

MANUAL DE CALIDAD

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Angela Susana Carvajal C. Coordinador de extensión universitaria	Lic. Carlos Manzano Pérez Subdirector de enlace normativo de CGUTyP	Lic. Salvador Raúl Gonzales Valenzuela
Primera emisión Octubre de 2013	Revisiones Fecha: 15 de noviembre de 2013, REV01 Fecha: 17 de diciembre de 2013, REV02 Fecha: 10 de septiembre de 2014, REV03 Fecha: 17 de Marzo de 2015, REV04 Fecha: 11 de Junio de 2015, REV05 Fecha: 25 de noviembre de 2015, REV06	Revisión actual REV02 REV03 REV04 REV05 REV06

Contenido

Presentación.....	5
1 Objetivo	6
1.1 Objetivo del manual de calidad	6
2 Modelo de calidad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado	7
3 Alcance del sistema de gestión de la calidad	8
3.1 Alcance	8
3.2 Exclusiones al sistema de gestión de la calidad y su justificación	8
4 Sistema de gestión de la calidad (SGC).....	8
4.1 Requisitos generales.....	8
4.2 Requisitos de la documentación	9
4.2.1 Generalidades	9
4.2.2 Manual de calidad	9
4.2.3 Control de los documentos	9
4.2.4 Control de los registros.....	9
5 Responsabilidad de la Dirección	10
5.1 Compromiso de la dirección	10
5.2 Enfoque al cliente.....	10
5.3 Política de la calidad	10
5.4 Planificación	11
5.4.1 Objetivos de la calidad	11
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	11
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	12
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	12
5.5.2 Representante de la dirección	13
5.5.3 Comunicación interna.....	13
5.6 Revisión por la dirección	15
5.6.1 Generalidades	15
5.6.2 Información para la revisión.....	16
5.6.3 Resultados de la revisión.....	16
6 Gestión de los recursos	17
6.1 Provisión de los recursos	17
6.2 Recursos humanos	18
6.2.1 Generalidades	18

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.....	18
6.3 Infraestructura.....	19
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 los servicios educativos de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado	20
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado	21
7.2.3 Comunicación con el cliente	21
7.4 Compras	22
7.4.1 Proceso de compras.....	22
7.4.2 Información de compras	22
7.4.3 Verificación de los productos comprados	22
7.5 Producción y prestación del servicio	23
7.5.1 Control de la prestación del servicio	23
7.5.3 Identificación y trazabilidad.....	23
7.5.4 Propiedad del cliente	23
7.5.5 Preservación del servicio.....	24
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.....	24
8 Medición, análisis y mejora	24
8.1 Generalidades	24
8.2 Seguimiento y medición	24
8.2.1 Satisfacción del cliente	24
8.2.2 Auditoria Interna	25
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	25
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	25
8.3 Control del servicio no conforme.....	25
8.4 Análisis de datos.....	26
8.5 Mejora.....	26
8.5.1 Mejora continua	26
8.5.2 Acción correctiva	27
8.5.3 Acción preventiva	27

Glosario	28
Referencias normativas	30

Presentación

El Subsistema de Universidades Tecnológicas, creado en 1991, está compuesto por instituciones de educación superior que operan como organismos públicos descentralizados de los gobiernos estatales donde se encuentran ubicados. Ofrecen una opción de educación superior tecnológica de corta duración en periodos de dos años, que permite, entre otras cosas, a los egresados incorporarse en poco tiempo al sector productivo.

En el modelo pedagógico de las UT la calidad es un atributo indispensable para que las universidades tecnológicas puedan realizar su cometido. La calidad educativa es reconocida cuando el profesional logra durante su proceso formativo, adquirir los conocimientos, las destrezas y los valores que previamente se establecieron como objetivos, contenidos y programas de aprendizaje. Sin embargo, esta calidad, que comúnmente se refiere al rendimiento académico, es sólo una parte del todo; el establecimiento mismo de los objetivos, de los contenidos y programas es un proceso que determina la calidad.

En este entorno, para la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, el implementar un sistema de gestión de la calidad hace hincapié a lo importante que es para la organización el poder satisfacer las necesidades de sus clientes, así como la prestación de un excelente servicio y el de reafirmar su compromiso con el sector productivo y la sociedad.

A través del sistema de gestión de la calidad la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado da a conocer que cuenta con la capacidad de poder otorgar un servicio educativo de calidad a sus estudiantes avalado por la mejora continua y en los requisitos de la norma de calidad.

1 Objetivo

El manual de calidad muestra una visión general del sistema de gestión de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, en él se establece de manera documental la política de calidad, objetivos, lineamientos y responsabilidades que afirman la implementación del sistema de gestión de la calidad los cuales se basan en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

1.1 Objetivo del manual de calidad

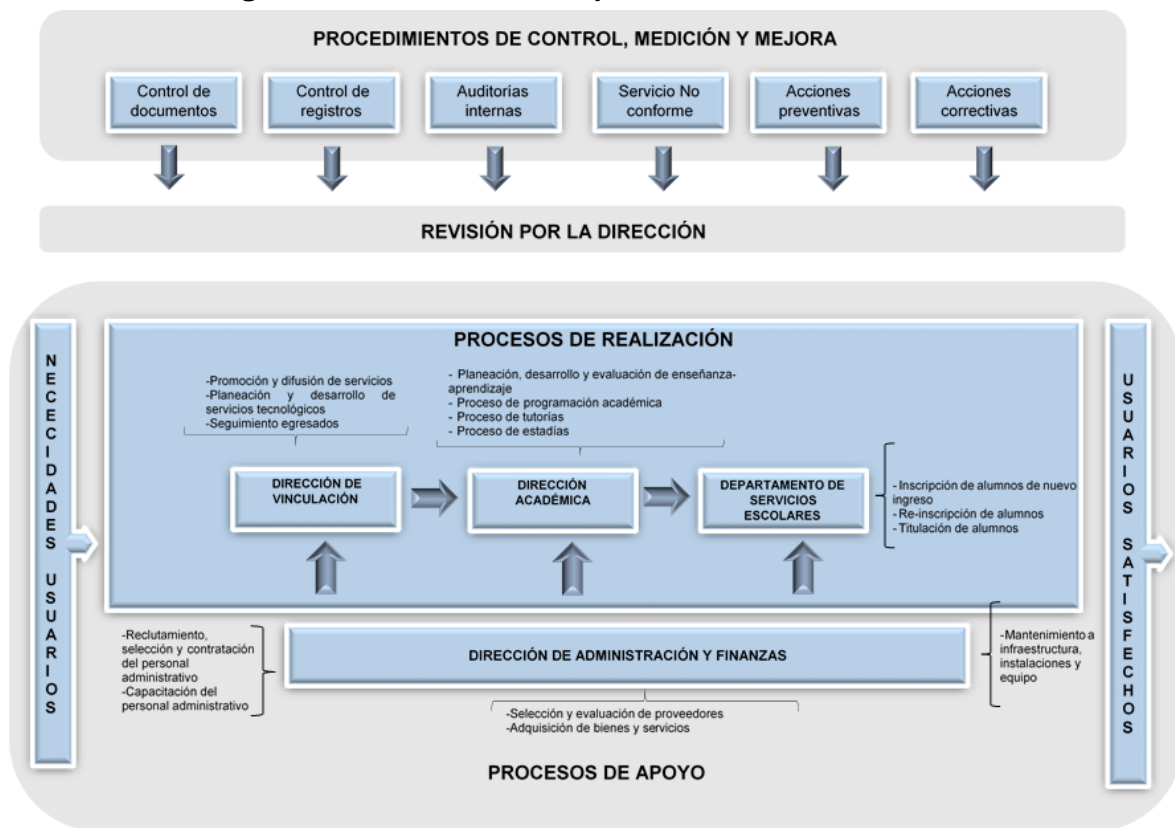
El presente manual de calidad proporciona las políticas para implementar, administrar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad, el cual está orientado a satisfacer las necesidades de los estudiantes.

