



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC

Revisión: 5

Código: MAC-UTTEC

Requerimiento ISO 9001:2015: N/A

Fecha: 10-AGO-23

Página 1 de 17



Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC

CONTENIDO

Concepto	Pág.	Concepto	Pág.
Antecedentes de la UTTEC	2	Mapa del Proceso Educativo	9
Objetivo del Manual de Gestión de Calidad	3	Mapa del Proceso de Vinculación	10
Planeación del SGC-UTTEC	3	Mapa del Proceso de Gestión de Recursos	11
Liderazgo y compromiso	5	Mapa del Proceso de Gestión de Calidad	12
Alcance del SGC-UTTEC	5	Referencia de los 26 Procedimientos	14
Modelo de Calidad UTTEC	6	Interacción de los Procesos del SGC-UTTEC	15
Requisitos de las partes interesadas	6	Plan de Calidad del Proceso Educativo	16
No aplicabilidad de la Norma ISO	7	Plan de Calidad del proceso de Vinculación	17
Política y Objetivos de Calidad	8		

 <p style="font-size: small; text-align: center;">Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</p>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
		Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
		Fecha: 10-AGO-23	Página 2 de 17

Aprobación	Nombre	Puesto	Firma
Elaboró:	Ing. Edna Nayeli Tinoco Donis	Subdirectora del SGC-UTTEC	
Autorizó:	M. en C. Rafael Adolfo Núñez González	Rector de la UTTEC	

ANTECEDENTES DE LA UTTEC

El 18 de junio de 1996, la SEP y el Gobierno del Estado de México firmaron un convenio de coordinación para la creación, operación y apoyo financiero de la Universidad Tecnológica de Tecámac (UTTEC), con la finalidad de consolidar los programas de desarrollo de la educación superior tecnológica en la entidad, el 13 de agosto de 2009, se publicó en la “Gaceta del Gobierno” del Estado de México la modificación del Decreto de Ley que Crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal Denominado Universidad Tecnológica de Tecámac, con el objetivo de ampliar el alcance en la oferta de estudios profesionales, estimulando el acceso a una mayor población estudiantil que tenga el derecho a la educación superior en la región.

La UTTEC es la cuarta en su tipo en el Estado de México y tiene como principal objeto el siguiente: Formar técnicos superiores universitarios aptos para la aplicación y generación de conocimientos y la solución creativa de los problemas, con un sentido de innovación al incorporar los avances científicos y tecnológicos de acuerdo con los requerimientos del desarrollo económico y social de la región, el estado y el país.

Actualmente la UTTEC ofrece once programas educativos de Técnico Superior Universitario Nivel 5 B, ocho de Ingeniería Nivel 5 A y tres de Licenciatura Nivel 5 A, mismos niveles con un enfoque de Educación Basada en Competencias Profesionales y un Modelo Educativo Centrado en el Aprendizaje:

Programas Educativos Técnico Superior Universitario
Administración Área Capital Humano
Administración Área Formulación y Evaluación de Proyectos
Desarrollo de Negocios Área Mercadotecnia
Energías Renovables Área Calidad y Ahorro de Energía
Mantenimiento Área Industrial
Mecatrónica Área Automatización
Nanotecnología Área Materiales
Procesos Industriales Área Manufactura
Química Área Biotecnología
Tecnologías de la Información Área Desarrollo de Software Multiplataforma
Tecnologías de la Información Área Infraestructura de Redes Digitales
Ingenierías
Ingeniería en Biotecnología
Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software
Ingeniería en Energías Renovables
Ingeniería en Mantenimiento Industrial
Ingeniería en Mecatrónica
Ingeniería en Nanotecnología
Ingeniería en Procesos y Operaciones Industriales
Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad
Licenciaturas
Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos
Licenciatura en Gestión del Capital Humano
Licenciatura en Innovación y Mercadotecnia

 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 3 de 17

Los Programas Educativos se realizan con base en las Competencias Profesionales bajo el esquema siguiente:

Nivel	Teoría	Práctica
Técnica Superior Universitaria o Técnico Superior Universitario	30%	70%
Licencia Profesional	30%	70%
Licenciatura (Ingeniería)	40%	60%

Por otra parte, es importante señalar que a través de la Secretaría de Vinculación de la UTTEC se ofrecen los Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos a las egresadas y egresados, comunidad universitaria, micro, pequeñas y medianas empresas y público en general de la región.

De enero 2004 a la fecha, la UTTEC ha obtenido la certificación en ISO 9001 en diferentes versiones, contando ya con 19 años de conservar en un proceso de mejora continua el SGC-UTTEC.

Objetivo del Manual de Gestión de Calidad

Esta información tiene por objeto establecer y describir los lineamientos del SGC-UTTEC, los procesos y procedimientos con base en la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015, así como identificar a las personas responsables de cada proceso de calidad, este manual es un instrumento útil para la orientación del personal que labora en la Universidad.

Planeación del SGC-UTTEC

Con base en el ciclo de E. Deming: Planear-Hacer-Verificar-Actuar incorporado a la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015, con un pensamiento basado en riesgos y oportunidades, y de acuerdo a los siete principios de calidad, el Comité de la Alta Dirección (CAD) de la UTTEC toma como base las acciones establecidas en su **Planeación Estratégica** descrita en el Programa Institucional de Desarrollo (PIDE vigente) publicado en su página oficial <http://www.uttecamac.edu.mx/>, así como las planeaciones de actividades anuales por cada una de las unidades administrativas en el Programa de Trabajo de la UTTEC al cual se le da seguimiento puntual y se revisa continuamente.

El Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) 2020-2024, el contexto del mismo orienta y guía todas las acciones de esta casa de estudios, siendo la base para llevar a cabo la planeación, programación, seguimiento y evaluación de las metas institucionales. Previo a la elaboración del PIDE, se realizó un diagnóstico que permitió analizar las principales fortalezas y áreas de oportunidad que se presentan dentro y fuera de la institución, surgiendo entonces, este instrumento de carácter flexible que señala el rumbo, permitiendo ajustes y modificaciones a las líneas de acción inicialmente definidas. El Programa Institucional de Desarrollo 2020-2024 también permite generar escenarios deseables para la comunidad a la que sirve, así como determinar las políticas y cursos de acción que son conducentes al propósito de servicio a la sociedad, a través de la investigación, docencia y extensión universitaria. De la mano con la Misión y Visión universitaria, se pretende lograr objetivos estratégicos alineados principalmente a los siguientes parámetros:

- Profesionalización de la docencia para mejorar el servicio académico.
- Vinculación con sectores públicos, privados, nacionales e internacionales.
- Gestión y extensión universitaria.
- Garantizar la inclusión y permanencia del alumnado de manera equitativa.
- Calidad de los Programas Educativos que oferta la Universidad.
- Mayor apoyo y participación en investigación, innovación y transferencia.
- Fomento de la cultura institucional.

