



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: M-SG-001

REVISIÓN: 05

FECHA: 15-DIC-2015

PÁGINA: 1 de 26

RESPONSABLE: Representante de la Dirección


REQUISITO: 4.2

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PACHUCA (UPPachuca)

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001:2008

		
Elaboró: Mtra. Ma. Del Carmen Rivera Madrigal Representante de la Dirección	Revisó: L.C. Elimar Ocampo Alba. Directora de Planeación	Aprobó: M.A.E. Sergio A. Arteaga C. Rector

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 05
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 2 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

Contenido

0.	REFERENTES CONTEXTUALES DE LA UPPachuca.....	4
1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	7
1.1.	GENERALIDADES	7
1.2.	ALCANCE.....	7
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	7
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	9
4.1.	REQUISITOS GENERALES	9
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	12
4.2.1.	GENERALIDADES	12
4.2.2.	MANUAL DE LA CALIDAD.....	12
4.2.3.	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....	12
4.2.4.	CONTROL DE LOS REGISTROS.....	13
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	13
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE	13
5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	13
5.4.	PLANIFICACIÓN	14
5.4.1.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	14
5.4.2.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	15
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	15
5.5.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	15
5.5.1.1.	RESPONSABILIDADES DE LA SECRETARÍA Y DIRECCIONES DE LA UPP	15
5.5.2.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	16
5.5.3.	COMUNICACIÓN INTERNA	16
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	16
5.6.1.	GENERALIDADES	16
5.6.2.	INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN	16
5.6.3.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN.....	17
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	17
6.1.1.	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	17
6.2.	RECURSOS HUMANOS	17
6.2.1.	GENERALIDADES	17
6.2.2.	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.....	18
6.3.	INFRAESTRUCTURA	18
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO.....	19
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	19
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	19
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	20
7.2.1.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.....	20



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: M-SG-001

REVISIÓN: 04


FECHA: 15-DIC-2015

PÁGINA: 3 de 26

RESPONSABLE: Representante de la Dirección

REQUISITO: 4.2

7.2.2.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	20
7.2.3.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	21
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	21
7.4.	COMPRAS	21
7.4.1.	PROCESO DE COMPRAS.....	21
7.4.2.	INFORMACIÓN DE COMPRAS	22
7.4.3.	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	22
7.5.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.5.1.	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.5.2.	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
7.5.3.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	23
7.5.4.	PROPIEDAD DEL CLIENTE	23
7.5.5.	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	23
7.6.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	23
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	23
8.1.	GENERALIDADES	23
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	24
8.2.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	24
8.2.2.	AUDITORÍA INTERNA	24
8.2.3.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	24
8.2.4.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	25
8.3.	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	25
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS	25
8.5.	MEJORA	25
8.5.1.	MEJORA CONTINUA	25
8.5.2.	ACCIÓN CORRECTIVA	25
8.5.3.	ACCIÓN PREVENTIVA	26
9.	CONTROL DE CAMBIOS.....	26

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 4 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

0. Referentes contextuales de la UPPachuca

La Universidad Politécnica de Pachuca (UPPachuca) es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios instaurada por Decreto Gubernamental, publicado en el Periódico Oficial del estado de Hidalgo el 15 marzo de 2004. Fue creada, opera y recibe apoyo financiero con respaldo del Convenio de Coordinación entre el Gobierno Federal y el Gobierno del Estado de Hidalgo. Atendiendo en el Estado a la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior y a nivel federal a la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

Actualmente la UPPachuca cuenta con capacidad de atención para una matrícula aproximada de 4,000 estudiantes en dos turnos, atendiendo la demanda educativa de los ámbitos regional, estatal, nacional e internacional.

Los objetivos sustantivos de la UPP son:

I. Impartir educación superior en los niveles de Licenciatura, Especialización Tecnológica, Maestría y Doctorado, así como cursos de actualización en sus diversas modalidades para preparar profesionales con una sólida formación científica, tecnológica y en valores cívicos y éticos, conscientes de los contextos económico, político y social.

II. Llevar a cabo investigación aplicada y desarrollo tecnológico, pertinentes para el desarrollo económico y social de la región, del Estado y del País.

III. Difundir el conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria.

IV. Prestar servicios tecnológicos y de asesoría, que contribuyan a mejorar el desempeño de las empresas y otras organizaciones de la región, del Estado, y del país.

V. Impartir programas de educación continua, orientada a la capacitación para el trabajo y el fomento de la cultura tecnológica en la región, el Estado y País.

Mediante la oferta de 9 Programas Educativos (PE) a nivel Licenciatura y 9 a nivel Posgrado, la UPP busca responder a la necesidad social de formar profesionistas de manera integral, dotándolos de las competencias necesarias para integrarse a cualquier ambiente de desarrollo laboral y de investigación.

Programas Educativos ofertados actualmente por la UPPachuca:

Nivel Licenciatura

1. *Ingeniería en Biotecnología*
2. *Ingeniería Mecatrónica*
3. *Ingeniería en Telemática*
4. *Ingeniería en Software*

Nivel Posgrados

1. *Especialidad en Biotecnología Ambiental*
2. *Especialidad en Mecatrónica*
3. *Especialidad en Seguridad Informática*
4. *Maestría en Biotecnología*



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: M-SG-001

REVISIÓN: 04

FECHA: 15-DIC-2015

PÁGINA: 5 de 26

RESPONSABLE: Representante de la Dirección

REQUISITO: 4.2

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 5. Ingeniería Financiera | 5. Maestría en Mecatrónica |
| 6. Ingeniería Biomédica | 6. Maestría en Tecnologías de la Información y Comunicaciones |
| 7. Ingeniería Mecánica Automotriz | 7. Maestría en Enseñanza de las Ciencias |
| 8. Licenciatura en Terapia Física | 8. Doctorado en Ciencias en Biotecnología |
| 9. Licenciatura en Medicina | 9. Doctorado en Ciencias y Tecnologías Avanzadas. |

Estos programas, al ser de carácter científico y tecnológico, son vinculados con el sector productivo, algunos de los procesos de vinculación son las estancias, estadías y servicio social, los cuales se realizan con el fin de cumplir con los perfiles profesionales de egreso en cada uno de los PE.