2 Modelo de calidad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado

Para asegurar el fortalecimiento entre las partes que interactúan en la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado así como para alcanzar los objetivos establecidos es fundamental que las actividades sean realizadas bajo una perspectiva ordenada y funcional.

Una vez que se han identificado la interrelación de los procesos de las diferentes direcciones y departamentos, tanto de las funciones sustantiva como las funciones adjetivas de la institución, se define la política de calidad la cual es comunicada en toda la institución y es el punto de partida para la definición de los objetivos de calidad que son la base para el establecimiento del alcance del sistema de gestión de la calidad así como de la documentación de los procesos.

Diagrama de interacción de procesos // SGC UTSRLC



- Es responsabilidad de la rectoría, direcciones, coordinaciones y departamentos el presentar evidencia de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de la calidad, además de la mejora continua de la institución y las revisiones necesarias para comprobar la eficiencia del sistema de gestión.
- La calidad de los servicios que ofrece la universidad, dependen en gran manera del recurso humano, ya que no es posible exigir a los colaboradores que realicen correctamente su trabajo si la institución no le proporciona el equipo, la infraestructura y las herramientas necesarias para llevar a cabo sus actividades.

- La ejecución de los servicios que presta la universidad requiere anticipadamente la planeación de los mismos, conocer los requisitos y las especificaciones de cada uno de ellos, además de controlar su adecuada realización.
- Mediante la medición, el análisis y la mejora continua se manifiesta la conformidad de los servicios a través de auditorías, la identificación y atención de la satisfacción de los clientes, el seguimiento y medición de los procesos y servicios, del control de las no conformidades, del análisis y recopilación de los datos, de la mejora continua, de las acciones correctivas y las acciones preventivas.
- Se consideran las acciones correctivas y las acciones preventivas para tratar las no conformidades reales y potenciales, controlando los registros y programando y ejecutando las auditorías internas.

3 Alcance del sistema de gestión de la calidad

3.1 Alcance

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, considera la prestación de servicios de educación del tipo superior de calidad, además de regir las actividades y procesos que afectan la calidad de los mismos, así como el compromiso con la mejora continua de sus procesos para beneficio de los estudiantes, los egresados y la sociedad.

Es por ello que se han identificado todos los procesos a través de tres macro procesos incluidos en el sistema de gestión, siendo estos los siguientes:

- Macro proceso educativo
- Macro proceso de vinculación
- Macro proceso de gestión de recursos

3.2 Exclusiones al sistema de gestión de la calidad y su justificación

Debido a la naturaleza de los servicios educativos que presta la universidad a los estudiantes, no aplican las cláusulas 7.3 y 7.5.2 de la norma ISO 9001:2008, ya que los planes de estudio los envía la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP).

4 Sistema de gestión de la calidad (SGC)

4.1 Requisitos generales

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad, así también su mejora continua a través de las siguientes actividades:

- Especificar los procesos que sean necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad en la universidad.
- Determinar la secuencia e interacción de dichos procesos.
- Marcar la pauta para que la operación y el control de los procesos sean eficaces.
- La disponibilidad de los recursos y la información que sea necesaria para favorecer la operación y el seguimiento de los procesos.
- Llevar a cabo el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de los procesos.
- Establecer las acciones que sean necesarias para obtener los resultados programados y la mejora continua de los procesos.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

Los procedimientos documentados, así como la política, objetivos, manual de calidad y los registros del sistema de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado pueden estar en cualquier tipo de formato, ya sea impreso o en electrónico

4.2.2 Manual de calidad

El representante de la dirección (RD) es el responsable de elaborar, asignar e implementar el manual de calidad que explica el alcance del sistema de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, las interacciones de los procesos y que además hace referencia a los procesos documentados aplicables que son requeridos por la norma ISO 9001:2008 en la cual está basado el sistema de gestión de la calidad. (Revisar carpeta con procesos documentados y/o página de la Universidad [LINK](#))

4.2.3 Control de los documentos

El representante de la dirección (RD) es el responsable de establecer la metodología para el control, distribución, actualización, autorización y mantenimiento de los documentos del sistema de gestión de la calidad.

Los documentos del sistema de gestión de la calidad son controlados y están disponibles para su uso.

De esta manera se establece el procedimiento para el *control de documentos* (PSGC-CD-01) en el cual se define lo siguiente:

- Identifica la necesidad de generar un documento que regule y garantice la calidad del servicio o la operación del proceso.
- Define el tipo de documento más adecuado a su requerimiento.
- La forma en que se lleva a cabo el control de los documentos abarcando también los documentos externos.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar que se identifican los documentos externos y se controla su distribución.
- Se previene la utilización de documentos obsoletos con los cuales se cuente por alguna razón.
- Se garantiza que todo documento interno como formatos, lineamientos, reglamentos, oficios, etc., cumpla con los requisitos mínimos: encabezado, código, pie de página, fecha, etc.
- Garantizar que los documentos se mantienen legibles y son fáciles de identificar.
- Aprobar los documentos internos de la universidad antes de su difusión.
- Pone a disposición de los usuarios los documentos aprobados, a través de la página institucional (www.utslrc.edu.mx), en la sección "SGC" Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar la revisión y actualización de los documentos, modificando el número y la fecha de revisión del mismo.

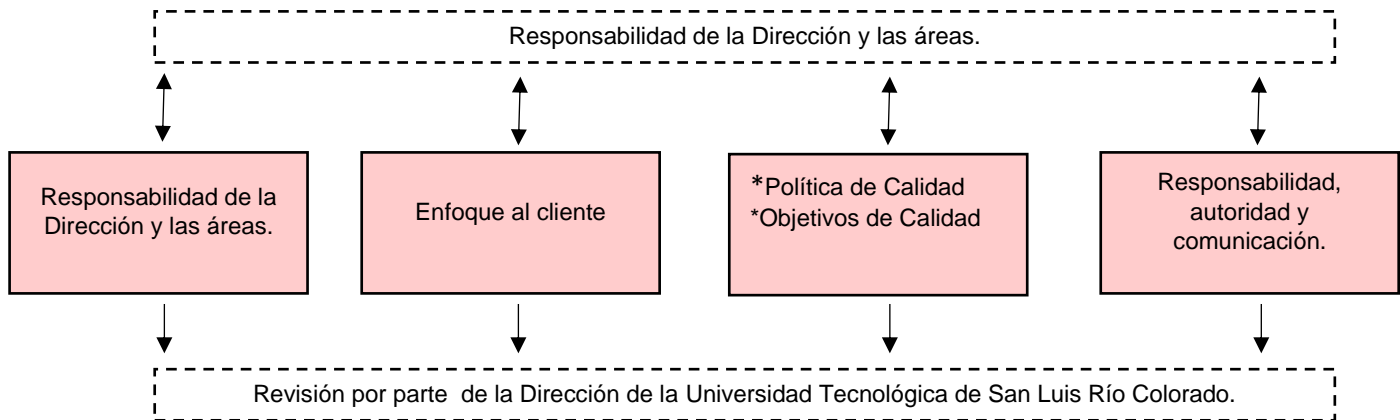
4.2.4 Control de los registros

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través del procedimiento de *control de registros* (PSGC-CR-02) establece las acciones a seguir para aportar evidencia de la conformidad de sus servicios, así como la correcta y eficaz realización del sistema de gestión de la calidad, mediante los controles de identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención, recuperación y disposición de los registros.