 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 4 de 17

Con estas directrices, se pretende dar inicio a un proceso de transformación que genere grandes beneficios para la Institución, dando respuesta a los retos y desafíos que están planteados por el **contexto local, nacional y global**.

El PIDE se integra por siete apartados:

1. Marco de Referencia: en el cual se realiza una descripción global del contexto socioeconómico en que se encuentra ubicada la UTTEC.
2. Misión, visión y valores institucionales: mismos que permiten la unificación de ideas de las personas que la integran, haciendo énfasis en los beneficios, implicaciones y obligaciones que la comunidad universitaria asume ante la sociedad; todo ello con el firme propósito de mejorar y asegurar la calidad de los servicios que proporciona la Universidad.
3. Diagnóstico: es el análisis de la situación actual interna (fortalezas y debilidades) y su relación con el entorno (oportunidades y amenazas).
4. Marco jurídico normativo: integrado por el conjunto de leyes, decretos, normas y lineamientos, que, con sentido obligatorio o indicativo, rigen y conducen a la Universidad hacia el desarrollo institucional.
5. Políticas generales de la Universidad: entendidas como directrices que constituyen la base dentro de las cuales deberán desplegarse los esfuerzos y acciones para alcanzar las diferentes metas del Programa Institucional de Desarrollo.
6. Programas institucionales: mismos que justifican la operación de la Institución y en el que se describen los objetivos, estrategias, metas y proyectos, de acuerdo a los principios institucionales que se desean alcanzar.
7. Seguimiento y evaluación: finalmente se establece la metodología para el seguimiento y evaluación del PIDE.

Como parte de su contexto el CAD ha determinado el alcance de su SGC considerando las cuestiones internas y externas, los requisitos establecidos y el servicio educativo ofrecido, también ha determinado contar con cuatro procesos en el SGC: Educativo, Vinculación, Gestión de los Recursos y Gestión de Calidad, con la posibilidad de integrar un proceso más a largo plazo, orientado a una nueva actividad de la UTTEC de corte internacional, todos con el enfoque de procesos y su interacción que marca esta norma. Es importante señalar que se han planificado las acciones en cada proceso, determinado los riesgos y oportunidades con la firme intención de evaluar su eficacia continuamente.

El CAD se asegura que las responsabilidades, autoridades para cada rol en la UTTEC, se entienden y además está consciente del compromiso que tienen en el SGC con un enfoque del Cliente, concretamente en el cumplimiento de los requisitos considerando los riesgos y oportunidades, por tanto ha establecido una Política y los Objetivos de Calidad poniéndolos a la disposición y comunicando a la comunidad universitaria y partes interesadas externas, mismos que se describen más adelante en el presente manual.

El CAD, ha analizado cada punto de la norma ISO 9001:2015 y ha determinado los puntos de ésta que no aplican, están descritos en este manual más adelante.

Como parte fundamental de la planeación del SGC, se elabora un Programa Anual de Auditorías Internas contemplando todos los puntos de la norma y todos los procesos del SGC-UTTEC.

 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 5 de 17

Por último, el CAD, está consciente que todo cambio que sufra el SGC-UTTEC debe hacerse de manera planificada sin afectar su propósito, integridad, disponibilidad de recursos, así como la asignación de responsabilidades, autoridades y debe ser notificado con base en el PRO-20 Control de la información documentada.

Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección

En la UTTEC, se constituyó el Comité de la Alta Dirección (CAD) para demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al establecimiento, implementación y mantener en un proceso de mejora continua el Sistema de Gestión de Calidad, asumiendo la responsabilidad y compromiso de rendir cuentas, asegurándose de establecer la política y objetivos de calidad alineados a la planeación estratégica institucional, promoviendo el enfoque de proceso y el pensamiento basado en riesgos, asegurándose de que los recursos estén disponibles para el SGC-UTTEC de acuerdo al **PRO-16 Recursos Financieros: Asignación**, comprometiendo a la comunidad universitaria para contribuir en la eficacia del mismo y los resultados obtenidos los da a conocer a través del **PRO-26 Comunicación Interna**.

Con base en lo anterior, el CAD espera que el SGC-UTTEC sea una herramienta útil, operativa y funcional con la finalidad de mejorar continuamente el desempeño institucional a través de la certificación en la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015.

Roles, Responsabilidades y Autoridad en la UTTEC

Están definidas en el Manual General de Organización de la UTTEC (vigente) publicadas en la página oficial de UTTEC <http://www.uttecamac.edu.mx/>, en el apartado de IPOMEX mostrando de forma clara los roles, responsabilidades y autoridad, con la finalidad de asegurar que el SGC-UTTEC es conforme con la Norma ISO 9001:2015, con un enfoque de procesos y al cliente, informando el desempeño y oportunidades de mejora, incluyendo los cambios del mismo.

La Secretaría Académica y la Secretaría de Vinculación de la Universidad Tecnológica de Tecámac (UTTEC), con domicilio ubicado en el Kilómetro 37.5 de la Carretera Federal México-Pachuca, Predio Sierra Hermosa Tecámac, Estado de México, C.P. 55740; notifica que es responsable del uso, tratamiento y protección de datos personales, observando los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, lealtad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley de Protección de Datos del Estado de México y los Lineamientos por los que se establecen las políticas, criterios y procedimientos que deberán de observar los Sujetos obligados”, a través de sus Unidades administrativas.