El modelo educativo de la UPP para el nivel licenciatura, está basado en competencias (EBC). Por competencia se entiende, al conjunto de capacidades de una persona, que se reflejan en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, requeridas para realizar una función en un contexto profesional. Es por esto, que el modelo presenta características diferentes a los modelos tradicionales, que se refleja en el diseño curricular de los Planes de Estudio de cada uno de los programas educativos, así como, en la forma en que se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el uso de estrategias y técnicas didácticas diversas, y en la evaluación de los aprendizajes.


Este modelo educativo se caracteriza por contar con:

- *Programas Educativos pertinentes.*
- *Diseño Curricular basado en competencias.*
- *Proceso de enseñanza-aprendizaje significativo.*
- *Diversidad de estrategias de enseñanza y de aprendizaje.*
- *Materiales didácticos orientadores de alumnos y docentes.*
- *Mecanismos efectivos de evaluación de los aprendizajes*
- *Profesores competentes en generar y aplicar el conocimiento, y en facilitar el aprendizaje de los alumnos.*
- *Sistema de asesoría y tutoría*
- *Gestión Institucional para la mejora continúa.*

El diseño curricular en el modelo EBC requiere integrar tres tipos de competencias: básicas o clave, genéricas o transversales, y específicas o técnicas, las cuales se deberán adquirir, consolidar o desarrollar como requisito para el aprendizaje de las distintas asignaturas.

En el modelo EBC, el papel del profesor es decisivo para el cumplimiento de los planes y programas de estudio. Este modelo, le obliga a reflexionar sobre sus propias competencias profesionales y sus habilidades docentes para llevar a cabo el proceso de enseñanza- aprendizaje. Además, concibe al profesor como un agente de renovación y cambio, como facilitador y mediador entre el conocimiento el aprendizaje del alumno. A través de su labor docente, los profesores contribuyen a que los alumnos aprendan a aprender.

En el proceso del diseño curricular de cada programa educativo en el nivel de licenciatura, se tiene presente el objetivo de la Coordinación de Universidades Politécnicas, el cual, es alcanzar que cada uno de sus egresados:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 6 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2


- *La adquisición de conocimientos, actitudes, capacidades, habilidades le permiten enfrentar con éxito diferentes demandas del mundo del trabajo, en diferentes contextos, lo que le permitirá convertirse en un profesionista exitoso.*
- *Se conocen más a sí mismos y han adquirido habilidades para autoevaluar su desempeño en forma crítica y exacta.*
- *Aceptan la responsabilidad de su desarrollo personal y profesional.*
- *Tienen un comportamiento profesional apropiado para satisfacer las necesidades de los sectores productivos.*
- *Trabajan sin problema en forma colaborativa en equipos multidisciplinarios.*
- *Comprenden cómo aplicar los conocimientos y habilidades en contextos diferentes.*

De esta manera, el proceso de enseñanza-aprendizaje en el modelo EBC, está orientado a desarrollar en los alumnos conocimientos duraderos que proporcionen sustento a su práctica profesional y personal, mediante un aprendizaje significativo. El aprendizaje de los alumnos debe incorporarse a sus conocimientos previos, de tal forma que la nueva información se conecte con conceptos relevantes pre-existentes que se encuentran suficientemente claros y disponibles, que funcionen como un punto de anclaje para la nueva información, organizada y estructurada de manera lógica, para que el alumno le encuentre sentido y lo asimile fácilmente.

Adicionalmente, los servicios para la atención individual y en grupo de los alumnos, como son los Programas de Tutorías y Asesorías, han conducido a mecanismos estandarizados para la mejora en la eficiencia terminal de los estudiantes. Todo lo anterior, asociado a una infraestructura moderna y pertinente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos.

Información extraída del Programa Institucional de Desarrollo 2011 – 2016.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Politécnica de Pachuca responde a una decisión estratégica de la gestión institucional, y es un componente que coadyuva al aseguramiento de la calidad y al reconocimiento social de que en la institución se realizan las actividades de acuerdo a normas de calidad, sustentadas en el Programa Institucional de Desarrollo, en congruencia con los Programas Sectoriales de Educación tanto a nivel Federal como Estatal. Éste se certificó bajo la Norma ISO 9001:2000 el Primero de Marzo del 2006 y actualmente se encuentra Certificado bajo la misma norma en su versión 2008.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 7 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

1. Objeto y campo de aplicación

1.1. Generalidades

El presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad establece los lineamientos en los que la Universidad Politécnica de Pachuca fundamenta su desempeño a través de la Misión, Visión, Política, Procesos y Procedimientos Documentados con la finalidad de cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

1.2. Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la UPP aplica al proceso educativo del alumno desde su ingreso hasta su seguimiento como egresado, para los programas educativos de Licenciatura en Terapia Física, en Médico Cirujano, las Ingenierías en Biotecnología, Mecatrónica, Telemática, Financiera, Software, Biomédica, Mecánica Automotriz, así como las Maestrías en Biotecnología, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Mecatrónica.


