



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL DE LA UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA DE GUTIÉRREZ ZAMORA.**

MSGI-UTGZ



CONTENIDO |

1. Introducción.	5
2. Referencias Normativas.	6
3. Términos y Definiciones.	6
4. Contexto de la Organización.	7
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	7
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	8
4.3 Alcance del Sistema de Gestión Integral.	11
4.4 Sistema de Gestión Integral y sus procesos.	12
5. Liderazgo.	15
5.1 Liderazgo y compromiso.....	15
5.2 Políticas.....	15
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	16
6. Planificación.	16
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	16
6.1.1 Generalidades.....	16
6.1.2 Aspectos ambientales.	17
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos.....	17
6.2 Objetivos y Planificación para lograrlos.....	17
Objetivos de calidad.	17
Objetivos ambientales.....	18
Objetivo de Igualdad laboral y No Discriminación.....	18
Principios Generales.....	19
6.3 Planificación de los cambios.....	20
7. Apoyo.....	20
7.1 Recursos.....	20

7.1.1	Generalidades	20
7.1.2	Personas	20
7.1.3	Infraestructura.	20
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.	21
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.....	21
7.2	Competencia.....	21
7.3	Toma de conciencia	22
7.4	Comunicación	22
7.5	Información documentada.....	22
8.	Operación.....	23
8.1	Planificación y Control de los procesos.....	23
8.2	Requisitos para el servicio educativo.	24
8.2.1.	Comunicación con el cliente	24
8.2.2.	Determinación de los requisitos para el servicio educativo.	24
8.2.3.	Revisión de los requisitos para el servicio educativo.	24
8.2.4.	Cambios en los requisitos el servicio.	25
8.2.5.	Preparación y respuesta ante emergencias.....	25
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	26
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	27
8.4.1.	Tipo y alcance del control	27
8.4.2.	Información para los proveedores externos.....	28
8.5	Producción y provisión del servicio.	28
8.5.1.	Control de la Producción y de la provisión del servicio.	28
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	29
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	30
8.5.4.	Preservación.....	30

8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega.....	30
8.5.6.	Control de los cambios.....	30
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	31
8.7	Control de Salidas No Conformes.....	31
9.	Evaluación del desempeño.....	31
9.1	Seguimiento y Medición del Proceso Educativo.....	31
9.1.1.	Generalidades.....	31
9.1.2.	Satisfacción del Cliente.....	32
9.1.3.	Análisis y Evaluación.....	32
9.2	Auditoría Interna.....	32
9.3	Revisión por la Dirección.....	33
9.3.1.	Generalidades.....	33
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección.....	33
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección.....	33
10.	Mejora.....	34
10.1	Generalidades.....	34
10.2	No conformidad y Acciones Correctivas.....	34
10.3	Mejora Continua.....	34

1. Introducción.

El Manual del Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ), es un documento en el que se plasma y refleja la convicción que tenemos todos los que la integramos para cumplir con calidad y calidez, requisitos de nuestros clientes a través de nuestros Servicios Educativos; con una visión de mejora continua.

Este manual ha sido elaborado con la finalidad de mostrar la estructura, las responsabilidades y funciones del sistema integrado de gestión, integrado por los componentes:

- Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015
- Sistema de gestión Igualdad Laboral y No Discriminación basado en la NMX- R-025-SCFI-2015 Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001:2015

De igual forma en este manual se muestran y describen los procesos definidos por la alta dirección, así como sus interacciones y mecanismos de gestión para la apropiada y pertinente prestación de los servicios institucionales para el logro de la misión y visión de la UTGZ.

El Sistema de Gestión de Integral (SGI) de la UTGZ está documentado en el presente manual, conforme a lo establecido por los lineamientos internos y externos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios educativos para la formación de profesionistas Técnicos Superiores Universitarios, Licenciados e Ingenieros.

2. Referencias Normativas.

ISO 9000:2015 / NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos.

ISO 9004:2018/ NMX-CC-9004-IMNC-2018 Gestión de la calidad — Calidad de una organización — Orientación para lograr el éxito sostenido

ISO 14001:2015 / NMX-SAA- 14001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos con orientación para su uso.

ISO 19011:2018 / NMX-CC-19011-IMNC-2018 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No discriminación.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares.

3. Términos y Definiciones.

A efecto de este documento se aplican los términos y definiciones dados en las normas:

ISO 9000:2015 / NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos.

ISO 9004:2018/ NMX-CC-9004-IMNC-2018 Gestión de la calidad — Calidad de una organización — Orientación para lograr el éxito sostenido

ISO 14001:2015 / NMX-SAA- 14001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos con orientación para su uso.

ISO 19011:2018 / NMX-CC-19011-IMNC-2018 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No discriminación.

4. Contexto de la Organización.

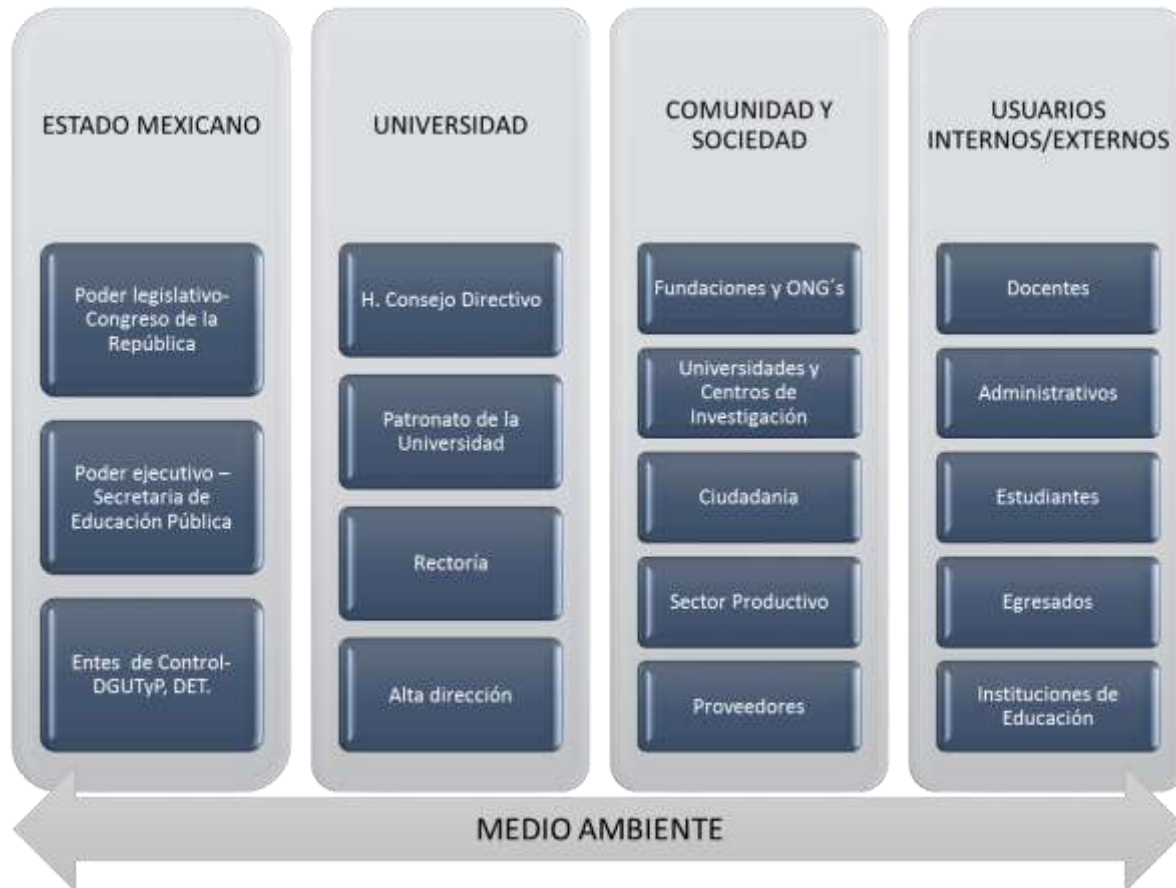
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