El llenado de los registros puede ser en electrónico o físico (impreso), y debe de mantenerse en forma legible, clara y precisa.

El responsable de cada área es quien conserva, protege y define el tiempo de conservación de los registros generados.

5 Responsabilidad de la Dirección



5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través de sus direcciones, coordinaciones y departamentos comunica a sus colaboradores la importancia de la implementación del sistema de gestión de la calidad, establece y da a conocer la política y los objetivos de calidad, da a conocer la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes y asegura que se establezcan y cumplan los objetivos de calidad. Comprueba por lo menos una vez al año (se cuenta con calendario de revisión) la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad proporcionando los recursos necesarios para implementar y mantener la satisfacción de los clientes.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través de sus direcciones, coordinaciones y departamentos difunde los servicios que ofrece la Universidad para fomentar su desarrollo y fortalecimiento, de manera que se aseguren los requisitos de la universidad y su modelo educativo, para esto, se establecen las evaluaciones que sean necesarias para la satisfacción del cliente.

5.3 Política de la calidad

La alta dirección en coordinación con las direcciones, coordinaciones y departamentos a través del comité de calidad, establece y comunica la política de calidad en función de la misión, visión de la Universidad y el establecimiento de metas institucionales.

La política de calidad será revisada a intervalos planificados por la alta dirección para su correcta adecuación, para ello se consideran los resultados de las auditorías internas y externas al sistema de gestión de la calidad, la eficacia del SGC y las acciones tomadas para el compromiso con la mejora continua.

La política de calidad debe ser manifestada de manera clara y entendida por todo el personal de la institución, debe ser adecuada a los propósitos de la universidad y es un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

Cuando a la política de calidad se le haya realizado una modificación, ésta se dará a conocer al personal de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado mediante reunión en la cual estarán presentes el personal administrativo y los profesores de tiempo completo y los profesores de asignatura, con el fin de que ésta sea entendida y aceptada.

Política de calidad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado

Quienes formamos parte de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, estamos comprometidos a proporcionar un servicio educativo de calidad, aplicando el modelo de enseñanza basado en competencias, otorgando los recursos necesarios para asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y contribuir a la mejora continua, para alcanzar la formación integral de los estudiantes.

5.4 Planificación

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, lleva a cabo actividades de planeación (programa operativo anual, reuniones con los sectores productivos, reuniones con otras instituciones educativas, entre otros), con el fin de establecer objetivos y metas que permitan dar cumplimiento a la misión y visión de la institución.

5.4.1 Objetivos de la calidad

Como parte del compromiso con la mejora continua la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado establece, implementa y mantiene los objetivos de calidad, estos deben ser cuantificables y congruentes con la política de calidad, mismos que serán medidos a través de los procesos de inscripción de nuevo ingreso y seguimiento a egresados.

Objetivos de Calidad

- Incrementar la matrícula de nuevo ingreso 5%.
- Incrementar el índice de satisfacción del sector productivo respecto a los estudiantes en estadía 5% anual.
- Disminuir el índice de deserción por cuatrimestre 9%.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La planificación de las actividades para la ejecución y cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de la calidad se ejecuta por parte del personal de la institución al cumplir adecuadamente con sus actividades de trabajo.

El planificar el SGC de la universidad, facilita las actividades y los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos programados, como lo son:

- Las acciones para el establecimiento, la documentación y la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- El proporcionar los recursos que sean necesarios, tanto recursos humanos como recursos materiales, para alcanzar los objetivos de la universidad y del sistema de gestión de la calidad.
- Todos los procesos incluidos en el SGC están definidos de manera que faciliten el cumplimiento de los objetivos de calidad y la mejora continua, con el fin de mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Es responsabilidad del representante de la dirección (RD) mediante la comunicación interna, garantizar la integridad del SGC a partir de su planificación y hasta su implementación.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

En los procesos documentados se engloban las responsabilidades y límites dentro de los cuales se realizan las actividades de las diferentes direcciones, coordinaciones y departamentos de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado.

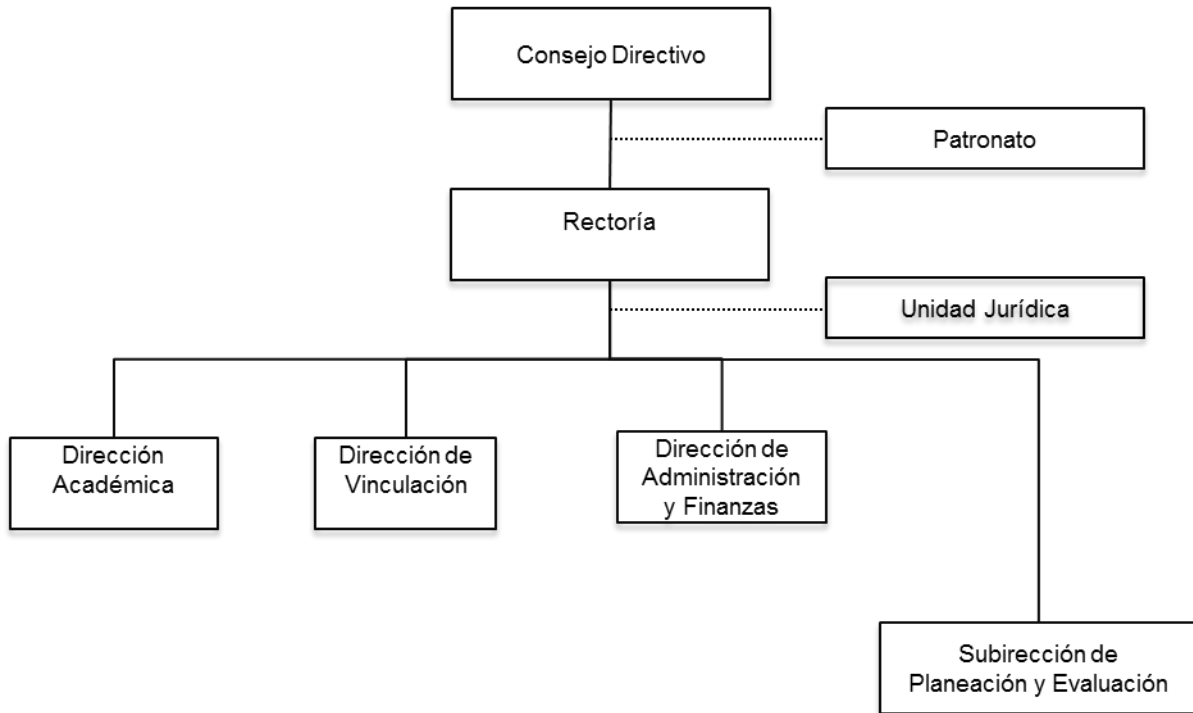
5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Es responsabilidad de la alta dirección asignar a un encargado del sistema de gestión de la calidad o representante de la dirección (RD) así como al grupo de colaboradores que conformaran el comité de calidad, el cual está integrado por personal de las distintas direcciones, coordinaciones y departamentos de la universidad, siendo ellos los encargados de mantener la operación del sistema de gestión de la calidad.