Exclusión: El requisito 7.3 relativo al *Diseño y Desarrollo* no aplica a la Universidad Politécnica de Pachuca, pues ésta no realiza dicha actividad, es la Secretaría de Educación Pública y la Coordinación de Universidades Tecnológicas y Politécnicas quienes establecen los lineamientos para llevar a cabo el diseño y desarrollo de Programas Educativos.

2. Referencias normativas

La UPP se crea como organismo descentralizado de la Administración Pública del Estado de Hidalgo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, y funciona con base al siguiente marco normativo:

Ordenamientos de índole federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Ley de Ciencia y Tecnología
- Ley de Planeación
- Ley de Transparencia de acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal de Archivos
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Ley General de Educación
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 8 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

- Ley para la Coordinación de Educación Superior
- Presupuesto de Egreso de la Federación para el Ejercicio Fiscal
- Programa Sectorial de Educación Pública Federal
- Reforma Constitucional en Materia Educativa 2014
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, arrendamientos y servicios del Sector Público
- Ley Federal de Responsabilidades los Servidores Públicos
- Manual de Contabilidad Gubernamental
- Plan Nacional de Desarrollo


Ordenamientos de Índole Estatal

- Ley de Adquisiciones, Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo
- Ley de Archivos del Estado de Hidalgo
- Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación del Estado de Hidalgo
- Ley de Educación Para el Estado de Hidalgo
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Hidalgo
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno Estatal y Municipal así como de los Organismos Descentralizados, del Estado de Hidalgo
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Hidalgo
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Hidalgo
- Ley de Transparencia de acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo
- Programa Sectorial de Educación Pública Estatal
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones , arrendamientos y servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley de Archivo del Estado de Hidalgo
- Reglamento Ley de Entidades Paraestatales de Hidalgo
- Actualización del Plan Estatal de Desarrollo
- Plan Estatal de Desarrollo
- Ley de Responsabilidades de los servidores públicos para el Estado de Hidalgo

Ordenamientos Institucionales básicos

- Decreto de Creación de la Universidad Politécnica de Pachuca
- Programa Institucional de Desarrollo de la UPPachuca

En todos los casos, se aplica la última edición del documento (incluyendo cualquier modificación) y se encuentran disponibles en la página: <http://www.upp.edu.mx/normatividad/>.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 9 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

3. Términos y definiciones

Para el propósito de este manual, son aplicables los términos y definiciones establecidos en la Norma ISO 9000.

En el desarrollo del presente documento, cuando se utilice el término “producto”, éste también significa “servicio”.

4. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

4.1. Requisitos generales

La Alta Dirección de la Universidad Politécnica de Pachuca es consciente de que un Sistema de Gestión de la Calidad es un medio para alcanzar los objetivos y metas institucionales, es por esto que diseñó, documentó, implementó, y mantiene un SGC mejorando constantemente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001.

Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad


Dentro de los *procesos estratégicos* la Alta Dirección de la Universidad Politécnica de Pachuca, establece políticas y directrices, gestiona los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas (Procesos de Planificación).

A través de la información generada por el proceso de medición, análisis y mejora, la Alta Dirección toma decisiones para prevenir, corregir o mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y con ello mantener clientes satisfechos.

Para la realización del producto se presentan todos los que intervienen en la formación de alumnos(as) de nivel licenciatura y la formación de alumnos(as) de posgrado, desde la difusión de la oferta educativa hasta el seguimiento de los egresados. Cabe hacer mención que para los programas educativos de ciencias de la salud la estadía se realiza antes del servicio social.

Para la formación de alumnos de posgrado no son aplicables los procesos de asesorías, servicio social y estadía sin que esto afecte el flujo del mapa de procesos.

Para ambos casos los requisitos del cliente son determinados institucionalmente por medio de la pertinencia de los programas educativos, en cumplimiento con la normatividad Institucional.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 10 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

Los procesos de apoyo son todos aquellos que si bien no interfieren en forma directa con la formación de los alumnos(as) coadyuvan a brindar un buen servicio educativo estos son: Recursos humanos, Compras, Finanzas, Mantenimiento, Vinculación, Becas, Biblioteca y Servicio médico.

A través de la información generada por el proceso de medición, análisis y mejora, la Alta Dirección toma decisiones para prevenir, corregir o mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y con ello mantener clientes satisfechos.

Cuando se contrate externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la Universidad Politécnica de Pachuca a través de su proceso de compras establecerá los controles necesarios para tales procesos.

La interacción entre los procesos se muestra en forma gráfica a continuación:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: M-SG-001