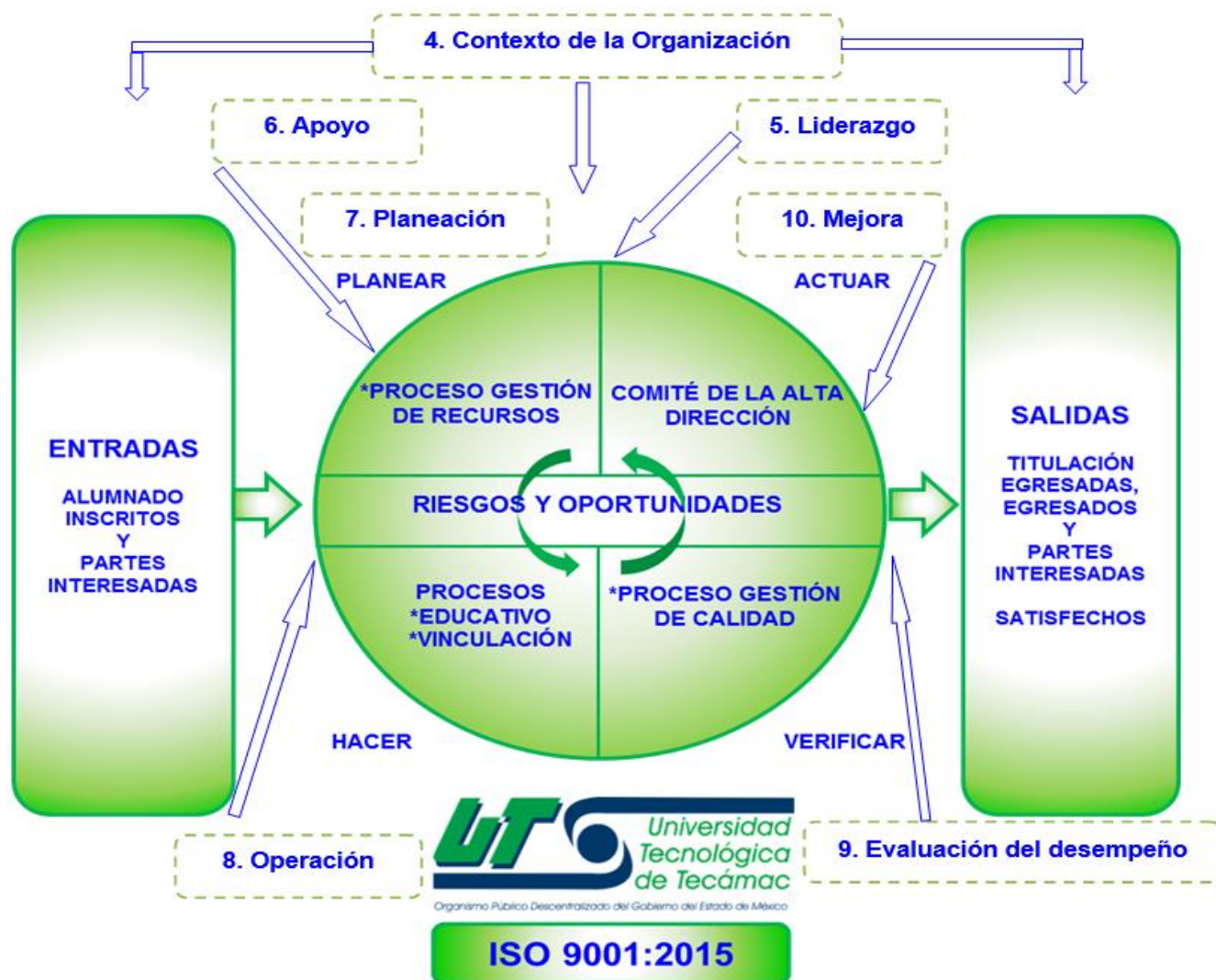
Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance establecido para el SGC-UTTEC con el objeto de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, es:

“Proporcionar a través del Proceso Educativo la formación de Técnicas y Técnicos Superiores y Profesionales Universitarias y Universitarios en el Nivel Licenciatura, así como Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos”.

 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 6 de 17

Modelo de Calidad de la UTTEC



Las principales partes interesadas que son pertinentes al SGC-UTTEC son todo el alumnado inscrito y personas que se interesen por los servicios de vinculación.

Requisitos Pertinentes

PROCESO EDUCATIVO
1. Plan de Estudios: Impartir el 100% de las asignaturas indicadas en la Distribución Cuatrimestral vigente de los Programas Educativos.
2. Programas Educativos: Cubrir al menos el 98% de los contenidos temáticos por asignatura.
3. Horas frente a grupo: Cumplir al menos el 90% de las horas frente a grupo por asignatura.
4. Visitas industrial: Se dará una visita industrial entre los cuatrimestres 2° y 3° y otra en los cuatrimestres 4° y 5°, es decir dos visitas industriales durante su formación de TSU.
5. Títulos: Al término del programa educativo, entregar Acta de Titulación, Certificado de Estudios y tramitar Título.

 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 7 de 17

PROCESO DE VINCULACIÓN

1. **Cubrir** el 100% de Temas.
2. **Cubrir** el 100% de horas.
3. **Constancia de participación:** En los casos que aplique.
4. **Cumplimiento:** al 100% del contrato de servicio.

En caso de una contingencia de origen natural o humano (fenómenos geológicos, hidrometeorológicos, físico-químico, sanitario o socio-organizativos) los Departamentos de Educación Continua e Investigación y Desarrollo establecerán estrategias para dar cumplimiento a los requisitos con las partes interesadas.

No Aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015 en el SGC-UTTEC

Para dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015, la UTTEC a través del Comité de la Alta Dirección ha identificado como No Aplican los requisitos siguientes:

1. El punto **8.3 Diseño y desarrollo** no aplica en su totalidad, es importante mencionar que en el Modelo Educativo de Universidades Tecnológicas y Politécnicas los contenidos de los planes y programas educativos vienen definidos por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP) de la SEP. La UTTEC y sus similares, empresas, asociaciones profesionales, personas, asisten a foros o reuniones académicas y participan con información para la actualización de los planes y programas de estudio que facilite la apertura de nuevos programas educativos como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las Comisiones de Pertinencia, Cuerpos Académicos, Academias Nacionales, Estudios de Factibilidad, entre otros.
La DGUTyP define su alcance como el aseguramiento de los procesos académicos incluyendo el Diseño, Desarrollo y Aplicación de los planes y programas de estudio; los procesos de vinculación y procesos administrativos.
2. El punto **8.5.1; inciso h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega**, no aplica en lo relativo a las actividades posteriores a la entrega, debido a que el servicio educativo de la UTTEC, termina con la entrega del Título Profesional, por tanto, no existen actividades una vez entregada la documentación referida.
3. El punto **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos** no aplica ya que la UTTEC, sólo recibe documentos para validarlos electrónicamente durante el proceso de inscripción, re-inscripción y al final del servicio educativo en la entrega del Título Profesional, los originales se utilizan únicamente para su cotejo reintegrando estos inmediatamente una vez realizado el trámite. Con respecto a los proveedores externos sólo entregan copias, los originales para su cotejo.
4. El punto **8.5.4 Preservación** no aplica debido a que el servicio educativo de la UTTEC es intangible, éste no se puede almacenar, manipular, transportar, poner embalaje y proteger, sin embargo, es importante señalar que constancias de calificación, credenciales, certificados y títulos profesionales se controlan a través del procedimiento de Información Documentada Interna.
5. El punto **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega** no aplica debido a que el servicio educativo de la UTTEC, termina con la entrega del Título Profesional, por tanto, no existen actividades una vez entregada la documentación referida.