El grupo de trabajo asignado tendrá por tarea el documentar los procesos, el control de los documentos y registros y éste a su vez determinará al auditor líder o grupo de auditores, apoyados por el RD.

La responsabilidad y autoridad del personal que está a cargo de los trabajos del sistema de gestión de la calidad está acreditado por el departamento de recursos humanos con base a los reglamentos y disposiciones de la universidad, tomando en cuenta la experiencia del personal, sus conocimientos, sus habilidades, los niveles jerárquicos, etc., con ello la universidad establece un organigrama en el cual se describen los puestos y niveles de los trabajadores, el cual es conocido por todo el personal de la institución.

Organigrama Estructural de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado



5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección es quien asigna el representante de la dirección (RD) para el sistema de gestión de la calidad. El representante de la dirección para el sistema de gestión de la calidad además de sus actividades y responsabilidades dentro de su área, tiene facultad para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Garantizar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Mantener informada a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier requisito de mejora.
- Concientizar al personal sobre la importancia que tiene el satisfacer las necesidades de los estudiantes en todas las áreas.

5.5.3 Comunicación interna

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado mantiene una comunicación interna entre sus diferentes niveles jerárquicos y funciones de la institución para mantener adecuadamente el sistema de gestión de la calidad, esto permite asegurar su efectividad, por medio de la ejecución de la política, objetivos y manual de calidad.

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado promueve la comunicación interna con sus colaboradores y comunidad universitaria a través de los siguientes medios:

- Reuniones o juntas de trabajo.
- Equipos de trabajo.
- Oficios, memorándum, circulares internos, etc.,
- Correo electrónico institucional.
- Página web de la universidad.

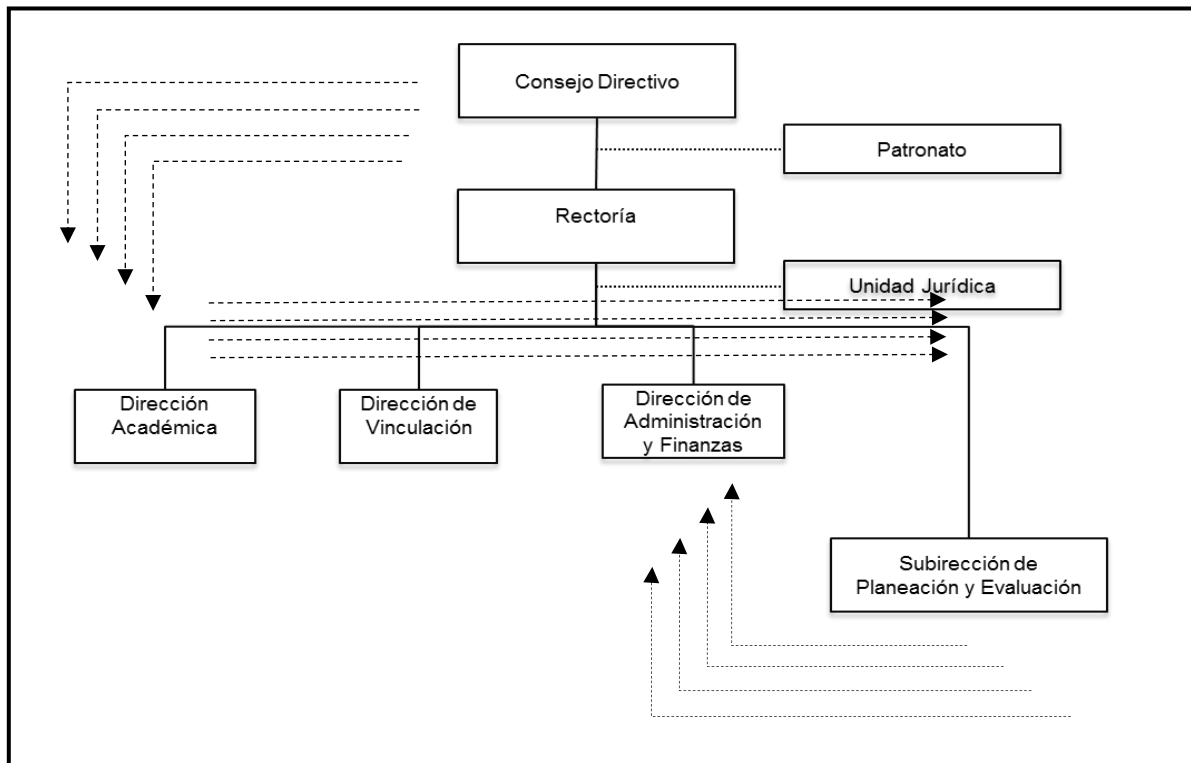
Es la alta dirección quien se asegura que el organigrama de la institución se encuentre actualizado y sea del conocimiento de todos los colaboradores de la universidad.

La estructura institucional proporciona los medios de comunicación interna, siendo esta un instrumento de trabajo se suma importancia por medio del cual todo el personal de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado comprende su posición y realiza sus actividades en relación a ello.

La interrelación entre el personal de la Universidad que está asignado en el comité de calidad garantizan la comunicación efectiva y la comprensión de la responsabilidades.

La comunicación puede ser a través de mensajes verbales o escritos y son transmitidos a través de líneas formales de comunicación con el propósito de que la información sea transmitida correctamente fluyendo de la siguiente manera:

Comunicación interna de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado



- *Comunicación descendente:* Este tipo de comunicación funciona para enviar o transmitir mensajes de cualquier tipo, de la rectoría a las direcciones,

coordinaciones, departamentos, jefaturas de oficina, etc., hasta los profesores y personal de servicios facilitando instrucciones específicas de trabajo.

- *Comunicación ascendente*: Este tipo de comunicación es la que se transmite desde las direcciones, coordinaciones, departamentos, jefaturas de oficina, etc., hacia rectoría, y proporciona información acerca de resultados de actividades asignadas.
- *Comunicación horizontal*: Este tipo de información se lleva a cabo entre colaboradores del mismo nivel jerárquico y tiene como finalidad la integración y coordinación entre el personal del mismo nivel.

5.6 Revisión por la dirección

La Alta Dirección evalúa el cumplimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad, además del cumplimiento de los objetivos de calidad y del funcionamiento de los procesos establecidos, a través de dos reuniones al año, a la mitad y al final de este.

5.6.1 Generalidades

El desempeño del sistema de gestión de la calidad es evaluado, así como la ejecución de los objetivos de calidad, y el funcionamiento de los procesos establecidos.

Las revisiones al sistema de gestión de la calidad se llevan a cabo mediante reuniones en las cuales se examinan la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para definir o determinar las oportunidades de mejora, las reuniones se realizan mediante los siguientes lineamientos:

1. Las reuniones de revisión al SGC por parte de la dirección se realizarán a mediados y al final de cada año (se cuenta con calendario de revisión al SGC) dichas reuniones se llevarán a cabo de manera planeada.
2. Es responsabilidad de comité de calidad presentarse el día y la hora acordados con la información correspondiente.
3. La asistencia y puntualidad a las reuniones de revisión por la dirección será de carácter prioritario para lograr la efectividad del sistema de gestión de la calidad.
4. El RD es responsable de elaborar las minutas de la reunión de revisión del SGC, así como de enviar copia a cada integrante del comité de calidad y realizar el seguimiento correspondiente.
5. Será responsabilidad de los miembros del comité de calidad y responsables de los procesos enviar al RD la evidencia correspondiente de haber cumplido con los acuerdos establecidos.
6. El RD con el apoyo de los miembros del comité de calidad, es quien da seguimiento a los acuerdos establecidos, ya sean de medición, evaluación, análisis o mejora.