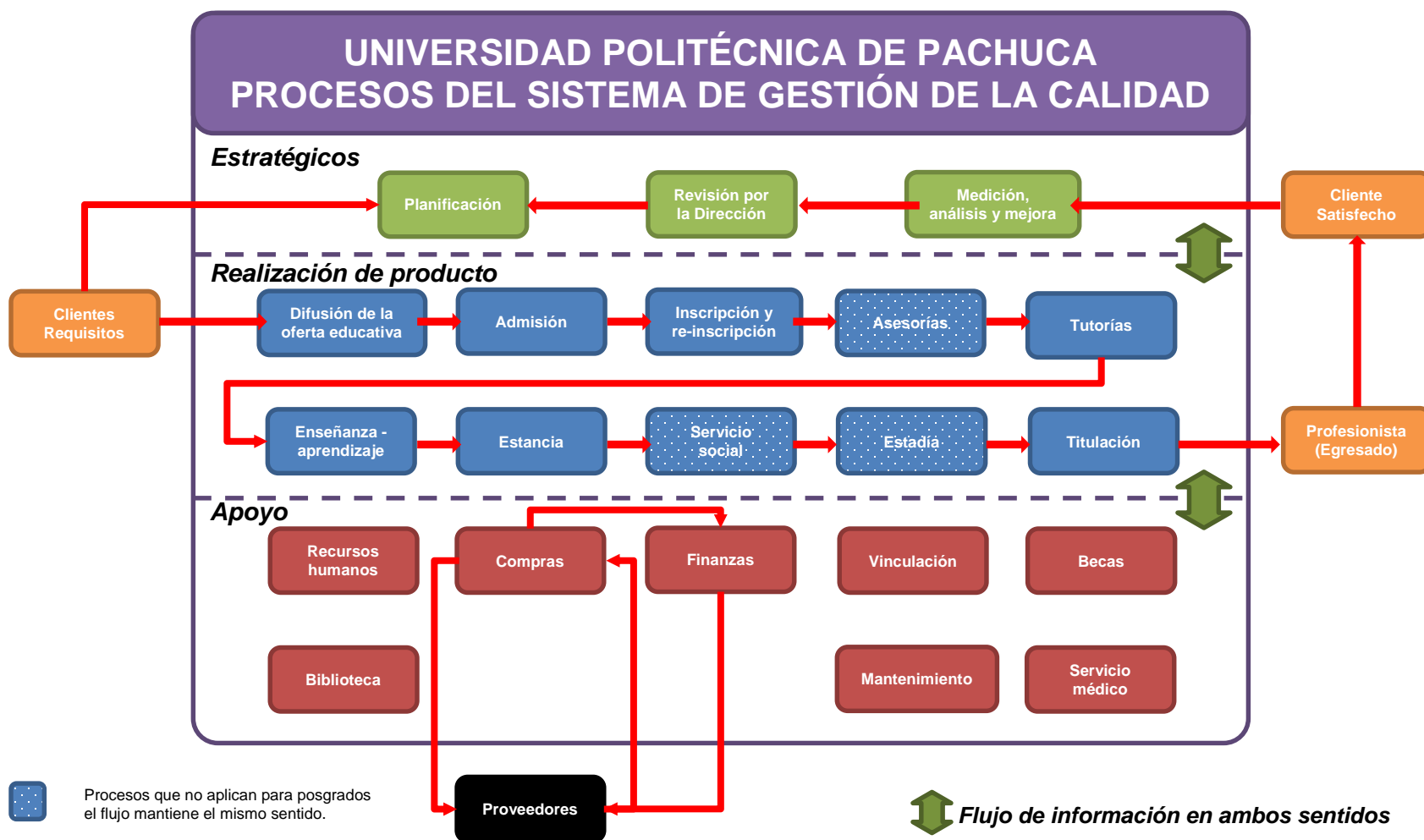
REVISIÓN: 05


FECHA: 15-DIC-2015

PÁGINA: 11 de 26

RESPONSABLE: Representante de la Dirección

REQUISITO: 4.2



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 03
		FECHA: 25-OCT-2013
		PÁGINA: 12 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del SGC se encuentra dividida en los siguientes niveles:

1. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad;
2. Procedimientos (Requeridos por la Norma y los necesarios para el SGC);
Requeridos por la Norma.
 - P-SG-02 Procedimiento para el Control de Documentos.
 - P-SG-03 Procedimiento para el Control de Registros.
 - P-SG-04 Procedimiento para tomar Acciones Correctivas y Preventivas.
 - P-SG-05 Procedimiento para Auditorías Internas.
 - P-SG-06 Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.
3. Registros. (Requeridos por la Norma y los necesarios para el SGC).

4.2.2. Manual de la calidad

El Representante de la Dirección es el responsable de elaborar e implementar el presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, que describe el alcance, las interacciones de sus procesos y hace referencia a los procedimientos documentados.


Los criterios para los periodos de revisión de este manual son los siguientes:

- a) Revisión al menos cada 3 años.
- b) Cambios organizacionales que impacten el Sistema de Gestión de la Calidad
- c) Nuevos procesos.
- d) Cambios significativos en normatividad aplicable.
- e) Cambios significativos en procedimientos del sistema.

4.2.3. Control de los documentos

Los documentos del SGC son elaborados de acuerdo al Procedimiento para Elaborar Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (P-SG-01) y controlados de acuerdo al Procedimiento para el control de documentos (P-SG-02).

Los documentos internos y externos que se encuentran publicados en la página electrónica son controlados, asegurando con esto que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 13 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

El Representante de la Dirección mantiene bajo su resguardo los documentos originales vigentes (manual, procedimientos e Instructivos) del SGC.

4.2.4. Control de los registros

Los registros son un tipo especial de documento y estos son controlados de acuerdo al Procedimiento para el control de registros (P-SG-03). En él se establecen los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Cada responsable de proceso, conserva y protege los registros generados.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la dirección

La Alta Dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de calidad, asegurando que se establecen los objetivos de calidad, realizando las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos. Así mismo utiliza los medios de comunicación para dar a conocer dichos requisitos.

5.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección ha identificado a las partes interesadas en el servicio y desempeño de los procesos de la Universidad, en las cuales se incluyen:


- a) Alumnos, egresados y usuarios finales (empleadores),
- b) Personal de la Universidad y
- c) Junta Directiva, entre otros.

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas son determinadas para asegurar su cumplimiento y en consecuencia aumentar su satisfacción.

5.3. Política de calidad

La Alta Dirección establece y comunica la política de calidad, misma que se encuentra alineada contra la misión, visión y metas institucionales, así como su compromiso con la mejora de sus procesos.