 <p style="font-size: small;">Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</p>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
		Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
		Fecha: 10-AGO-23	Página 8 de 17

6. El punto **7.5.1 Recursos de seguimiento y medición** no aplica dado que en la prestación del servicio educativo que ofrece la UTTEC, no se utilizan equipos que requieran que se asegure la validez de los resultados, todo lo que se usa en los laboratorios, aulas, centros de cómputo y talleres es con fines didácticos, por lo que se tiene en las mejores condiciones para su uso.

Con base en lo anterior esta Casa de Estudios implementa el SGC-UTTEC con la finalidad de mejorar continuamente el desempeño institucional a través de la certificación en la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015, el Comité de la Alta Dirección ha determinado la Política y Objetivos de Calidad siguientes:

Política de Calidad

La Universidad Tecnológica de Tecámac, se compromete a cumplir los requisitos aplicables con los clientes y las partes interesadas, mediante la aplicación del modelo educativo del Subsistema de Universidades Tecnológicas, en el contexto del Sistema de Gestión de Calidad, orientado a un proceso de mejora continua. Rev. 1

Objetivos de Calidad

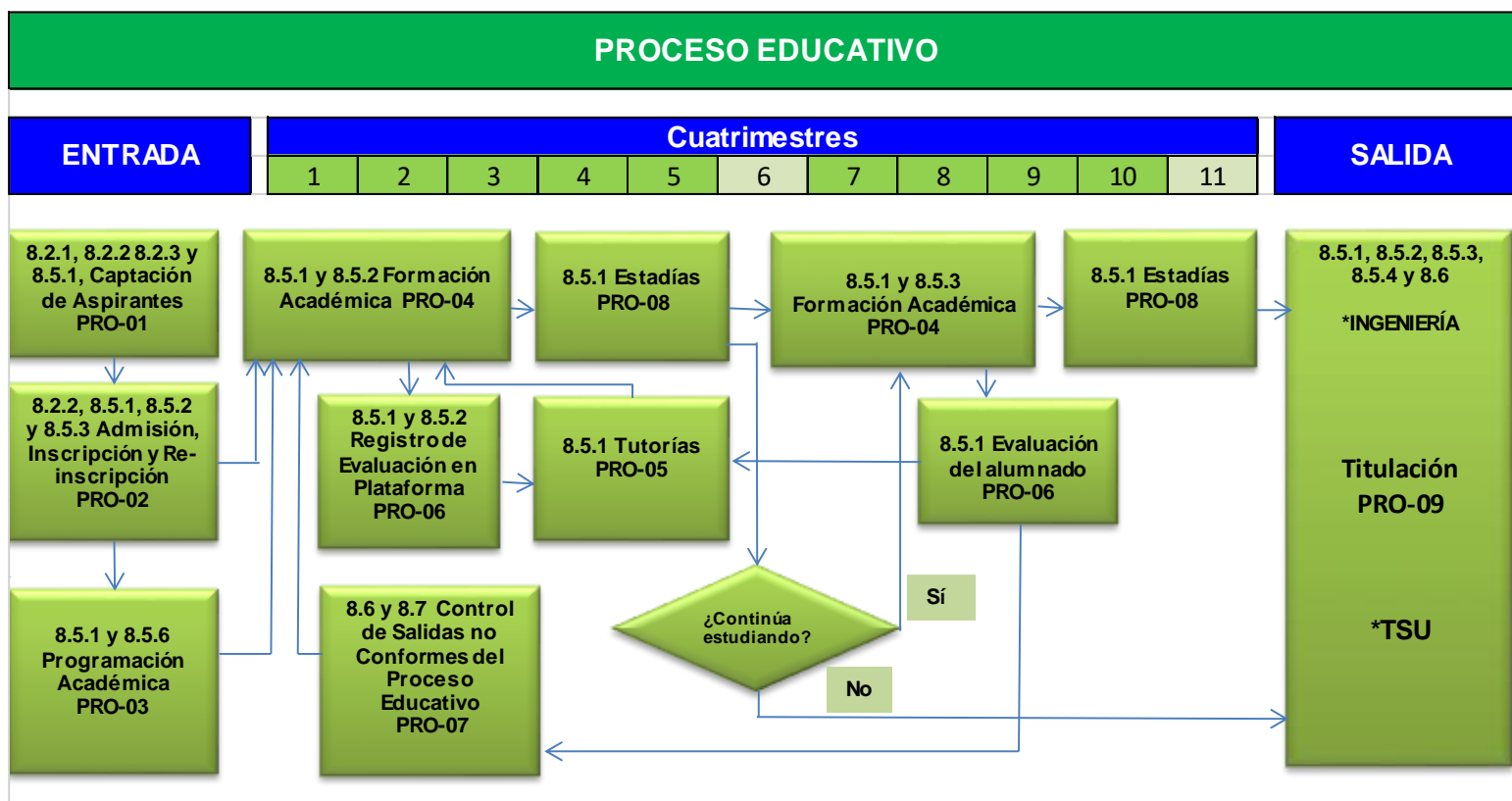
No.	Concepto	Frecuencia	Meta
1	Acreditar los PE ante COPAES	Anual	>= 36%
2	Medir la percepción de la satisfacción del alumnado	Cuatrimestral	>=88%
3	Lograr la satisfacción de la empleadora o empleador	Anual	>=70%
4	Mantener continuamente la eficacia del SGC	Cuatrimestral	>=85%