La UTGZ es una institución Pública de Educación Superior, con carácter de Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado con personalidad jurídica y patrimonio propio, ubicada en el municipio de Gutiérrez Zamora, Veracruz, por decreto de creación publicado en la gaceta oficial no.260 del Gobierno del Estado de Veracruz, de fecha 03 de noviembre de 2006.

De acuerdo a los requisitos de la ISO NMX-CC-9001-IMNC-2015 en clausula 4.1, la UTGZ determina los aspectos externos e internos que afectan a su capacidad de lograr resultados desde el Programa Estratégico Institucional 2019-2024 (PEI), mediante un análisis FODA Institucional (Anexo1) al cual se han integrado los aspectos ambientales inherentes, así mismo ha identificado los grupos de interés para la comprensión de sus necesidad y expectativas.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Tabla 1. Identificación de los Grupos de interés de la UTGZ.



De los grupos de interés anteriormente identificados se definen los principales intereses y necesidades.

Tabla 2. Intereses y Necesidades de los grupos de interés.

Grupo de Interés	Intereses	Necesidades	Actividad de Seguimiento
SEP	Formar mejores seres humanos, Ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.	Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad. Cumplimiento de la ley. Seguridad y confiabilidad en los datos. Implicación en políticas públicas. Cumplimiento de la normatividad aplicable en materia ambiental.	Informes cuatrimestrales de Actividades. PEI, POA, PTA, MECASUT y 911. Informes de Estadística. Reportes de Infraestructura. Reporte de Indicadores. Portal de Transparencia. Acreditación de Programas Educativos.
DET DGUTYP	Control Fiscal. Control Disciplinario.	Entrega de informes de Gestión. Resultados misionales. Desempeño de procesos. Cumplimiento de los aspectos legales.	Informes cuatrimestrales de Actividades. PEI, POA, PTA, MECASUT y 911. Informes de Estadística. Reportes de Infraestructura. Reporte de Indicadores. Transparencia. Auditorías Internas y Externas.
Comunidad y sociedad	Convocatorias académicas. Convocatorias laborales. Programas educativos. Disponibilidad de Cupos. Información pertinente y oportuna.	Presencia en las regiones. Infraestructura. Oportunidades de empleo. Actuaciones favorables. Inversión Social. Promoción de valores y respeto al medio ambiente.	Convocatorias académicas. Página Institucional. Redes sociales institucionales. Profesionistas con formación integral. Participación con actividades culturales, deportivas y ambientales con la sociedad. Ideario Institucional.
Docentes	Desempeño profesional Crecimiento Intelectual Calidad Publicaciones Comunicación Estabilidad laboral Capacitación Respeto al medio ambiente	Organización y Métodos del Servicio Educativo. Bienestar Universitario. Espacios y Recursos Físicos Idóneos. Selección y admisión de estudiantes. Materiales de Apoyo Académico. Sistemas de Apoyo al Aprendizaje. Resultados de educación. Sistemas de Información. Propiedad intelectual.	Programa de Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) y Cuerpos Académicos. Evaluación Docente (PED-05). Medición del Clima Laboral. Capacitación y Formación Docente. Proporción de infraestructura para desarrollar las actividades. Biblioteca. Revista Científica.

Grupo de Interés	Intereses	Necesidades	Actividad de Seguimiento
Estudiantes	Derecho a la Educación, Selección, Admisión, Programas académicos pertinentes Adquirir Conocimiento Titulación	Organización y Métodos del Servicio Educativo. Bienestar Universitario. Espacios y Recursos Físicos Idóneos. Docentes Altamente Calificados. Materiales de Apoyo Académico. Sistemas de Apoyo al Aprendizaje. Deberes de ciudadano.	Convenios para certificación de Alumnado. Encuesta de Satisfacción de los servicios. Comunicación (Atención de Quejas y Sugerencias). Convocatorias de becas. Programa Institucional de Tutorías. Cursos de Formación Integral. Capacitación y Formación Docente. Actividades Paraescolares. Acreditación de Programas Educativos. Material Bibliográfico y Biblioteca Virtual.
Egresados	Mecanismos de participación Reconocimiento Programa de Egresados Sentido de pertenencia Crecimiento Intelectual	Sistemas de información Catálogo de servicios Información que les permita realizar buenas prácticas en el tema ambiental	Encuesta de satisfacción de los egresados. Encuesta de seguimiento de egresados. Educación continua.
Administrativos	Condiciones laborales adecuadas Bienestar laboral Formación, desarrollo y planes de carrera Comunicación Interna Estabilidad laboral	Personal Calificado Sistemas de información Infraestructura	Medición del Clima Laboral. Proporción de infraestructura para desarrollar las actividades. Capacitaciones.
Proveedores	Garantía de compras	Ventas Catálogo de proveedores Evaluación de proveedores Portal de compras públicas del gobierno.	Evaluación de Proveedores. Cumplimiento a requisitos legales y otros aplicables. Catálogo de proveedores
Sector Productivo	Profesionales competentes y actualizados que aporten al desarrollo y la productiva del país. Profesionistas con actitud proactiva. Profesionistas con valores	Vinculación con sector productivo local e internacional. Encuesta de seguimiento de egresados.	Estudios de factibilidad y pertinencia. Análisis Situacional de Trabajo. Análisis de encuesta de satisfacción del empleador. Vinculación con el sector productivo mediante la bolsa de trabajo. Convenios. Prácticas y Estadías.