La política de calidad es el marco de referencia para establecer y revisar objetivos de la calidad; ésta es revisada para su continua adecuación en las revisiones por la dirección.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 14 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

Misión

La UPPachuca es una institución pública que proporciona educación de calidad a través de programas educativos pertinentes de licenciatura y posgrado, atendiendo políticas de cobertura con equidad. Realiza extensión, vinculación, investigación y desarrollo tecnológico; formando integralmente profesionistas competentes, emprendedores e investigadores altamente calificados con valores universales, para contribuir al desarrollo sustentable, social y económico del país.

Visión

La UPPachuca será una institución líder, innovadora, en creciente reconocimiento internacional; con todos sus programas educativos acreditados y reconocidos por su calidad, que realiza investigación interdisciplinaria y transdisciplinaria orientada al desarrollo científico y tecnológico; comprometida en la formación de egresados competentes y con valores; soportada por procesos de planeación y gestión transparentes que responden a las necesidades académicas; fortalecida por programas de extensión y vinculación, pertinentes para el desarrollo del estado y del país.

Política de Calidad

En la UPPachuca estamos comprometidos con la formación integral de alumnos para el desarrollo del estado y del país, mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de sus procesos.


5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de calidad

Los altos índices de reprobación y deserción de los programas educativos impactan en la eficiencia terminal de los mismos y en consecuencia en los indicadores institucionales de la Universidad. Con base estos indicadores, la Alta Dirección establece, implementa y mantiene los objetivos de calidad, medibles y coherentes con la política de calidad. A continuación se precisan los objetivos de calidad por nivel educativo.

Para nivel licenciatura:

- Incrementar la eficiencia terminal a través de estrategias establecidas en los diferentes momentos de formación para alcanzar un 20% en los programas educativos de licenciatura que cuenten con egresados.
- Conservar al menos al 80% de la matrícula, es decir una deserción no mayor al 20%.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 15 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

- Incrementar el índice de aprobación por arriba del 80% en cada periodo escolar.

Para nivel posgrado:

- Graduar al menos el 65% de los alumnos por cohorte generacional de cada Programa Educativo de Posgrado en un periodo de duración de sus estudios no mayor a 28 meses para maestría y para doctorado no mayor a 46 meses.
- Alcanzar un promedio general por generación de 8.5 para cada Programa Educativo de Posgrado.
- Lograr al menos un 10% de movilidad de los alumnos de Posgrado.
- Lograr un 10% de participación de los alumnos de Posgrado en proyectos financiados.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La Alta Dirección realizó la planificación del SGC con la finalidad de establecer las actividades e identificar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos programados, así como mantener la integridad del SGC cuando se planifiquen e implementen cambios en éste.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

En la UPPachuca, se cuenta con un organigrama que indica la estructura organizacional y la jerarquía, complementándose con los perfiles y descripciones de puesto, además de la responsabilidad definida en la documentación del SGC. En la siguiente liga se mantiene actualizada la estructura orgánica de la Universidad.

(http://transparencia.hidalgo.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=88:universidad-politecnica-de-pachuca&catid=20:organismos-descentralizados&Itemid=153)

La Alta Dirección está formada por los cuatro primeros niveles de la organización (Rector, Secretarios, Directores de División, Directores de Área, Directores o Coordinadores de Programa Educativo, en caso de no existir Director de Área se considerará el nivel de Subdirector de Área).

5.5.1.1. Responsabilidades de la Secretaría y Direcciones de la UPPachuca

Dentro de las principales responsabilidades y autoridad de la Secretaría Académica y Administrativa, así como de las Direcciones hacia el Sistema de Gestión de la Calidad, aplican las siguientes, según corresponda:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO: M-SG-001

REVISIÓN: 04

FECHA: 15-DIC-2015

PÁGINA: 16 de 26

RESPONSABLE: Representante de la Dirección

REQUISITO: 4.2

- a) Verificar y dar seguimiento al cumplimiento de los Objetivos de Calidad establecidos por la Alta Dirección.
- b) Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el servicio, proceso y SGC.
- c) Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de cualquier incumplimiento relacionado al servicio, proceso y SGC.
- d) Iniciar, recomendar o proporcionar soluciones a través de los conductos designados y procedimientos establecidos.
- e) Verificar la implantación de soluciones.

5.5.2. Representante de la dirección

La Alta Dirección de la UPPachuca designa mediante nombramiento al Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad, para que informe sobre el desempeño del SGC, señale las necesidades de mejora y asegure la toma de conciencia de la organización sobre los requisitos del cliente.

5.5.3. Comunicación interna

La Universidad Politécnica de Pachuca promueve la comunicación de la comunidad universitaria a través de sistemas y tecnologías de información, reuniones de trabajo, tarjetas informativas, circulares y equipos de trabajo. Además cuenta con un procedimiento de comunicación (P-CS-01) cuyo objetivo es Informar en tiempo y forma, las actividades académicas, culturales y deportivas que se realizan al interior y al exterior de la Universidad Politécnica de Pachuca.

5.6. Revisión por la dirección


5.6.1. Generalidades

La Alta Dirección revisa el SGC a intervalos planificados, de acuerdo al Procedimiento para la revisión por la dirección (P-RE-01), para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC incluyendo la política y objetivos de calidad.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

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

- a) los resultados de auditorías,
- 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 previas,

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 17 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la revisión

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

- a) la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6. Gestión de los recursos

6.1.1. Provisión de los recursos

La Universidad Politécnica de Pachuca, a través del Procedimiento P-PL-01 correspondiente a la Integración, seguimiento y evaluación del Programa Operativo Anual (POA), determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.