Actividades para lograr los objetivos	
No.	Concepto
1	Cumplimiento de los diferentes procedimientos con calidad. Dar un servicio eficaz en los departamentos que afectan directamente el servicio con los estudiantes. Documentar las acciones y las evidencias de cumplimiento para la toma de decisiones.
2	Cumplir con los requisitos establecidos con el cliente del proceso educativo. Dar un servicio eficaz en los departamentos que afectan directamente al alumno. Aplicación de encuestas con la finalidad de conocer el grado de percepción de satisfacción del alumnado. Envío de resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes a las áreas con la finalidad de que documenten acciones que permitan la mejora.
3	Cumplimiento de los diferentes procedimientos del proceso educativo y vinculación. Aplicación de encuestas a los empresarios y empresarias. Envío de resultados de las encuestas aplicadas a los empresarios a las Direcciones de División y Responsable del proceso educativo con la finalidad de que documenten acciones que permitan la mejora.
4	Revisar, evaluar y dar seguimiento a los diferentes indicadores que conforman el sistema de gestión de calidad. Realizar la medición como lo marca el procedimiento PRO-24 Análisis, Medición y Control. Reuniones cuatrimestrales del Comité de Alta Dirección para atender situaciones derivadas del SGC-UTTEC. Realización de auditorías internas. Atención oportuna a los informes derivados de auditorías internas y externas. Atención oportuna de las quejas y/o recomendaciones por parte de los clientes y partes interesadas.

 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 9 de 17

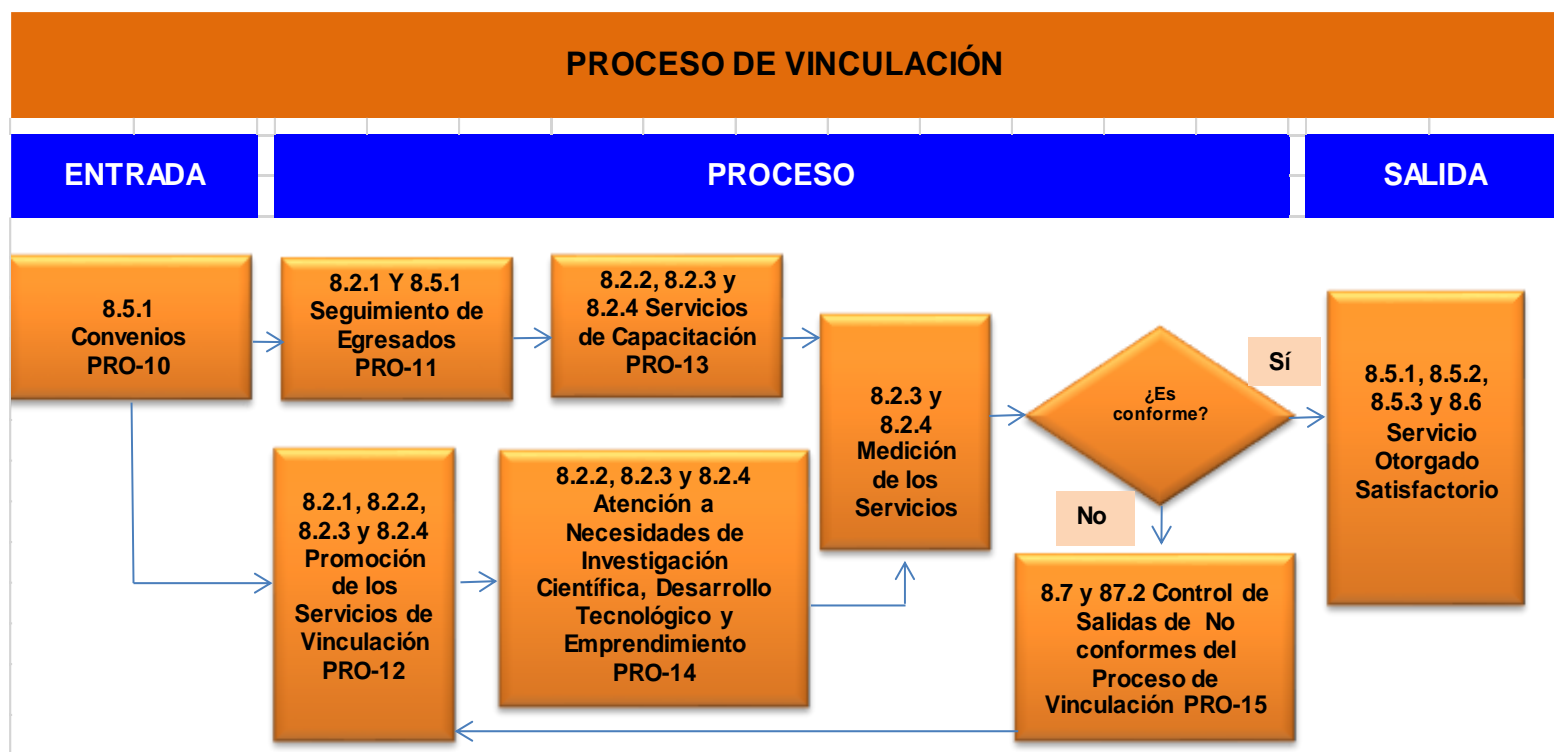
MAPA DEL PROCESO EDUCATIVO

Indica el ingreso al servicio educativo del alumnado, la formación académica, hasta terminar con la titulación, comprende las actividades de formación académica, contemplando el control de las salidas no conformes, así como las de apoyo que contempla el Modelo Educativo del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas de la SEP, la persona responsable y con autoridad de este Proceso es la Secretaria Académica o el Secretario Académico de la UTTEC, la entrada del proceso son los requisitos con los clientes, programas educativos, la programación académica y los aspirantes captados, la salida son los egresados satisfechos y la información de la medición de los indicadores que contribuyen a la mejora continua en la eficacia del SGC-UTTEC.