4.3 Alcance del Sistema de Gestión Integral.

El Proceso de enseñanza-aprendizaje para la impartición de planes y programas de estudio de TSU y la continuidad de Licenciaturas e ingenierías que comprende la planeación, vinculación, administración de recursos, la dirección dentro de las instalaciones de la UTGZ.

TSU	Licenciaturas
En Turismo Área Hotelería	Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico
En Agrobiotecnología Área Vegetal	Ingeniería en Agrobiotecnología
En Mantenimiento Área Industrial	Ingeniería en Mantenimiento Industrial
En Tecnologías de la Información Área Entornos Virtuales y Negocios Digitales	Ingeniería en Entornos Virtuales y Negocios Digitales
En Mantenimiento Área Petróleo	Ingeniería en Mantenimiento Petrolero
En Contaduría	Licenciatura en Contaduría
En Química Área Industrial	Ingeniería en Procesos Químicos
En Administración Área Administración y Evaluación de Proyectos	
En Operaciones Comerciales Internacionales Área Clasificación Arancelaria y Despacho Aduanero	Ingeniería en Logística Internacional
En Tecnologías de la Información Área Desarrollo de Software Multiplataforma	Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software
En Energías Renovables Área calidad y Ahorro de Energía.	
En Gestión Integral del Riesgo	
En Lengua Inglesa	

4.4 Sistema de Gestión Integral y sus procesos.

La universidad establece, implementa, mantiene y mejora su sistema de gestión integral de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos; ISO 14001:2015 / NMX-SAA- 14001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos con orientación para su uso y la NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No discriminación, con el propósito de lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental.

Los procesos necesarios para el SGI, su secuencia e interrelación se muestran en el mapa de procesos. (Ilustración 1 y 2), para la medición de su eficacia establece el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Programa de Trabajo Anual (PTA), Programa Operativo Anual (POA) y el Programa Anual de Indicadores de Gestión (PAIG) y a su vez contribuyen al cumplimiento del PEI.

La aseguración de los recursos necesarios para la operación y prestación de servicios se realiza mediante el presupuesto asignado y la captación de ingresos.

Aborda los riesgos y oportunidades mediante Anexo 2 Matriz de Riesgos y oportunidades.

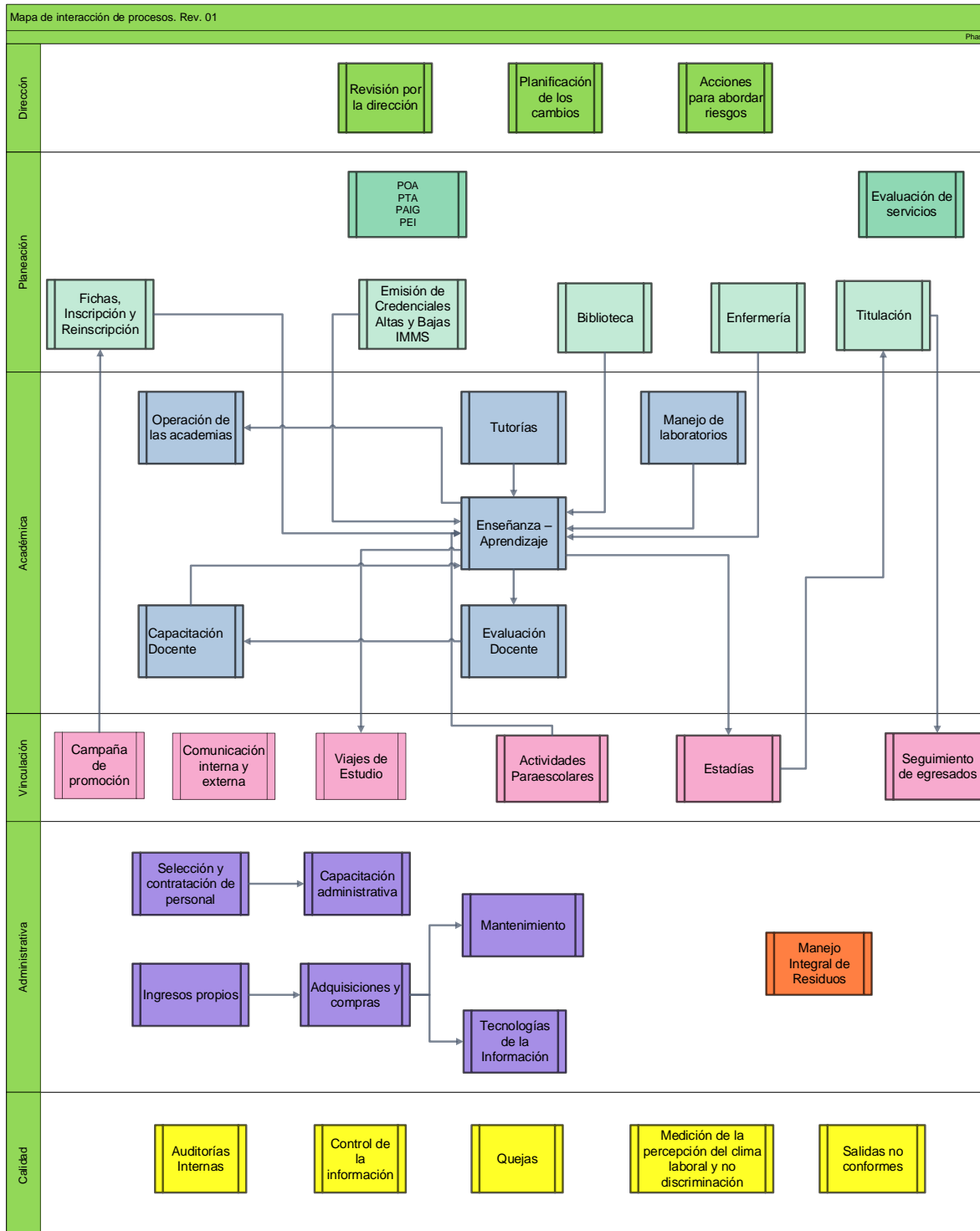


Ilustración 1. Mapa de Procesos de la UTGZ.

