, con programas de corta o mediana duración no conducentes a título.

Formación de Ingeniero: Ver Continuidad de Estudios.

Formación de TSU (Técnico Superior Universitario): corresponde al nivel CINE 5B y se centra en las competencias específicamente profesionales y enfocadas para lograr un acceso directo al mercado laboral. Son programas cortos de 2 años en los cuales se hace énfasis en la práctica profesional y con un contenido teórico limitado.

MECASUT: Modelo de Evaluación de la Calidad del Sistema de Universidades Tecnológicas.

	Documento	Código: ADMC01
		Fecha de Emisión: 29/10/15
	Manual de la Calidad	Revisión: 18
		Página 32 de 32

Normatividad Interna: Ordenamientos Jurídicos creados por la institución, aprobados por el Consejo Directivo, que rigen para control interno de la Comunidad Universitaria (Reglamentos, manuales, etc.).

Normatividad Externa: Ordenamientos Jurídicos aplicables a la Universidad, aprobados por el gobierno federal y estatal (Constituciones, Leyes, Reglamentos, Códigos, Decretos, etc.).

Servicios Educativos: Servicios educativos ofertados ubicados en el nivel 5 (Primer Ciclo de la Educación Terciaria) dentro de la Clasificación Internacional de Normalizada de la Educación (CINE-UNESCO 1997).

Servicios Tecnológicos: Aplicación del conjunto de saberes, conocimientos, habilidades y destrezas, con la finalidad de mejorar o desarrollar un producto o proceso.

XIX. ANEXOS

CÓDIGO (cuando aplique)	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ADPR02-R01	Lista de Registros