MAPA DEL PROCESO DE VINCULACIÓN

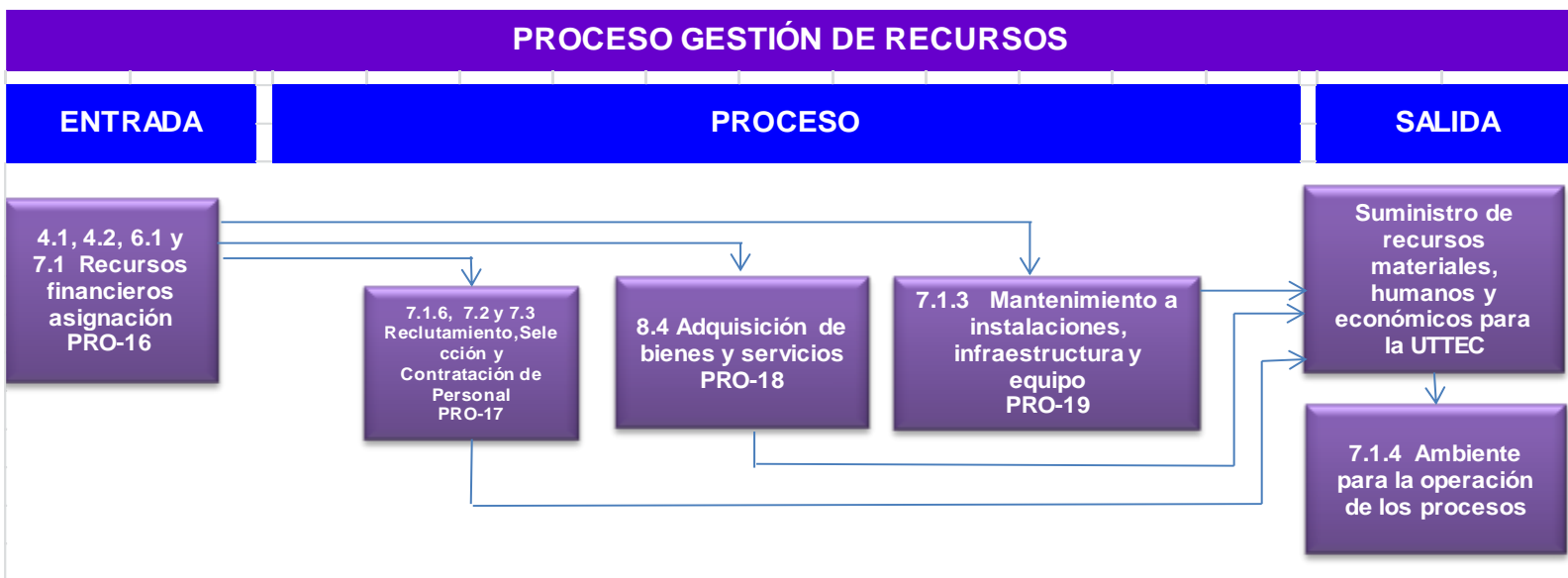
Comprende los servicios que ofrece la UTTEC a las partes interesadas como: egresadas y egresados, comunidad universitaria, empresas de la región y público en general, contemplando el control de las salidas no conformes del proceso de vinculación, la persona responsable y con autoridad de este proceso es la Secretaria de Vinculación o el Secretario de Vinculación de la UTTEC, la entrada de este proceso son los egresados y egresadas y las necesidades de las partes interesadas formalizadas a través de un convenio de colaboración, la salida es la medición de los indicadores que permiten identificar el servicio otorgado satisfactorio contribuyendo a la mejora continua y la eficacia del SGC-UTTEC.



 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 11 de 17

MAPA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS

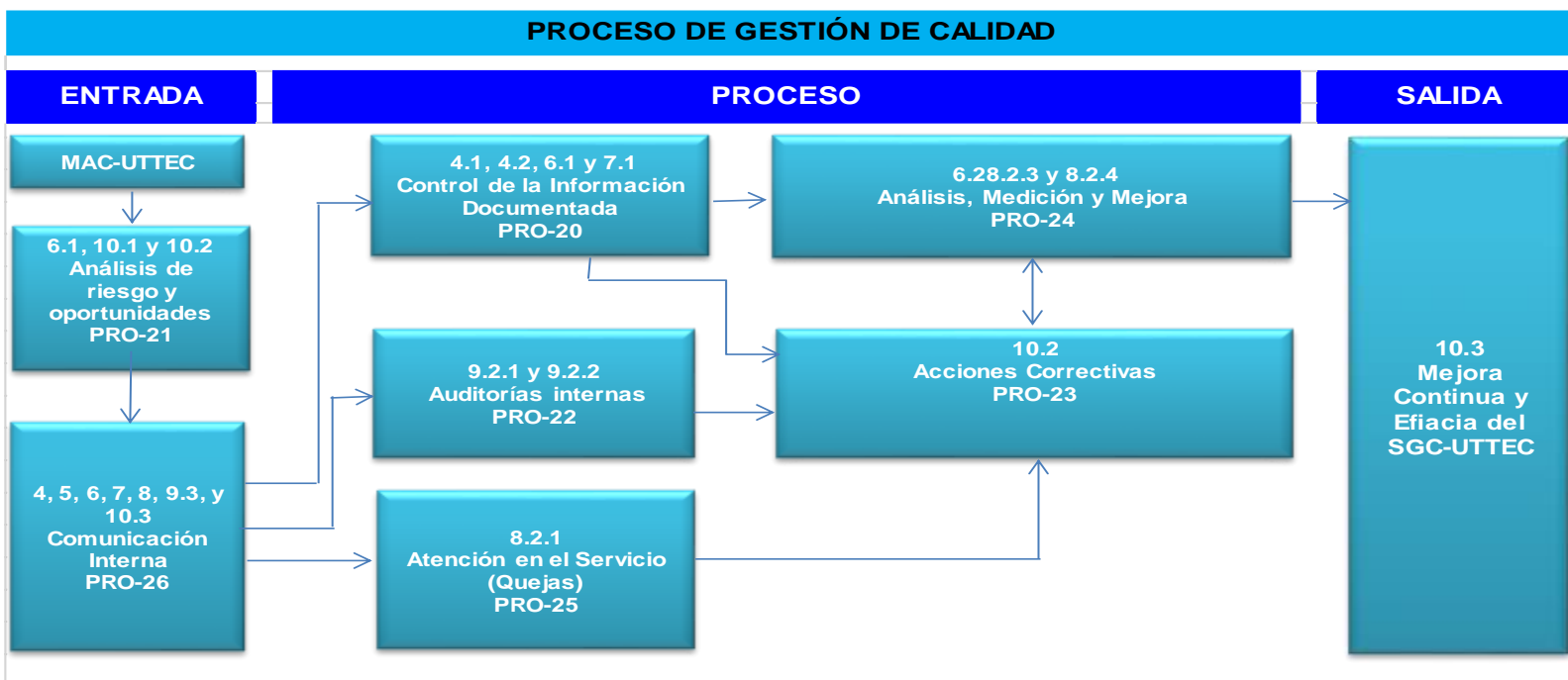
Tiene como entrada los requisitos legales y reglamentarios aplicables para asignar y ejercer el presupuesto institucional con base en el Programa Institucional de Desarrollo y el Programa Operativo Anual de la UTTEC, siendo este el soporte de los procesos del SGC-UTTEC, la persona responsable y con autoridad de este proceso es la Directora o el Director de Administración y Finanzas de la UTTEC, la salida es el suministro de recursos materiales, humanos y económicos para todos los procesos, midiendo la eficacia a través los indicadores que contribuyen a la mejora continua en la eficacia del SGC-UTTEC.