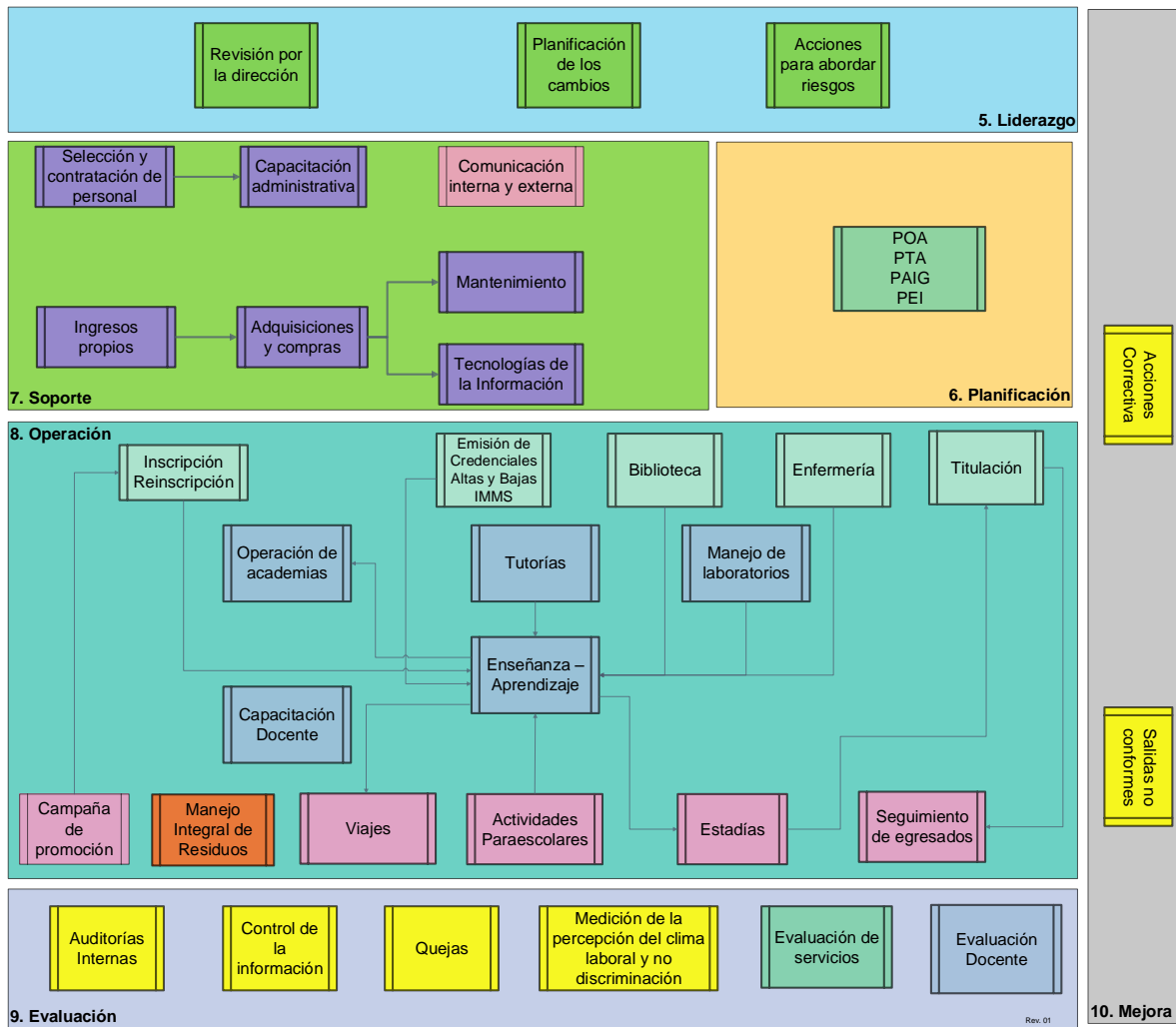


Ilustración 2. Mapa con la interacción de procesos y procedimientos de la UTGZ.

5. Liderazgo.

5.1 Liderazgo y compromiso

El compromiso de la alta dirección está basado en un enfoque de mejora continua y de oportunidades ante situaciones internas y externas, se refleja con la rendición de cuentas ante su máximo órgano de gobierno el H. Consejo Directivo. Este compromiso conlleva el cumplimiento de los indicadores a través de la interacción de todos los procesos establecidos para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para ello se han establecido la política integrada de calidad y medio ambiente, la política de igualdad laboral y no discriminación, así como los objetivos del SGI que refrendan la dirección y el compromiso a la comunidad universitaria para contribuir en la eficacia del SGI.

5.2 Políticas

Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente.

La alta dirección de la UTGZ, establece, implementa y mantiene la siguiente política integral:

La UTGZ es una institución de estudios superiores, bilingüe, internacional y sustentable distinguida por el compromiso, la participación activa del personal y el alumnado en la calidad y el respeto al medio ambiente, dando cumplimiento a las necesidades de las partes interesadas conforme a los requisitos ambientales y legales, utilizando la administración de riesgos y promoviendo la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos, de acuerdo a los objetivos del Sistema de Gestión Integral; para la formación de profesionistas con un enfoque en competencias sustentadas en los valores institucionales, con una visión emprendedora y de mejora continua.

Política de Igualdad y No Discriminación.

La presente Política es aplicable a toda la comunidad Universitaria de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora, Ver., en lo sucesivo UTGZ, su vigilancia, operación y evaluación, estará a cargo de todo el personal que labora en esta institución, así mismo asumimos el compromiso para vincular la filosofía institucional y los valores para reforzar la igualdad laboral y no discriminación, quedando estrictamente prohibida cualquier forma de maltrato, segregación por parte de las autoridades y la discriminación hacia cualquier persona por motivos de, apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, identidad de género, edad, condición social, económica, de salud o jurídica, embarazo, estado civil o conyugal, religión, opiniones, origen étnico o nacional, preferencias sexuales, creencia política, color de piel o cualquier otro factor que imposibilite que, una persona que cuente con capacidad y habilidad para el empleo, pueda ejercerlo o calificar para una promoción, y que esto permita conducirnos siempre con equidad y respeto.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La dirección asegura las responsabilidades y autoridades mediante la estructura orgánica autorizada, el manual de funciones, nombramientos, matriz de responsabilidades (Anexo 3) los cuales se difunde en el presente manual y medios institucionales.