Se cuenta con el procedimiento P-PL-02 para Suficiencia y control Presupuestal y con los siguientes procedimientos para el seguimiento y control financiero:

- a) Fiscalización de solicitud de recursos financieros (P-AF-06)
- b) Caja (P-AF-07)
- c) Bancos (P-AF-08)
- d) Elaboración de estados financieros (P-AF-09)

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

La Universidad es consciente de la importancia de su personal para alcanzar sus objetivos y metas, es por eso que implementa acciones para mejorar su competencia de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento para capacitación y actualización de personal (P-AF-02), así como en el POA de Capacitación y Actualización del Personal Docente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 18 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La Secretaría Administrativa asegura que las características de desempeño del personal permitan desarrollar sus funciones, incluyendo el mantenimiento y mejora del SGC; estableciendo en el perfil de puesto los lineamientos de competencia.

Los criterios de selección y contratación de personal se establecen en el procedimiento del mismo nombre (P-AF-01). La Secretaría Administrativa a través del Departamento de Recursos Humanos coordina las actividades de formación del personal docente y administrativo mediante la identificación de necesidades de capacitación. Los registros de (Educación, formación, habilidades y experiencia) la competencia del personal que afecta la calidad del servicio educativo que se brinda se encuentran en cada uno de los expedientes.


La Alta Dirección se asegura de que el personal conoce la importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen al desempeño de los procesos y en consecuencia a la satisfacción del cliente.

6.3. Infraestructura

En forma anual se formula un Programa Anual de Infraestructura que integra los recursos federales autorizados para la Universidad y que son ejecutados a través del INIFEH (Instituto de Infraestructura Educativa de Hidalgo) y a los cuales se les da seguimiento a través del departamento de Seguimiento de Obra, este departamento es quien en forma interna formula uno de los proyectos que conforman el Programa Operativo Anual denominado infraestructura, en éste se consideran las adecuaciones menores la misma. Es a través de estas herramientas que se identifican las necesidades específicas de infraestructura, necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

En lo que respecta al mantenimiento, se cuenta con cinco procedimientos: P-DD-05 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Sistemas Informáticos, P-DD-03 Procedimiento Preventivo y Correctivo de Equipo de Cómputo y Comunicaciones, P-DD-04 Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Laboratorios y Talleres, P-AF-11 Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Infraestructura y Mobiliario y P-AF-12 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Parque Vehicular, en los cuales se consideran las actividades para llevar a cabo los programas tanto para espacios comunes, edificios, aulas, talleres, laboratorios, vehículos y equipos informáticos para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Los servicios bibliotecarios forman parte de la infraestructura necesaria para la atención y formación de los alumnos es por ello que la Universidad cuenta con el procedimiento P-DD-02

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 19 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

Servicios Bibliotecarios, en el cual se establecen los lineamientos para la prestación de estos servicios.

6.4. Ambiente de trabajo

La Secretaría Administrativa a través del departamento de Mantenimiento se asegura que las condiciones para que se lleve a cabo el proceso de enseñanza - aprendizaje, el cual incluye los salones de clase, talleres, laboratorios y espacios comunes, sean seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de la comunidad universitaria. Para garantizar condiciones seguras dentro de las Instalaciones, la UPPachuca cuenta con un Comité de Medio Ambiente, Seguridad e Higiene y Protección Civil cuyo objetivo es promover y dar cumplimiento a la normativa relacionada a estos temas.

7. Realización del producto


7.1. Planificación de la realización del producto

La UPPachuca ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del producto. Durante su planificación, la Alta Dirección determinó los objetivos de calidad, los requisitos del producto se establecen de acuerdo a los lineamientos del Modelo de Gestión por Competencias de la Universidades Politécnicas.

La representación gráfica de estos procesos y su interacción se encuentran en el punto 4.1 Requisitos generales de este manual, mismos que están documentados en los siguientes procedimientos.

Para nivel Licenciatura:

- Difusión de la oferta educativa (P-CS-02)
- Admisión a licenciatura (P-PL-08)
- Inscripción (P-PL-05)
- Reinscripción (P-PL-06)
- Asesorías Académicas en Licenciatura (P-SA-01)
- Tutorías Académicas en Licenciatura (P-SA-02)
- Actividades Docentes (P-SA-04)
- Dirección de programa Educativo y Coordinación de Área Transversal (P-DD-01)
- Servicio Social (P-VI-01)
- Estadía de Ingenierías y Ciencias de la Salud (P-VI-04)
- Emisión de Título profesional, Diploma y Grado Académico (P-PL-07)

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 20 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

Para nivel Posgrado:

- Difusión de la oferta educativa (P-CS-02)
- Admisión a posgrado (P-DP-01)
- Inscripción y reinscripción (P-PL-05 y P-PL-06)
- Tutorías de Posgrado (P-DP-05)
- Actividades Docentes de Posgrado (P-SA-04)
- Coordinación de Posgrado (P-DP-02)
- Movilidad Estudiantil de Posgrado (P-DP-03)
- Obtención de grado (P-DP-05)
- Emisión de Título profesional, Diploma y Grado Académico (T-PL-07)

Además de los procesos de gestión y apoyo, necesarios para la planificación y administración de los recursos para el funcionamiento de la Universidad, así como aquellos para el seguimiento, análisis y mejora de los procesos.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto


La determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo se establece en los planes de estudio de cada programa educativo tanto de nivel licenciatura como de nivel posgrado.