 <p style="font-size: small;">Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</p>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
		Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
		Fecha: 10-AGO-23	Página 12 de 17

MAPA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

En este proceso se muestra como establece, implementa, mantiene y se busca la mejora continua, determinando los procesos necesarios y sus interacciones para el SGC-UTTEC y su aplicación, con la finalidad de obtener como resultado la eficacia y la mejora del mismo, la persona responsable y con autoridad de este proceso es la Subdirectora o el Subdirector del Sistema de Gestión de Calidad de la UTTEC, la entrada de este proceso es lo establecido en el MAC-UTTEC y la salida es la medición de los indicadores que contribuyen a la mejora continua en la eficacia del SGC-UTTEC.



 <p style="font-size: small;">Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</p>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
		Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
		Fecha: 10-AGO-23	Página 13 de 17

Es importante señalar que la UTTEC, tiene contratados servicios externos con empresas privadas asegurando el cumplimiento de sus servicios con base en los requisitos legales y reglamentarios con la capacidad de tener el control necesario a través del PRO-18 “Adquisición de bienes y servicios”, evaluando y reevaluando a los proveedores.

Servicios contratados:

- Examen de admisión
- Servicio de limpieza
- Servicio de vigilancia
- Servicio de fotocopiado

Concesiones:

- Servicio de cafetería
- Expendedores de café, golosinas y refresco enlatado

La Universidad Tecnológica de Tecámac determina que la Subdirección del Sistema de Gestión de Calidad es la responsable de las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de calidad, atendiendo las consideraciones siguientes:

¿Qué comunicar?	¿Cuándo?	¿A quién?	¿Cómo? (Mecanismos)
Información referente al Sistema de Gestión Calidad	Según aplique: Resultados de Auditoría interna, auditoría externa. Cambios a Política, Alcance y objetivos declarados en el Manual del SGC. Cuatrimestralmente: Reporte de Resultados de Revisión por la Dirección del SGC, Resultados de indicadores.	CAD. Dueños de proceso. Comunidad universitaria (en casos que aplique).	Página de calidad, página web de la UTTEC, juntas, minutas, auditorías internas, revisiones por la dirección, comunicados y a través de PRO-26.
Solicitudes de información de los clientes y/o partes interesadas referentes al SGC-UTTEC	Cuando se reciba y sea solicitado.	A quien corresponda el comunicado.	Según lo requiera la parte interesada: correo, oficio, visita personal, SAIMEX, entre otros.

- **Comunicación interna:**
En la UTTEC se cuenta con el PRO-26 Comunicación interna.
- **Comunicación externa:**
El SGC podrá consultarse a través del sitio web de la institución.

Referencia de los procedimientos documentados y establecidos para el SGC-UTTEC se enlistan a continuación:

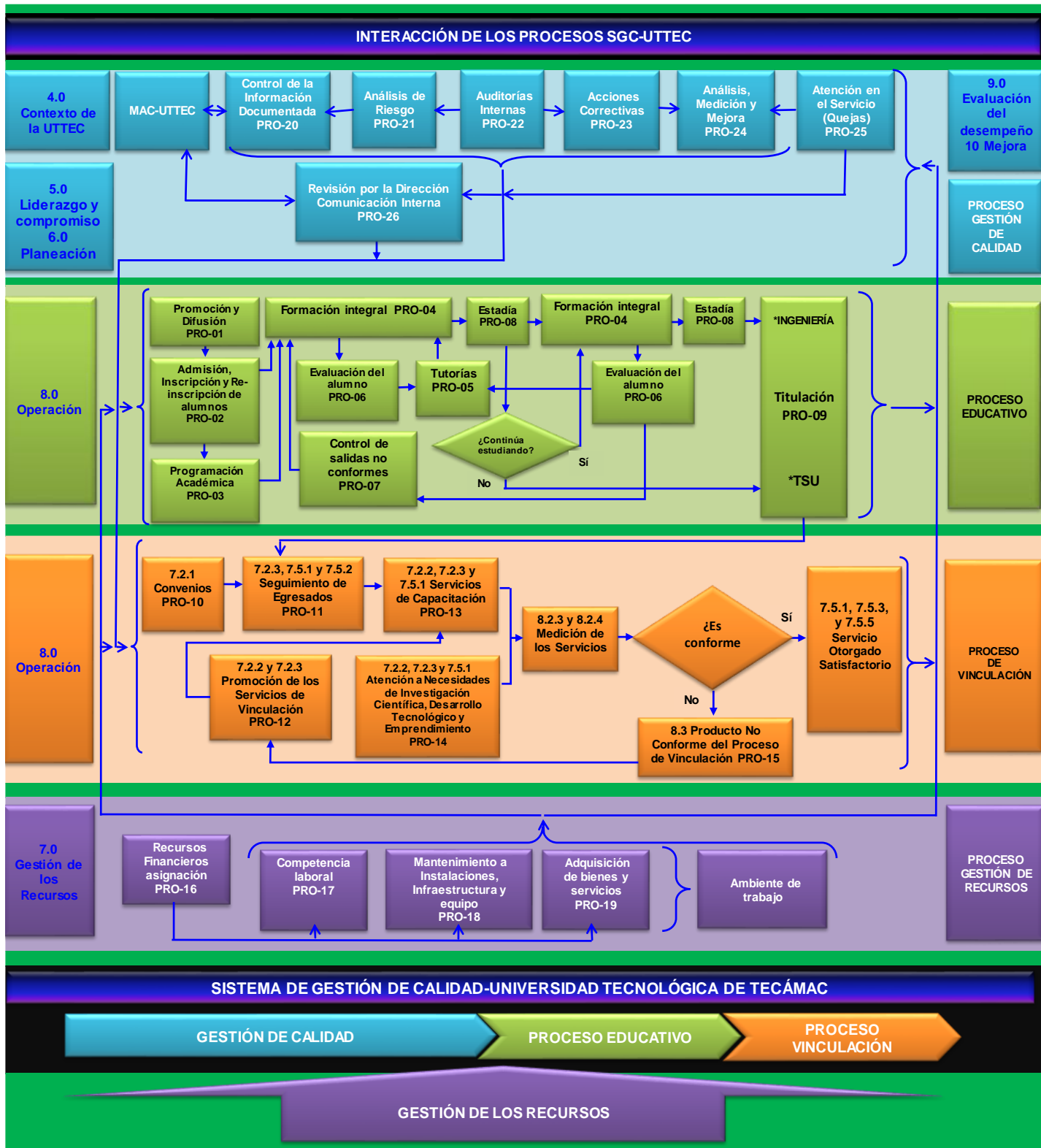
 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 14 de 17