6. Planificación.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 Generalidades

Determina los riesgos y oportunidades mediante una Matriz de Riesgos y oportunidades (Anexo2), así como las acciones para que el sistema de gestión integral logre los resultados planteados.

6.1.2 Aspectos ambientales.

La Alta Dirección ha determinado los aspectos ambientales tomando en cuenta las actividades derivadas de los procesos y servicios que proporciona, mediante la Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales (Anexo 4), la cual deberá ser reevaluada cuanto se brinde un nuevo servicio dentro del alcance del SGI.

Cada responsable de área o de proceso de acuerdo a las actividades que desempeña ha identificado los aspectos ambientales que pueden impactar en el medio ambiente y su significancia

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

La UTGZ determina los requisitos legales y otros requisitos mediante la Matriz de requisitos legales (Anexo5), se asegura que estos requisitos se tomen en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGI.

6.2 Objetivos y Planificación para lograrlos

La alta dirección ha definido los objetivos del SGI para el desarrollo de las funciones en los diversos niveles, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos, sus requisitos legales y otros requisitos asociados.

Objetivos de calidad.

1. Generar las condiciones académicas para el pleno desarrollo estudiantil.
2. Eficiencia en el capital humano especializado.
3. Incrementar la infraestructura y el equipamiento
4. Incrementar el acervo bibliográfico
5. Desarrollar un sistema de automatización de la información.

Para el logro de estos objetivos se tienen indicadores establecidos y orientados a cumplir con las expectativas de nuestros estudiantes, así como de las partes interesadas los cuales se encuentran en el Programa de Trabajo Anual (PTA), Programa Operativo Anual (POA) y el Programa Anual de Indicadores de Gestión (PAIG).

Objetivos ambientales.

1. Realizar una adecuada gestión de los aspectos ambientales con la finalidad de disminuir los impactos negativos en el entorno que pudieran causar las actividades que se desempeñan en la UTGZ.
2. Separar y disponer los Residuos Sólidos Urbanos y Residuos Peligrosos de acuerdo a la normatividad vigente.
3. Hacer uso racional y eficiente del agua en las instalaciones y servicios de la universidad.
4. Hacer uso racional y eficiente de energía eléctrica para coadyuvar en el cuidado del medio ambiente.

Las acciones para lograr estos objetivos están basadas en la matriz de aspectos e impactos ambientales y se detallan en el plan de Gestión ambiental (Anexo 6)

Objetivo de Igualdad laboral y No Discriminación

Reforzar la igualdad laboral a través de la filosofía y los valores institucionales, para facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal, con apoyo de nuestro código de ética y conducta. Lo anterior en armonía con lo que establece el artículo 1, fracción III, de la Ley Federal para prevenir y eliminar la Discriminación¹.

¹ Discriminación: Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Principios Generales.

Respetar las diferencias individuales de cultura, religión preferencias sexuales, ideología social o política, y origen étnico.

Promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.

En los procesos de contratación, buscamos otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, preferencias sexuales, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las disposiciones legales y administrativas de la materia.

Fomentar un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.

Comprometerse en la atracción, retención y motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de nuestro centro de trabajo no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.

Respetar y promover el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de nuestras colaboradoras y colaboradores.

Propiciar un clima laboral, entendiendo y atendiendo al capital humano, como un ser humano, con quienes debemos ser empáticos, tolerantes, inclusivos, participativos y atentos.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando se tiene la necesidad de realizar cambios derivados del desempeño y la operación de los procesos la alta dirección realiza los cambios de manera planificada través del documento Gestión de Cambio (FOR-GC), considerando el propósito, consecuencias potenciales, el impacto en el SGI, recursos necesarios, los responsables, así como, las áreas que intervienen.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La universidad provee y determina los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del SGI, a través de asignación presupuestal definida en el Sistema Presupuestario de la universidad (SISPRE).

7.1.2 Personas

La universidad determina las personas necesarias para la operación de los procesos y asegura su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias, la documentación comprobatoria se encuentra en sus expedientes a resguardo del departamento de Recursos Humanos.

7.1.3 Infraestructura.

La UTGZ determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles para lograr la conformidad con los requisitos del Proceso Educativo; para ello, el Departamento de Mantenimiento contempla un programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo a las instalaciones relacionadas con la prestación del servicio educativo y Gestión Ambiental (Edificios, Laboratorios y/o Talleres).

Se destaca que en los edificios académicos se encuentra el centro de información, centros de cómputo, oficinas, sanitarios, etc.

El programa es realizado de acuerdo a las prioridades académicas y calendario escolar UTGZ vigente.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

La UTGZ determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Proceso Educativo y Gestión Ambiental, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona y a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma NMX-R-025- SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No discriminación.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

El seguimiento y medición del proceso de enseñanza-aprendizaje es efectuado a través de los planes y programas estudio, esto incluye el perfil de desempeño del alumnado para ello se emplean estándares como:

Para la medición del proceso de enseñanza- aprendizaje

- Hojas de asignaturas
- Listas de cotejo y rubricas
- Encuestas de evaluación del desempeño

Para la medición del clima laboral

- Apéndice Normativo E. Cuestionario de percepción de clima laboral y no discriminación.

Para la medición del Sistema de Gestión

- Requisitos de la ISO 9001:2015
- Requisitos de la ISO 14001:2015
- Requisitos de la NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad laboral y No discriminación

7.2 Competencia

La universidad determina la competencia necesaria para el personal de acuerdo los reglamentos internos y mediante el Procedimiento de Selección y Contratación de Personal PSC-01, así mismo, asegura las competencias a través de la proporción de formación y

capacitación con la aplicación del Procedimiento de Formación y Capacitación con Igualdad de Oportunidades PFC-14.

7.3 Toma de conciencia

En la universidad se asegura la toma de conciencia mediante la proporción de la inducción, la difusión y promoción del ideario institucional (II-UTGZ) el cual integra la Misión, Visión, Valores, Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente, la Política de Igualdad Laboral, los objetivos institucionales, así como el código de conducta, derechos y obligaciones del personal.