Por otro lado se cuenta, como parte del proceso de Vinculación, con un procedimiento para seguimiento de egresados (T-VI-007), el cual permite conocer el grado de satisfacción de los Egresados y Empleadores sobre los conocimientos adquiridos y su desempeño laboral, siendo este un elemento de entrada para la mejora de los procesos del SGC.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Cuando se realizan cambios en los requisitos del servicio, la UPPachuca se asegura que la documentación correspondiente es modificada y que el personal involucrado es informado sobre las actualizaciones a través del medio o medios que se consideren pertinentes.

Es decir cuando se da la actualización de un plan de estudios por parte de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas el Director del Programa Educativo que

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 21 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

corresponda se encarga de notificar al personal docente involucrado los cambios y mantener en su resguardo la documentación correspondiente.

7.2.3. Comunicación con el cliente

Los medios de comunicación con el cliente (Alumno, Sector Productivo y Partes Interesadas) se establecen en los distintos procesos, desde la difusión de la oferta educativa hasta el seguimiento de egresados (P-VI-03). Y estos pueden ser a través de medios electrónicos (página institucional, teléfono, correo, redes sociales, entre otros) o medios impresos (papel, publicaciones, periódico, entre otros).

Las quejas y sugerencias son atendidas de acuerdo al procedimiento del mismo nombre (P-SG-07) y pueden externarse a través de los buzones físicos, el correo electrónico quejasysugerencias@upp.edu.mx y redes sociales.

En lo que refiere a la comunicación formal con los sectores productivos y privados se da a través de convenios, para ello existe el procedimiento P-VI-02.

La relación y comunicación con los diversos sectores, para llevar acabo las Visitas Industriales, Académicas y Técnicas se establece en el procedimiento P-VI-06.

7.3. Diseño y desarrollo


Como se establece en el alcance de este manual, este requisito está excluido del SGC.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

Los Líderes de Proyecto llevan a cabo las acciones y actividades de acuerdo a lo establecido en el Programa Operativo Anual, para lo cual la adquisición de bienes y/o servicios se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento de compras (P-AF-03). El tipo y grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto de éste en la posterior realización del producto.

La evaluación y selección de proveedores se realiza de acuerdo con el procedimiento de evaluación de proveedores (P-AF-04).

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 22 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

7.4.2. Información de compras

Los requisitos de compra se establecen por el solicitante en el formato de requisición esta es un formato del procedimiento (P-PL-02), el responsable de compras se asegura de que los requisitos para la adquisición sean adecuados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

Cuando el bien o servicio adquirido impacte en la realización del producto (formación del alumno), el responsable de compras notifica al área solicitante para que éste verifique que el bien o servicio adquirido cumple con los requisitos establecidos. En caso de cumplir, se firma de conformidad en la factura o documento que establezca el departamento de compras.

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Los procesos que forman el SGC de la UPPachuca fueron gestionados con base en el ciclo de mejora continua, por lo que se contemplaron actividades de control, mismas que han sido documentadas en los procedimientos.


Durante la planificación para la prestación del servicio, se establecen las condiciones para la impartición de la cátedra, las cuales incluyen:

- a) la disponibilidad de información que describe las características de la materia a impartir,
- b) la disponibilidad de manuales de asignatura o contenido temático,
- c) el uso de material biológico, equipos, laboratorios y talleres,
- d) los métodos de evaluación,
- e) los instrumentos de seguimiento y medición, y
- f) la implementación de actividades de asentamiento de calificación.

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

La Universidad Politécnica de Pachuca con base a los recursos disponibles valida sus procesos y la prestación del servicio a través de la evaluación y/o acreditación de sus programas educativos. Donde el organismo evaluador tiene como objetivo reconocer la calidad de los programas educativos de nivel Licenciatura y Posgrado en la Universidad, basados en parámetros de referencia nacionales e internacionales los cuales son manejados por los organismos tales como CIEES, organismos reconocidos por COPAES, CONACYT, entre otros.

Y a través del procedimiento P-PL-07 Emisión de Título Profesional, Diploma y Grado Académico se validan los estudios a través de la Dirección General de Profesiones (DGP).

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 23 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Con la finalidad de dar seguimiento y tener control sobre el servicio, los programas educativos, su currícula y las materias que lo conforman cuentan con un número de identificación. Así mismo, al alumno se le asigna un número de matrícula, el cual permite darle seguimiento a través de su estancia en la Universidad.

En lo que respecta a mobiliario y equipo, estos son identificados con un número de inventario.

7.5.4. Propiedad del cliente

Los documentos proporcionados por el educando al momento de su inscripción son considerados propiedad del cliente mientras están bajo el control de la Universidad. Servicios Escolares es el responsable de identificar, verificar, proteger y salvaguardar los documentos propiedad del cliente. En caso de que los documentos sufran algún deterioro o pérdida, esta situación es notificada al alumno.

7.5.5. Preservación del producto

El producto que ofrece la Universidad Politécnica de Pachuca es intangible por lo que no se somete a la preservación del mismo. Sin embargo la evidencia de las actividades es controlada por medio del procedimiento de control de registros (P-SG-03).

La preservación de los insumos utilizados en las prácticas en laboratorios y talleres es responsabilidad del encargado de la instalación, incluyendo las condiciones de seguridad e higiene.


7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

El control de los equipos utilizados en talleres y laboratorios, son responsabilidad del encargado de la instalación y éste los controla a través de su número de inventario o identificación. Los equipos son programados para realizarles mantenimiento preventivo, incluyendo cuando aplique su verificación. Los equipos de laboratorios y talleres son de uso didáctico por lo cual el requerimiento de calibración es definido por el personal técnico especializado.