Actividades a seguir:

RD

- Calendariza las reuniones de revisión por la dirección.
- Convoca a revisión por la dirección, estipulando fecha y hora de la reunión.

Comité de calidad

- Los miembros del comité de calidad entregan la información que les corresponde al RD (solo si es necesario).

RD

- Es el responsable de organizar la reunión de revisión del SGC.
 - Desarrolla la reunión de la revisión por la dirección tomando en cuenta los siguientes puntos:
 - Comprueba difusión y comprensión de la política de la calidad por todo el personal administrativo y de los profesores de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado.
 - Verifica el cumplimiento a los objetivos de calidad y revisión de indicadores.
 - Programación y resultados de las auditorías internas.
 - Índices de desempeño de los procesos.
 - Cambios y recomendaciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad.
 - Si hubiese otros temas a tratar en la reunión, estos quedan sujetos a decisión de la alta dirección.
- Durante la revisión por la dirección se verifica la efectividad del sistema de calidad para lograr los objetivos establecidos.
- Se asentarán las acciones correctivas en relación a los resultados de la información arrojada como quejas, sugerencias, servicios no conformes o cualquier tipo de no conformidad detectada durante la revisión de la dirección.
 - A sucesos que tengan soluciones simples, o que sea necesario tomar acciones breves en relación a algún elemento del sistema de calidad, dichas actividades se apuntarán en la minuta de revisión del sistema de gestión de calidad del formato indicado describiendo la actividad, el responsable de su ejecución y la fecha de compromiso.
 - Al finalizar la reunión de la revisión del sistema de gestión de la calidad, el RD registra las conclusiones y acuerdos de la reunión en el formato minuta de revisión del sistema de gestión de calidad, y en un plazo considerable documenta y entrega el informe al rector.
 - Envía copia a cada miembro del comité de calidad.
 - Realiza seguimiento de acuerdos.

5.6.2 Información para la revisión

Durante la reunión de revisión por la dirección se revisa y evalúa la información referente a los siguientes puntos:

- El cumplimiento a los objetivos de calidad y revisión de indicadores.
- La programación y resultados de las auditorías internas.
- Los índices de desempeño de los procesos.
- Se verifica la efectividad del sistema de gestión de la calidad para lograr los objetivos establecidos.
- Se presenta el estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Información de las acciones tomadas y su seguimiento, esto si existen revisiones previas por parte de la alta dirección.
- Cambios que pudieran afectar el SGC y todas las recomendaciones de mejora que proporcionen los integrantes del comité de calidad y RD.

5.6.3 Resultados de la revisión

Al finalizar la reunión de la revisión del sistema de gestión de la calidad, el RD registra las acciones tomadas respecto a la mejora de la eficacia del sistema de gestión y sus procesos, las acciones para la mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente y las necesidades de los recursos necesarios para llevar a cabo estas acciones. Registra, además, los acuerdos de la reunión en el formato de minuta de revisión del sistema de gestión de calidad dejará evidencia documentada de las acciones tomadas, misma que enviará copia a cada miembro del comité de calidad y realizará el seguimiento de los acuerdos.

6 Gestión de los recursos

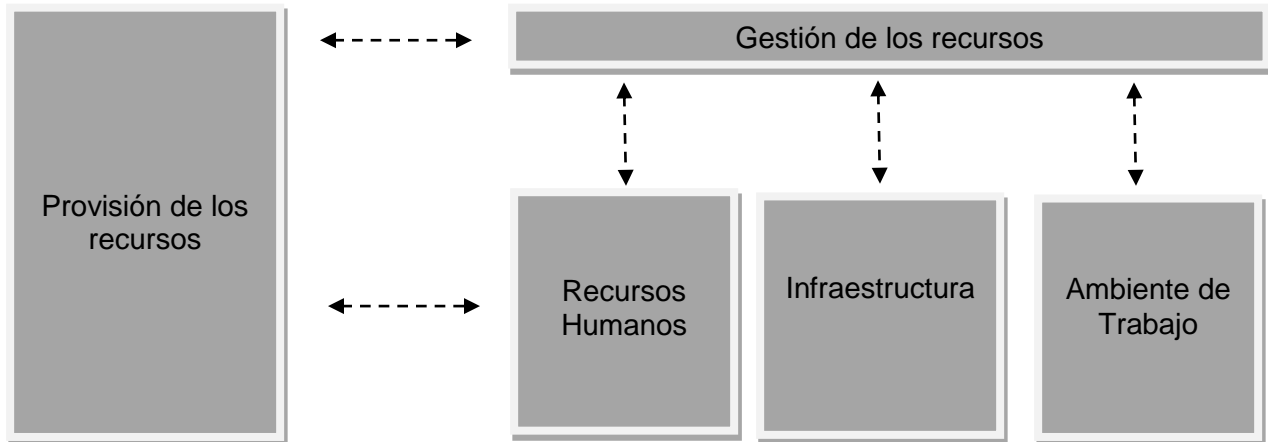
La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado cuenta con un presupuesto que es considerado para la provisión de recursos y a su vez satisfacer las necesidades de operación de la institución.

6.1 Provisión de los recursos

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, estipula las formas de gestión de los recursos de todas sus direcciones, coordinaciones y departamentos, esto permite realizar adecuadamente los procesos y garantiza el adecuado mantenimiento del sistema de gestión de la calidad con el objetivo de satisfacer e incrementar las necesidades primordialmente de sus clientes y demás personas interesadas, buscando principalmente:

- Ejecutar la planificación de los recursos a corto, mediano y largo plazo.
- Estipular la información para detectar las necesidades de los recursos.
- Llevar a cabo el seguimiento de los trabajos de revisión pertinentes.

La universidad gestiona recursos a través de distintos fondos estatales y federales, este tipo de proyectos se llevan a cabo por medio de metodología de planeación estratégica, con la finalidad de identificar áreas de fortalezas y oportunidades basándose en un análisis de indicadores institucionales determinando las necesidades de apoyo económico para la mejora y el aseguramiento de la calidad académica.



6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado cumple con los requerimientos de educación, formación académica, habilidades y experiencia apropiadas de acuerdo a los perfiles y descripción de puestos de la institución.

La universidad toma acciones a favor de su personal tanto académico como administrativo, llevando a cabo diversos programas de apoyo para estudios y proyectos de investigación, formación para tutores y programas de becas, todo personal cuenta con un expediente en el cual se resguarda la evidencia relacionada a su preparación o actualización.

Cada área se encarga de gestionar las necesidades de capacitación del personal de la institución con apoyo de la coordinación de recursos humanos

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través de la coordinación de recursos humanos y en coordinación con la dirección académica avala la particularidad del desempeño del personal que le permita llevar a cabo correctamente las tareas encomendadas, así como implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad para mejorar continuamente su eficacia e incrementar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus requisitos, fijando lineamientos de competencia, toma de conciencia y formación adecuada al personal de la institución.

Ingreso:

Todo el personal que se incorpora a la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado lo hace bajo la autorización de la rectoría y conforme a los reglamentos institucionales de ingreso, promoción y permanencia del personal académico y el reglamento de condiciones generales de trabajo.

El personal académico (profesores) de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado podrá contratarse por tiempo determinado o por tiempo indeterminado y se clasifican de la siguiente manera:

- Profesor de asignatura "B"
- Profesor Asociado "A"

Deberán cumplir con los requisitos académicos que demande la universidad para poder ingresar a la institución.