7.4 Comunicación

Para el aseguramiento de la comunicación interna y externa la universidad ha determinado diversos medios como: la página web institucional, correo electrónico, reuniones de trabajo, redes sociales de la institución, así como, trípticos, carteles, lonas impresas y medios electrónicos, dependiendo de la información y el material a difundir.

7.5 Información documentada

La información documentada para garantizar el cumplimiento de los requisitos y la eficacia del SGI se encuentra en la Lista Maestra de Control de Información FOR-18-02, que se tienen como referencia de la planificación y evidencia para demostrar la conformidad de los requisitos.

Para la creación, actualización y control de la información la UTGZ ha establecido el Procedimiento para el Control de la Información Documentada (PCI-18), mencionando en sus políticas de operación los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la disposición de y el tiempo de retención.

La información documentada de origen externo, que la Alta Dirección Determina como necesaria para la planificación y operación de SGI se encuentran definidas en el portal de transparencia de la UTGZ.

La información documentada se conserva como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones.

Para asegurar la disponibilidad y además facilitar la distribución, toda la información documentada aprobada se publica en la página Web de la universidad, en su defecto la información está bajo resguardo del área de Calidad.

8. Operación.

8.1 Planificación y Control de los procesos.

El Proceso Educativo opera conforme al Modelo Educativo de la Dirección de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP); el cual se basa en la generación de profesionistas en un marco de educación intensiva, promedio en dos años, y su sistema educativo comprende 30 % de teoría y 70 % de conocimiento aplicado o práctico, incluyendo un periodo de estadía en alguna empresa.

La planificación para la realización del Proceso Educativo se lleva cabo mediante el cumplimiento de los Planes de Estudios con base en el Calendario Oficial Académico, los procedimientos, los objetivos e indicadores institucionales.

La asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos es a través del presupuesto autorizado anual emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas y distribuido en la UTGZ a través del POA.

Aquellas operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, se planifican de acuerdo con la Política y los objetivos ambientales y para ello se ha establecido el programa ambiental con el objeto de asegurarse que se:

Establezcan controles, para que los requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño del servicio, considerando cada etapa del su ciclo de vida.

Determinan los requisitos ambientales o productos amigables con el ambiente para la adquisición de productos y servicios, mediante el Procedimiento de Adquisiciones y Servicios (PAS-04).

Comunican nuestros requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos.

Proporciona información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados la prestación de servicio educativo.

8.2 Requisitos para el servicio educativo.

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación de la institución con sus clientes y partes interesadas se da de la siguiente manera:

La información sobre el Servicio Educativo, planes y programas de estudio es provista desde la campaña de promoción y difusión, haciendo uso de los diferentes medios de comunicación (página web, redes sociales, correo electrónico, radio, medios físicos, etc.), así como, en la inducción al estudiantado de nuevo ingreso, asesorías por las jefaturas de carrera y el programa de tutorías, considerando en todo momento la inclusión, la igualdad y no discriminación.

La retroalimentación, incluyendo las quejas se prevé mediante la operación de los procedimientos de Evaluación del Desempeño Docente (PED-05), Evaluación de Servicios (PES-11), Atención de Quejas y/o sugerencias (PQS-13) y Auditorías Internas (PAI-12).

El expediente del alumnado es manipulado, controlado y resguardado por Departamento de Servicios Escolares y Archivo, de acuerdo a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares.

8.2.2. Determinación de los requisitos para el servicio educativo.

Durante la planeación del Sistema de Gestión, fueron definidos los requisitos para brindar el Servicio Educativo como se describe en el numeral 4.2 de este documento.

Los requisitos para los servicios que se brindan y los procesos que se desarrollan se ha definido considerando cualquier requisito legal y reglamento aplicable, así como los necesarios para la institución.

8.2.3. Revisión de los requisitos para el servicio educativo.

La universidad se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para la proporción del proceso educativo y los servicios que se brindan, al inicio de cada periodo escolar revisando los contenidos de los planes y programas de estudio para la distribución

de cargas y planeación cuatrimestral, esta revisión se realiza antes de proporcionar el servicio educativo.

Así mismo, a través del proceso de inscripción se da la formalización del compromiso para prestar el servicio educativo, incluyendo:

Los requisitos del alumnado, como la solicitud de ingreso y carga académica en donde se establecen las materias que conforman el proceso de enseñanza- aprendizaje por cuatrimestre.

Los requisitos para las actividades de entrega se incluyen en los programas de cada asignatura, las planeaciones cuatrimestrales por asignatura (FOR-02-01) que se desarrollan para el periodo, los registros se generan en la operación del procedimiento enseñanza aprendizaje (PEA-02).

8.2.4. Cambios en los requisitos el servicio.

Cuando se cambien los requisitos para los servicios que ofrecen, el responsable del proceso se asegura de que la información documentada pertinente sea modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

Y se comunican a través de los diferentes medios de comunicación institucionales, reuniones de academias e inducción.

8.2.5. Preparación y respuesta ante emergencias.

La universidad tiene establecido el Programa Interno de Protección Civil, el cual integra los procesos necesarios para prepararse y responder a posibles situaciones de emergencias, accidentes reales y potenciales, así como, prevenir y mitigar los impactos adversos asociados.

Con el cumplimiento de este programa la universidad:

- Responde a situaciones de emergencia reales.
- Toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial.

- Pone a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible mediante simulacros.
- Revisa periódicamente el Programa Interno de Protección civil y los documentos que se derivan de este, en particular, después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.
- Proporciona información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinente, incluidas las personas que trabajan bajo su control.
- Mantiene la información documentada para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de manera planificada.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

El diseño y desarrollo para la impartición de las diferentes asignaturas de los planes y programas de estudio que oferta la universidad se establece y mantiene a través de la operación del Procedimiento de Enseñanza- Aprendizaje (PEA-02).

A través de la Planeación Cuatrimestral por Asignatura, las hojas de asignatura, el calendario escolar y los lineamientos de operación de la DGUTyP se determina la duración y complejidad de las actividades para la proporción del servicio.

Con el cumplimiento del Procedimiento de Enseñanza-Aprendizaje, se asegura la planificación, las entradas, las salidas para el diseño y desarrollo de la impartición de cursos.

Las entradas para el diseño y desarrollo del servicio se encuentran definidos en los Planes y Programas de Estudios, los lineamientos de operación de la DGUTyP, así como, en las actas de reuniones de academia y todos los procedimientos establecidos en el SGI para la prestación del servicio.