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

Para la medición, se ha establecido indicadores en los procesos del SGC, ésta información es usada para asegurar la eficacia del SGC. La representación gráfica de estos indicadores

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 24 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

permite identificar tendencias y con base a estas tomar acciones preventivas, correctivas o de mejora.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Una de las medidas del desempeño del SGC, es el grado de satisfacción del cliente. El desempeño docente es evaluado por el alumno cuatrimestralmente, los resultados de dichas encuestas son analizados, y a partir de este se toman las acciones correspondientes. Procedimiento encuesta del desempeño docente (P-PL-03) y En el proceso de seguimiento de egresados (P-VI-03) se realizan encuestas a los egresados y empleadores para conocer cual la percepción de la calidad del producto.

Adicionalmente procedimientos tales como Becas (P-PL-04), Servicios Bibliotecarios (P-SA-04), Servicio Social (P-VI-01), Servicio Médico (P-AF--10) cuentan con encuestas que miden la satisfacción de los servicios prestados.

8.2.2. Auditoría interna


La UPPachuca cuenta con un procedimiento para auditorías internas (P-SG-05), en él se establecen los lineamientos para planificar, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del SGC con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001.

La Dirección responsable del proceso o procesos que estén siendo auditados se asegura de que se realizan las correcciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. El seguimiento de las actividades incluye su verificación, de acuerdo al Procedimiento para tomar acciones correctivas y preventivas (P-SG-04).

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Durante la planificación del SGC y el desarrollo de los procesos, se establecieron actividades de seguimiento y cuando se consideró necesario, la medición de los mismos. Cuando no se alcancen los resultados esperados, se llevan a cabo acciones correctivas de acuerdo al procedimiento para tomar acciones correctivas y preventivas (P-SG-04).

Con el objeto de medir y dar seguimiento al desempeño del personal docente desde diversas perspectivas se cuenta con el procedimiento P-SA-03 Evaluación del Desempeño Docente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 25 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

El seguimiento y medición del producto se realiza de acuerdo a los lineamientos del modelo educativo basado en competencias. Los resultados de este proceso son registrados y usados para demostrar que el producto alcanza los objetivos planificados.

El seguimiento a los alumnos de licenciatura durante su trayectoria escolar se da según lo establecido en el procedimiento de P-SA-02 Tutorías Académicas en Licenciatura y para nivel posgrado con el procedimiento P-PD-05 Tutorías de Posgrado.

8.3. Control del producto no conforme

Se considera producto no conforme a los siguientes: el desempeño de los alumnos de nivel licenciatura sea no competente y en nivel posgrado cuando no cumplan con los periodos establecidos para titulación establecidos en el reglamento de Posgrado. Estas se controlan de acuerdo al procedimiento para el control de producto no conforme (P-SG-06).

8.4. Análisis de datos

Los resultados de desempeño de los procesos son analizados para demostrar la eficacia del SGC y determinar donde se puede realizar la mejora continua. Este análisis proporciona información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad del servicio educativo y las tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades de llevar a cabo acciones preventivas.


8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

La UPPachuca establece en su Política de Calidad la mejora de la eficacia de su SGC, a través de la participación del personal, la mejora continua se da también como resultado de las acciones preventivas y correctivas implementadas, con la atención de las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas y externas, así como por el resultado de la operación de proyectos de corto plazo a través del POA y de mediano plazo a través de los PROPEs, PROFOES, PROGES, entre otros.

8.5.2. Acción correctiva

Como una acción correctiva cuando un alumno presenta bajo rendimiento o reprobación en las evaluaciones del aprendizaje es tratado bajo el procedimiento de Asesorías Académicas en Licenciatura (P-SA-01) a fin de apoyar su buen desempeño académico.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: M-SG-001
		REVISIÓN: 04
		FECHA: 15-DIC-2015
		PÁGINA: 26 de 26
RESPONSABLE: Representante de la Dirección		REQUISITO: 4.2

Adicionalmente la UPPachuca cuenta con un procedimiento para tomar acciones correctivas y preventivas (P-SG-04) mismo que es de aplicación en diversos casos.

8.5.3. Acción preventiva

Cuando un alumno se encuentra en riesgo académico por pasividad en el aula o ausentismo, es tratado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Asesorías Académicas en Licenciatura (P-SA-01), a fin de prever que esto impacte en un bajo rendimiento o reprobación.

Con este mismo propósito se establece el procedimiento de Tutorías Académicas en Licenciatura (P-SA-02) y Tutorías de Posgrado (P-DP-05) mediante los cuales se brinda acompañamiento de alumnos(as), orientado a coadyuvar a su permanencia y mejora continua para su aprovechamiento académico.

Como una acción preventiva para evitar el abandono escolar por causas económicas la Universidad ha implementado el procedimiento P-PL-04 Otorgamiento y Gestión de Becas y este es aplicable para alumnos de nivel licenciatura y posgrado.

Adicional estas acciones existe el procedimiento para tomar acciones correctivas y preventivas (P-SG-04).

9. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio
04	Se actualizó el código de los procedimientos ya existentes, se anexaron nuevos procedimientos, se identifica en el mapa de procesos aquellos que no aplican a posgrado y se modificó el alcance para darle cobertura a los PE de posgrado, en general se modificó la redacción a fin de ser más explícitos en algunos puntos.
05	Se actualizó el código de los procedimientos ya existentes, debido a que algunos de ellos pertenecían a la Secretaría Académica y ahora pertenecen a la División de Estudios Profesionales, se modificó el alcance para dar cobertura al PE de Licenciatura en Médico Cirujano y en algunos casos se realizaron precisiones derivadas de la incorporación de este PE al alcance del SGC, así como en el apartado de infraestructura.