Para seleccionar a los profesores, se integra la comisión dictaminadora que tendrá por objeto el evaluar, dictaminar y resolver sobre el ingreso, la promoción y permanencia del personal académico. Los miembros de la comisión dictaminadora serán designados por el rector y evaluarán los conocimientos teóricos y prácticos de cada aspirante, su experiencia docente, de vinculación y de servicios tecnológicos.

El personal administrativo es entrevistado por el rector y la coordinación de recursos humanos es quien reúne los documentos requeridos para el puesto y sólo si es necesario (si el puesto lo requiere) aplica las evaluaciones correspondientes.

Para el personal operativo y/o de servicios no existe un perfil definido como requisito, no se realiza.

Competencia:

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través de sus direcciones, coordinaciones y departamentos define las competencias del personal de acuerdo al puesto, funciones y productividad del mismo. Las competencias del personal académico son evaluadas por la dirección académica y la comisión dictaminadora.

La universidad garantiza las competencias de los profesores en base al reglamento de ingreso, promoción y permanencia del personal académico.

La coordinación de recursos humanos retiene todos los registros regenerados de educación, formación, habilidades, y experiencia en cada uno de los expedientes del personal académico, administrativo y de servicios.

Compromiso del personal de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado:

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado garantiza que su personal es consciente de la importancia de sus actividades basándose en el reglamento de condiciones generales de trabajo y en cómo deben dar cumplimiento a los procedimientos del sistema de gestión de la calidad, esto es, que el personal esté comprometido con la institución y lo manifieste por medio de los resultados en sus áreas de trabajo y la satisfacción de los estudiantes y de las partes interesadas.

Entre el personal académico y el personal administrativo de la universidad prevalece en todo momento el respeto entre las autoridades y los trabajadores.

6.3 Infraestructura

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado satisface las necesidades de infraestructura de su personal académico, administrativo y de sus estudiantes, proveyendo los espacios, mobiliario de oficina, equipo de cómputo, comunicación, software, aulas, biblioteca, laboratorios, espacios para tutorías, laboratorio de idiomas, entre otros que son indispensables para cumplir con sus actividades diarias y con los requisitos de proyectos específicos.

6.4 Ambiente de trabajo

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado se asegura que predominen las condiciones de trabajo adecuadas y necesarias para el buen desempeño del personal, asegura, además, las condiciones para los procesos de aprendizaje incluyendo salones de clases, laboratorios y espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de los estudiantes, del personal académico y del personal administrativo.

El ambiente de trabajo de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado se complementa con la implementación del sistema de gestión de la calidad y programas de protección civil en el cual se incluye a todas las áreas de la universidad para la prevención y respuesta ante emergencias que puedan surgir en la comunidad universitaria.

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios educativos, dicha planificación es congruente con los objetivos de calidad y con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, lleva a cabo la planificación para otorgar el servicio educativo a los estudiantes, se planea las asignaturas a ofertar por cuatrimestre, los profesores y los horarios en que se han de desarrollar.

Para que la universidad pueda otorgar correctamente su servicio educativo determina entre otras cosas, los objetivos de calidad y establece los procesos necesarios para la prestación el servicio educativo.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

Todas las áreas de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado, esto es, direcciones, coordinaciones, departamentos, etc., se encuentran identificados, definidos y revisados los requisitos institucionales los cuales son notificados y aceptados por los clientes y por los usuarios de la institución de acuerdo con la capacidad de cumplimiento de la organización, además de implementar las condiciones eficaces de comunicación tanto interna como externa con los clientes, usuarios y las demás partes interesadas que llevan a cabo todas las actividades necesarias cuando se requieran cambios en las especificaciones del servicio.

Los requisitos institucionales prestados por la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a los estudiantes y demás usuarios incluyen:

- Actividades académicas, deportivas, culturales, sociales, administrativas y operativas brindadas por el personal adecuado.
- Procesos de comunicación flexibles.
- Seguridad, limpieza y acceso en sus instalaciones.

Todas las áreas de la institución actúan bajo un marco normativo institucional actual, cada proceso documentado indica la normatividad ajustable y/o políticas para cada actividad.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los servicios educativos de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado

Los requisitos de los servicios educativos son establecidos institucionalmente a través de la pertinencia en los programas educativos con los sectores social, económico y productivo en apego a los estatutos y normatividad institucional.

Los Gobiernos de los Estados, donde se han instalado las Universidades Tecnológicas, celebran un “Convenio de Coordinación para la Creación, Operación y Apoyo Financiero de la Universidad Tecnológica” con la SEP (Secretaría de Educación Pública) en el que se establecen las bases para la prestación de los servicios de la CGUTyP (Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas) a dichas instituciones educativas.

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado se conduce y opera como organismo público descentralizado, mediante el decreto de creación que da vida jurídica a las universidades tecnológicas y bajo el modelo educativo del Sistema Nacional de Universidades Tecnológicas.

Igualmente la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado establece políticas, y acciones para dar la atención y servicio apropiado a sus clientes.

Por otra parte la universidad cuenta también con análisis de los indicadores de deserción, reprobación, información sobre eficiencia terminal y titulación, esta información es empleada para reforzar continuamente la calidad en los servicios educativos.

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado cuenta con servicios de apoyo al aprendizaje como lo son biblioteca, laboratorios y aula digital con el objetivo de contribuir al desarrollo profesional de sus estudiantes.

Los requisitos que forman parte del proceso de selección de los jóvenes aspirantes son:

- El promedio (aprobatario) de bachillerato.
- El curso propedéutico.
- Examen de ingreso que es aplicado por el Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CENEVAL).
- Pago de inscripción.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado

La revisión de los requisitos de los servicios que se otorgan se lleva a cabo por las diversas áreas. Si es necesario realizar algún tipo de cambio o actualización en los requisitos de algún servicio que presta la universidad, la institución garantiza que la documentación correspondiente sea actualizada y que el personal o partes interesadas sean informados de estos cambios con el objetivo de asegurar que en los servicios que se prestan no se generen errores, además que las áreas responsables deben mantener registros relacionados a los servicios educativos, como lo son: solicitudes de ingreso, formatos de beca, constancias, etc., entre otros.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado por medio de sus direcciones, coordinaciones y departamentos identifica y establece las condiciones para la comunicación con los clientes, los usuarios y las partes interesadas relacionados a:

- Los servicios que presta la institución
- Planeación y evaluación
- Administración y finanzas
- Recursos humanos
- Oferta educativa
- Actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales
- Programas de tutorías
- Servicios tecnológicos
- Seguimiento a egresados
- Entre otros

La universidad también establece comunicación por medio de su página de internet donde cuenta con la opción de “contáctanos” y “buzón de quejas y sugerencias” para atención a los usuarios y estudiantes.

Las condiciones de comunicación deben estar apegadas siempre a la normatividad de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado.

7.4 Compras

La finalidad de las compras es garantizar que los bienes y servicios que se otorgan a las diferentes áreas de la institución satisfacen los requisitos para el desarrollo de las actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos de la universidad.

La dirección de administración y finanzas a través de la coordinación de compras, establece el procedimiento de adquisición de bienes y servicios para la compra de los mismos y para el adecuado funcionamiento de las actividades.