Los controles para el diseño y desarrollo se han determinado en el Procedimiento de Enseñanza Aprendizaje, Procedimiento de Tutorías, los cuales contemplan las revisiones para evaluar los resultados, actividades de verificación para asegurar las salidas, y cuando se tienen salidas no conformes se da seguimiento a través del Procedimiento de Salidas No Conformes.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

A través del Proceso Administrativo con la operación del Procedimiento de Adquisiciones y Servicios (PAS-04) la universidad se asegura que los productos adquiridos para la proporción del servicio cumplan con los requisitos de compra especificados.

En este proceso de adquisiciones se determinan los controles a aplicar cuando:

Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la universidad, como formatos institucionales.

Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por los proveedores externos en nombre de la organización, como:

- Servicio de instructores externos
- Servicio de biblioteca digital
- Servicio de vigilancia
- Servicio de cafetería
- Servicios de mantenimiento externo
- Servicio de energía eléctrica
- Servicio de suministro de agua
- Servicios de construcción
- Servicio de recolección de residuos

8.4.1. Tipo y alcance del control

Para asegurar que los servicios y productos suministrados externamente no afecten negativamente a los que la universidad ofrece a sus clientes, ha establecido para el CONTROL de los proveedores el Procedimiento de Adquisiciones y Servicios, por medio del cual se realiza:

La evaluación y selección de los proveedores, es de acuerdo al cumplimiento normativo de la Ley de Adquisiciones, los requisitos del SGI de la universidad y su capacidad de suministrar productos de acuerdo a las especificaciones de calidad y entregas en los

tiempos determinados, para el caso de que sea proveedor único, no se realiza selección de proveedores.

La reevaluación, está en función de la capacidad de cumplimiento para proveer los suministros de acuerdo a los requisitos establecidos, la información documentada se genera a través de los formatos y registros establecidos para la operación del Procedimiento de Adquisiciones y Servicios (PAS-04).

Los registros resultantes se han determinado como controles para los proveedores.

8.4.2. Información para los proveedores externos.

Las necesidades de adquisiciones de la universidad, son transmitidas a los proveedores y se manifiestan en:

Las requisiciones de compra y servicios, describen la información del bien o servicio a adquirir, indicando las especificaciones a detalle del producto solicitado.

La universidad realiza la verificación de los productos, revisando la factura y orden de compra del producto especificado, revisando físicamente que el producto recibido no se encuentra dañado; para asegurar que cumple con los requisitos de compra establecidos.

La universidad se asegura de definir los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra.

Cuando la universidad quiera llevar a cabo una verificación en las instalaciones del proveedor, se hará de conocimiento con el proveedor y consensará con las partes involucradas.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1. Control de la Producción y de la provisión del servicio.

Para el control de la producción y provisión del servicio la universidad determina las condiciones siguientes:

La disponibilidad de la información que describe las características de los Planes y Programas de Estudio, así como los requisitos.

La disponibilidad de los recursos apropiados para el proceso de enseñanza-aprendizaje, como aulas, laboratorios, biblioteca y demás infraestructura.

Se cumple con la operación de la Planeación Cuatrimestral por Asignatura, la liberación de actividades, la planeación del curso y el avance programático en la dosificación de la asignatura.

La implementación de las actividades de liberación se realiza cuatrimestralmente con la entrega de calificaciones del alumnado, el Procedimiento de Titulación y Procedimiento de Seguimiento de egresados.

Realiza la validación del proceso es a través de los resultados de los planes y programas de estudios y de la evaluación docente, así mismo, se da validación del cumplimiento de los planes y programas con el seguimiento de los egresados, comisiones de pertinencia y encuestas de satisfacción a empleadores.

En la universidad identificamos aquellas actividades asociadas con los aspectos ambientales significativos con una perspectiva de ciclo de vida. Estas actividades son planeadas asegurándose que se efectúan bajo condiciones controladas mediante:

Procedimientos documentados para cubrir situaciones donde su ausencia pueda llevar desviaciones en la política y objetivos.

Estableciendo políticas operativas en los procedimientos.

Implementado un Programa ambiental

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La universidad identifica el servicio educativo con las claves del Plan de Estudios, la trazabilidad se realiza con la operación del Procedimiento Enseñanza Aprendizaje PEA-02, a través de las evaluaciones que el docente realiza a los Estudiantes y el estado del servicio educativo queda registrado en el Concentrado de Calificaciones del Alumnado.

Para identificar el servicio prestado a cada estudiante, este es identificado con un número de control permitiendo dar seguimiento al estado de los resultados obtenidos a través de la prestación del servicio.

Cumple también con los requisitos legales establecidos para controlar la trazabilidad, conservando la información documentada necesaria.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

La universidad cuida las propiedades del alumnado mientras estén siendo utilizados por la misma, estos bienes se solicitan al inicio de inscripción y trámite de título. Los controles para la protección y salvaguarda de los documentos propiedad del alumnado, se lleva a cabo por medio de expedientes que están a resguardo de Servicios Escolares y cuando los documentos tienen que ser enviados a la Dirección de Educación Tecnológica, el trámite es realizado de manera personalizada a través de la comisión de personal de la universidad.

En el caso de que alguna propiedad del alumnado se dañe, deteriore o se considere inadecuada se registra, se toman acciones y se informa al alumnado.

Las propiedades de los proveedores serán conservadas y resguardadas de acuerdo en relación a lo acordado con el proveedor y la universidad.

8.5.4. Preservación

La preservación de los documentos que se generan en proceso de enseñanza aprendizaje, así como la infraestructura se controla de acuerdo a lo descrito en los numerales 7.1.3 y 7.5.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.

Dentro de las actividades posteriores se encuentran la bolsa de trabajo, la realización de la investigación y estadística de la ubicación laboral y actividades de los egresados y egresadas, que se da seguimiento mediante la operación del Procedimiento de Seguimiento de Egresados PSE-10.

8.5.6. Control de los cambios

La UTGZ revisa y controla los cambios de la prestación del servicio, asegurándose de la continuidad en la conformidad con los requisitos, mediante el Procedimiento de Control de la Información (PCI-18).

8.6 Liberación de los productos y servicios

El alumnado al concluir el periodo de estadías puede iniciar de manera inmediata su trámite de titulación el cual está controlado por el Procedimiento de Titulación PTI-08. La universidad conserva un expediente de titulación con copia de los documentos entregados.