7.4.1 Proceso de compras

Es responsabilidad de las direcciones, coordinaciones y departamentos de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado el detectar las necesidades de materiales, equipo, servicios, mobiliario, herramientas, etc.,

El coordinador de compras recibe el formato de requisición por parte de las áreas y supervisa que este correctamente llenado con características técnicas específicas. Una vez analizada la información, se procede a elaborar orden de compra.

El encargado de compras verifica la suficiencia presupuestaria autorizando la compra.

Verifica, además, la modalidad en la que se deberá realizar la compra, apegándose a la normatividad establecida. La adjudicación directa se realiza para adquisiciones de bienes y/o servicios ingrese: <http://www.contraloria.sonora.gob.mx/empresario/124-licitaciones-normatividad/257-montos-maximos-vigentes-para-adjudicacion-directa-2015.html>

Posteriormente se procede a seleccionar al proveedor por medio de una evaluación.

Se lleva a cabo la compra formal de los bienes y/o servicios; el pago se realiza con cheque, se procede a elaborar contrato si así lo requieren o bien si se trata de un servicio que sea permanente.

7.4.2 Información de compras

La información de las compras que son registradas por parte de los responsables de las áreas se fijan tomando en cuenta lo siguiente:

- Los requisitos para el bien y/o servicio, procedimientos y procesos de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado.
- Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

El coordinador de compras verifica los requisitos especificados en el formato de requisición y de entrega del material, antes de realizar la compra con el proveedor nuevo o con el proveedor evaluado.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

El coordinador de compras realiza la requisición del material o productos a adquirir y la entrega al responsable de almacén quien recibe

El coordinador de compras recibe el material o los productos adquiridos e informa al responsable de almacén para su trámite y entrega correspondiente y para que éste a su vez verifique que se cumplan con las especificaciones solicitadas en la requisición.

Cuando sea necesario, el responsable de almacén revisará que los productos comprados cuenten con los instructivos, planos, manuales de operación, manuales de mantenimiento, documentos o formas de garantía, entre otros, si no se cumple con los requerimientos especificados, el responsable de almacén informará inmediatamente al coordinador de compras para proceder a la devolución de los productos adquiridos al proveedor indicado.

7.5 Producción y prestación del servicio

Los procesos que generan los servicios que presta la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado se definen en los macro procesos del sistema de gestión de la calidad.

- Macro proceso educativo
- Macro proceso de vinculación
- Macro proceso de gestión de recursos

7.5.1 Control de la prestación del servicio

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través del personal responsable de cada una de las direcciones, coordinaciones y departamentos controlan las actividades relacionadas a la prestación de los servicios educativos.

Las áreas responsables cuentan y cumplen con los procedimientos del sistema de gestión de la calidad, así como los documentos relacionados que son controlados por medio del procedimiento de control de registros.

Todas las áreas de la universidad brindan satisfactoriamente los servicios educativos por medio del uso de las herramientas, infraestructura y equipamiento necesario otorgados para este fin, en relación a lo dispuesto en el apartado 6.3 del presente manual de calidad, llamado infraestructura.

Además la universidad proporciona un ambiente de trabajo adecuado, tomando en cuenta lo determinado en el apartado 6.4 llamado ambiente de trabajo que también se incluye en el presente manual.

Los responsables de cada proceso supervisan las actividades de operación de sus procesos (apartado 8.2.3) y determinan el estado que conservan los servicios respecto a sus especificaciones de acuerdo a su identificación y trazabilidad (apartado 7.5.3).

Para el control de la prestación de los servicios educativos la universidad cuenta con lo siguiente:

- Procesos documentados
- Manual de calidad

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado identifica y localiza a cada estudiante durante y después de otorgar el servicio mediante la asignación de la *matrícula* la cual se compone de ocho dígitos, a través de ella se puede determinar la situación del alumno en cuanto a periodo escolar, año de ingreso, carrera y el consecutivo.

7.5.4 Propiedad del cliente

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado fija los principios necesarios para el adecuado manejo y cuidado de la propiedad del estudiante como lo son: documentos oficiales, información personal, materiales u otros mientras se encuentre bajo resguardo de la institución.

Los productos (documentos, información, etc.,) que recibe la universidad propiedad de los estudiantes por medio del departamento de servicios escolares se gestiona a través del documento que sea necesario para la recepción de documentos de nuevo ingreso.

La información que contienen los documentos de los estudiantes es confidencial, y el departamento de servicios escolares garantiza que dicha información no se utilizará para fines ajenos a la universidad ni será difundida entre el personal que no esté autorizado.

Cualquier producto propiedad del estudiante que se extravié, deteriore o que por alguna razón se considere inadecuado para la prestación del servicio final, se le dará a conocer inmediatamente al estudiante para su corrección, devolución o reposición de los mismos, y se mantendrá registro de este hecho.

7.5.5 Preservación del servicio

Los productos de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado son servicios, es decir, información de los estudiantes y los resultados de estos, se registran en formato impreso o formato electrónico. Estos se controlan según procedimiento de control de registros.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La dirección académica de la Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado es responsable de establecer las pruebas o herramientas de evaluación del aprendizaje que sean necesarias para los estudiantes.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio educativo (7.1 y 8.2.4)
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad (8.2.2)
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad (8.5.1)

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado determina los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización. (8.4)

Además realiza seguimiento y medición de sus procesos, por medio de informes trimestrales, cuatrimestrales y anuales de los avances de las actividades de trabajo.

8.2 Seguimiento y medición

El seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad también implica el observar, supervisar y medir la satisfacción del estudiante, así como la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado establece los procedimientos para realizar auditorías internas, acciones correctivas y preventivas y control del servicio no conforme, para evidenciar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

8.2.1 Satisfacción del cliente

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado establece los procesos para llevar a cabo el seguimiento de la información relativa a la percepción del estudiante con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para precisar el grado de satisfacción.

Cada dirección, coordinación y departamento que presta un servicio a los estudiantes por medio de sus responsables, establecen los mecanismos para la evaluación de la satisfacción de los mismos, esto es, si el área cumple con los requisitos y las necesidades del estudiante o no y cuando sea necesario se levantan las acciones correctivas y/o preventivas que se requieran.

Satisfacción de los egresados:

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través de la dirección de vinculación obtiene información de los egresados respecto a datos generales, inserción laboral, estatus socioeconómico, entre otros.

8.2.2 Auditoria Interna

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través de un proceso ordenado y documentado y por medio del comité de calidad establece la metodología para planear, programar y ejecutar las auditorías internas, mismas que permiten verificar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, la descripción a detalle de las actividades a realizar se presentan en el procedimiento para las auditorías internas, para llevar a cabo dichas auditorías se toma en cuenta la calendarización, responsabilidades, registros, resultados, seguimiento e imparcialidad de la auditoría.

El RD en conjunto con el auditor líder se asegura que se tomen las acciones correctivas que sean necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así también se verifican las acciones tomadas. El programa de auditorías se lleva a cabo considerando la importancia de los procesos y las áreas a auditar además de los resultados de auditorías pasadas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través de las direcciones, coordinaciones y departamentos que la integran garantiza que se utilizan los métodos correctos para la medición y monitoreo de los procesos del sistema de gestión de la calidad para cumplir con los requerimientos de la institución y de los clientes, evidenciando la capacidad para alcanzar los objetivos planeados y/o indicadores, considerando a cada uno de los procesos como un conjunto de recursos interrelacionados y en actividades que cambian elementos de entrada en resultados.

Cuando no se alcancen los resultados o metas planificadas deben llevarse a cabo las acciones correctivas, según sea conveniente para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado define las características para mantener en revisión la prestación del servicio mediante los procedimientos descritos en el sistema de gestión de la calidad, y con ello comprobar que se cumplan los requisitos del mismo. La prestación del servicio se lleva a cabo hasta que se termina satisfactoriamente las actividades planificadas.

8.3 Control del servicio no conforme

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado asegura que el servicio académico que no sea conforme con los requisitos del servicio otorgado, se identifica y controla para prevenir su uso o aplicación no intencionada. Se cuenta con un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme. Cuando es apropiado, UTSLRC maneja los servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada; b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando es aplicable, por el cliente; c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente; d) tomando acciones apropiadas a los

efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su aplicación o cuando ya ha comenzado su uso. Cuando se corrige un servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo cualquier decisión que se haya obtenido.

8.4 Análisis de datos

La universidad estipula y mantiene todo lo relacionado con el análisis de los parámetros más importantes del desempeño como una manera de mantener la efectividad del sistema de gestión de la calidad, los parámetros son los siguientes:

- La efectividad del sistema de gestión de la calidad
- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Los proveedores

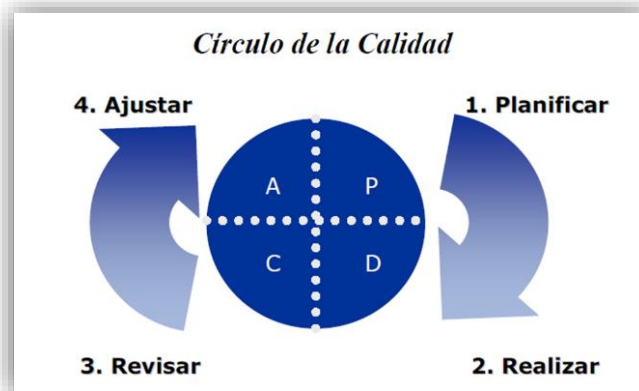
Además por medio de las auditorías internas probará la efectividad del sistema de gestión de la calidad, y la satisfacción de los clientes y usuarios.

8.5 Mejora

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado está comprometida en incrementar la satisfacción del cliente por medio de la efectividad del sistema de gestión de la calidad.

8.5.1 Mejora continua

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado mejora la eficacia del sistema de gestión de la calidad y garantiza la conservación de un proceso constante de mejora continua implementando un enfoque basado en *planificar, hacer, verificar y ajustar* en sus procesos, tomando en cuenta los indicadores de satisfacción de los clientes, esto para determinar la efectividad del sistema de gestión de la calidad.



- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Se identifican y establecen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad (SGC), se especifican la secuencia e interrelación de los procesos así como los instrumentos para asegurar la efectividad de los mismos.

- Realizar: Implementar los procesos. Garantiza la disponibilidad y accesibilidad de la información y los recursos necesarios para el inicio de las operaciones, tales como recursos humanos, infraestructura, procesos relacionados con los estudiantes, comunicación interna, ambiente de trabajo, procedimiento para la elaboración y control de documentos y procedimiento para el control de registros.
- Revisar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para los servicios, e informar sobre los resultados. Evaluar, revisar y analizar los procesos tomando en cuenta lo siguiente: el seguimiento de la satisfacción de los clientes, las auditorías internas, seguimiento y medición de los procesos, control del servicio no conforme, el análisis de datos y el informe de revisión del sistema de gestión de la calidad.
- Ajustar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Implementar las actividades que sean necesarias para alcanzar los resultados planeados y evaluar continuamente estos procesos por medio de la mejora continua, las acciones preventivas y las acciones correctivas.

Las actividades de mejora continua también toman en cuenta lo siguiente:

- Utiliza la política de calidad como una guía en las actividades diarias del trabajo
- Aprovechar los resultados de auditorías anteriores, tomándolos en cuenta como oportunidades de mejora
- Actualizar o establecer nuevos objetivos de calidad
- Aplicar el análisis de datos para la toma de decisiones
- Utilizar las acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades
- Explorar oportunidades de acciones preventivas para prevenir errores futuros

8.5.2 Acción correctiva

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado a través del procedimiento de acciones correctivas y preventivas establece las acciones para el control, prevención y la eliminación de las causas de no conformidades y la prevención de su recurrencia.

Es responsabilidad de la alta dirección, a través del comité de calidad y de los responsables de los procesos el identificar y registrar la eficacia de las acciones correctivas que se consideren necesarias realizando un reporte de acciones correctivas y preventivas, dando a conocer a las áreas correspondientes sobre su cumplimiento y efectividad de los resultados.

Con el objetivo de eliminar las no conformidades del sistema de gestión de la calidad, sus causas, y evitar que continúen, la universidad también considera los siguientes puntos:

- Las no conformidades (incluyendo las sugerencias de mejora de los clientes)
- La determinación de las causas de las no conformidades
- Realizar la evaluación sobre la toma de acciones para garantizar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- La determinación e implementación de las acciones tomadas
- El registro de los resultados de las acciones tomadas
- La revisión de la efectividad de las acciones correctivas tomadas

8.5.3 Acción preventiva

La Universidad Tecnológica de San Luis Río Colorado por medio del procedimiento de acciones correctivas y preventivas establece las acciones para el control y la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. Es

responsabilidad del RD, por medio del comité de calidad y de los responsables de los procesos el identificar y registrar la eficacia de las acciones preventivas que se consideren necesarias realizando un reporte de acciones correctivas y preventivas.

Con el objetivo de eliminar las no conformidades potenciales del sistema de gestión de la calidad, y sus causas, la institución también considera los siguientes puntos:

- La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas
- La necesidad de trabajar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades
- La determinación e implementación de las acciones necesaria
- Llevar a cabo el registro los resultados de las acciones tomadas
- La revisión de las acciones preventivas tomadas
- Las recomendaciones derivadas de auditorías internas

Glosario

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

Función sustantiva: Son las más importantes de una empresa pues sustentan el giro de la misma y constituyen el sostén de las demás funciones de estructura.

Función adjetiva: Son las demás funciones de la estructura de una empresa que sirven para dar apoyo y permanencia a las funciones sustantivas. Además ayudan a cumplir los compromisos de las mismas.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Sistema de gestión de la calidad (SGC): Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Auditoria: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes con los criterios de auditoria y que son verificables para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple con el conjunto de políticas, los procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

Auditoría interna: Actúa dentro de las sociedades, organizaciones o instituciones únicamente para ayudar en su gestión a la dirección en sentido amplio de tal manera que sus informaciones y recomendaciones no trasciendan al exterior hacia usuarios externos de la empresa.

Comité de calidad: Es una estrategia de trabajo de la alta dirección que permite la participación e involucramiento del personal de los procesos claves dentro de la institución, el comité de calidad, es el pilar principal para lograr la implementación del Sistema de gestión de la calidad.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Auditor líder: Es una persona calificada para planear y conducir las auditorías de acuerdo a un estándar y este estándar puede ser usado como referencia a una o más auditorías.

Representante de la dirección (RD): Persona designada como representante de la dirección para el sistema de calidad, es quien se asegura de que el sistema de calidad se implemente y mantenga; informa a la dirección sobre el rendimiento del Sistema de gestión de calidad y se asegura de que la conciencia de los requisitos del cliente se promueva en toda la organización.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

CENEVAL: Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior.

SUT: Subsistema de Universidades Tecnológicas.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Referencias normativas:

- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ISO 9001:2008) Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma NMX-CC-9000-IMNC-2008 (ISO 9000:2005) Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