8.7 Control de Salidas No Conformes

Para la identificación y control de salidas no conformes la universidad ha establecido el Procedimiento de salidas No Conformes PSN-15, en el cual se definen los controles, responsabilidades y autoridades para tratarlas adecuadamente y se conserva la información documentada que describe la no conformidad y las acciones tomadas.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento y Medición del Proceso Educativo.

9.1.1. Generalidades.

Para el seguimiento y medición de las actividades que tienen impacto significativo se emplean los siguientes mecanismos:

Gestión de aspectos ambientales significativos.

Conformidad de objetivos y metas ambientales.

Mejora del desempeño ambiental.

La universidad se asegura de la conformidad del SGI con los requisitos de la Normas vigentes ISO 9001, ISO 14001 y la NMX-R-025-SCFI mediante Auditorías Internas y externas, Evaluación de los Servicios, Evaluación del Desempeño Docente, Tutoría, Evaluación de Estadías, los indicadores Institucionales, acciones correctivas y las revisiones de la Alta dirección.

Mejorar continuamente la eficacia del SGI a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la alta dirección.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

La universidad realiza el seguimiento de la percepción del cliente mediante las encuestas de Evaluación de Servicios con la operación del Procedimiento de Evaluación de Servicios PES-11, Procedimiento de Evaluación del Desempeño Docente PED-05, la Encuesta de Satisfacción de Egresados FOR-06-09 a través de la operación del Procedimiento de Estadías Profesionales PEP-06.

9.1.3. Análisis y Evaluación

Los resultados del seguimiento y evaluaciones son analizados el Departamento de Calidad, la oficina de Evaluación y por la Alta Dirección, para tomar las medidas necesarias y oportunidades para lograr la conformidad de los servicios, como evidencia del análisis y evaluación se conservan estadísticas, gráficas y minuta de reuniones, análisis y evaluación del proceso Enseñanza-Aprendizaje.

La medición, análisis y evaluación del desempeño ambiental se realiza conforme al Seguimiento y medición del Programa Ambiental y se apoya de la Matriz de Aspectos Ambientales en donde se evalúan los aspectos ambientales y los impactos ambientales para determinar los controles de aspectos significativos y mitigar los efectos conforme a la normatividad legal, así como del análisis del Ciclo de vida de los servicios que proporciona la Universidad y que definen los controles por área, con la finalidad de mitigar los impactos ambientales.

9.2 Auditoría Interna

La universidad a través del Procedimiento de Auditoría Internas PAI-12, define quien tiene la responsabilidad de planificar las auditorías internas y con qué intervalos se realizan, con el fin de corroborar que el Sistema de Gestión Integral implantado sea conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y la NMX-R-025-SCFI en las versiones vigentes.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1. Generalidades

La Alta Dirección de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora, lleva a cabo revisiones al sistema, las cuales realiza a intervalos planificados, se mantienen minutas de estas revisiones. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política de Calidad y medio ambiente, Política de Igualdad laboral y No discriminación.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al sistema de Gestión.
- c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión, incluyendo las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del alumnado y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - El grado en que se han logrado los objetivos del SGI.
 - El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio que proporcionan.
 - Las no conformidades y acciones correctivas.
 - Los resultados de seguimiento y medición.
 - Los resultados de las auditorías.
 - El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen todas las acciones y decisiones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGI.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGI.
- c) Las necesidades de recursos.

El área de calidad conserva la información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

10. Mejora

10.1 Generalidades

La Universidad mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de las políticas de Calidad y medio ambiente, Política de Igualdad laboral, los objetivos de calidad, ambientales y de igualdad, resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y la revisión por la dirección.

10.2 No conformidad y Acciones Correctivas

Cuando ocurra una no conformidad la universidad declara que:

- a) Toma acciones para controlar y corregir la No Conformidad detectada, para hacer frente a las consecuencias, incluidas la mitigación de los impactos ambientales adversos.
- b) En casos especiales, para la autorización se consulta al Comité Académico y/o al Comité de Ética, con la autorización de la Rectoría
- c) Toma acciones a través de los FODAS, Matriz riesgos, planes y programas de acción, resultados de Auditorías, revisa la eficacia de las acciones realizadas y de ser necesario realiza cambios al sistema de gestión.

Estas acciones correctivas son apropiadas a la importancia de los efectos de las no conformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales.

10.3 Mejora Continua.

En la UTGZ se efectúa la mejora continua dentro del SGI a través del análisis de la eficacia, mediante el cumplimiento de la Políticas, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Matrices de Modo Efecto. El seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados y con la participación en Programas de Mejora emitidos por la

Secretaría de Educación Pública (SEP), así como Autoevaluaciones con base en criterios de Organismos reconocidos por dicha Secretaría.

Revisiones y Actualizaciones			
No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Autorizó
00	30/10/2017	Se actualiza manual para la transición de la ISO 9001:2008 a la ISO 9001: 2015. Se modificaron mapas de procesos, y el alcance del Sistema de Gestión. Actualización de referencias normativas.	Rectoría
01	03/08/2018	Cambia el nombre del documento de Manual de Calidad A Manual del Sistema de Gestión Integral con el código MC-UTGZ. Se actualiza el alcance del Sistema de Gestión Integral, el cual incluye la oferta educativa. Se actualiza el contexto y se agrega de tabla de grupos de interés. Se agrega Mapa con la interacción de procesos y procedimientos de la UTGZ.	Rectoría
02	29/05/2019	Cambio de código MC-UTGZ por MSGI-UTGZ. Se actualiza la Misión, considerando el lenguaje inclusivo.	Rectoría
03	30/10/2021	Se alinean los objetivos de acuerdo al Programa Estratégico Institucional 2019-2024 y se replantean los objetivos de calidad. Se realiza la integración del componente ambiental de acuerdo a los requisitos de la ISO 1400:2015. Actualización del alcance y la oferta educativa. Se reestructuran mapas de proceso y se agregan anexos. Se actualiza logotipo institucional y se elimina el logo de antigua casa certificadora.	Rectoría
04	30/10/2023	Se actualizan los grupos de interés agregándose la actividad de seguimiento. Se actualizan mapas de procesos.	Rectoría

Elaboró	Revisó	Aprobó
Maricela Ávila Soto Jefatura del Depto. de Calidad	Israel Benítez Martínez Dirección de Planeación y Evaluación	Sandra A. Hernández Herrera Rectora