No.	Nombre del Procedimiento	Código
1	Captación de Aspirantes	PRO-01
2	Admisión, Inscripción y Re-inscripción	PRO-02
3	Programación Académica	PRO-03
4	Formación Académica	PRO-04
5	Tutorías	PRO-05
6	Registro de Evaluación en Plataforma	PRO-06
7	Control de Salidas No conformes del Proceso Educativo	PRO-07
8	Estadías	PRO-08
9	Titulación	PRO-09
10	Convenios	PRO-10
11	Seguimiento de Egresadas y Egresados	PRO-11
12	Promoción y Difusión de los Servicios de Vinculación	PRO-12
13	Servicios de Capacitación	PRO-13
14	Atención a Necesidades de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico y Emprendimiento	PRO-14
15	Control de Salidas No Conformes del Proceso de Vinculación	PRO-15
16	Recursos Financieros: Asignación	PRO-16
17	Reclutamiento, Selección y Contratación de personal	PRO-17
18	Adquisición de Bienes y Servicios, Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	PRO-18
19	Mantenimiento a Instalaciones, Infraestructura y Equipo	PRO-19
20	Control de Información Documentada	PRO-20
21	Análisis de Riesgo y Oportunidades	PRO-21
22	Auditorías Internas	PRO-22
23	Acciones Correctivas	PRO-23
24	Análisis, Medición y Control	PRO-24
25	Atención en el Servicio Educativo: Quejas	PRO-25
26	Comunicación Interna	PRO-26

Cada procedimiento que se enlista cuenta con una persona responsable para su elaboración y todos han sido autorizados por el Comité de la Alta Dirección de la UTTEC.

 <p style="font-size: small;">Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México</p>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
		Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
		Fecha: 10-AGO-23	Página 15 de 17

La descripción de la interacción de los procesos del SGC-UTTEC se da como sigue:



 <p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC</p>	Revisión: 5	Código: MAC-UTTEC
	Requerimiento ISO 9001:2015: N/A	
	Fecha: 10-AGO-23	Página 16 de 17

PLAN DE CALIDAD Y ANALISIS DE RIESGO Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO EDUCATIVO						
Nombre del procedimiento	Código	Especificación	Recursos asociados por aplicar	Responsable de aplicar	Fecha de aplicación	Resultados
Captación de aspirantes	PRO-01	Captar matrícula mediante la elaboración e implementación de programas de difusión del modelo y oferta educativa.	Recursos humanos, papelería, volantes, carteles, trípticos, lonas, spots en medios electrónicos e impresos, espectaculares, vehículo oficial.	Dirección de Extensión Universitaria	Permanente	Captación de matrícula proyectada.
Admisión, inscripción y reinscripción	PRO-02	Conformar la matrícula cuatrimestral con el alumnado de nuevo ingreso y reinscripciones.	Recursos humanos, papelería, equipo de cómputo y software, bases de datos, cámara fotográfica, impresora para credenciales, impresora láser, insumos de las impresoras, línea telefónica.	Jefatura del Departamento de Servicios Escolares	Semana 15, 16, 1 y 2	Lista de personas sustentantes Aceptados a Inscribirse / Lista Oficial del Alumnado Inscrito y Reinscrito.
Programación académica	PRO-03	Cumplir con la impartición de las asignaturas del mapa Curricular.	Recursos humanos, papelería, equipo de cómputo y software.	Dirección de División	Semana 16	Cargas Horarias, Horarios de Grupo, Horarios de Espacios Formativos.
Formación académica	PRO-04	Contar con el total de contenidos temáticos por asignatura y asegurar que el personal docente lo tenga antes del inicio del cuatrimestre.	PTC y PA, papelería, salones, laboratorios, talleres, transporte para los grupos, base de datos actualizada de empresas a visitar.	Dirección de División, PTC y PA	Cuatrimestral	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplir al menos el 98% de contenidos temáticos por asignatura -Cumplir al menos el 90% de horas frente a grupo -Visitas industriales: Se realizará una visita industrial entre los cuatrimestres 2° y 3° y otra en los cuatrimestres 4° y 5°, es decir dos visitas industriales durante su formación de TSU.
		Distribuir a las Direcciones Académicas las horas/semana/mes y las plazas de PTC que, de conformidad con sus matrículas y disponibilidad de recursos les corresponda.				
		Garantizar que se lleven a cabo las acciones necesarias para que se otorguen las visitas industriales de conformidad con el requisito establecido.				
Tutorías	PRO-05	Acompañamiento tutorial para el alumnado que coadyuve al mejoramiento de su desempeño académico.	PTC, papelería, equipo de cómputo y software.	Encargado de la Tutoría de grupo (PTC)	Cuatrimestral	Resultados de encuestas del alumnado satisfecho por tutoría / Informes parciales y finales de seguimiento tutorial.
Registro de evaluaciones en plataforma	PRO-06	Registrar el resultado del desempeño del alumnado como evidencia de su desarrollo académico.	PTC y PA, papelería, equipo de cómputo y software.	PTC Y PA	Semana 5, 10 y 15	Concentrado Grupal de Evaluaciones Intermedias / Reporte de Evaluaciones Finales.
Control de las salidas no conformes del proceso educativo	PRO-07	Cumplir con la impartición de los compromisos con el alumnado.	Recursos humanos, papelería, equipo de cómputo y software.	Dirección de División.	Cuatrimestral	Reporte cuatrimestral de las salidas no conformes.
Estadías	PRO-08	Gestión de proyectos a desarrollar por el alumnado de 6° y 11° cuatrimestre.	PTC, papelería, equipo de cómputo y software, línea telefónica, Internet, viáticos	DPE y PTC	Cuatrimestral	Reporte de Evaluaciones Finales de Estadía / Carta de Autorización de Impresión de Reporte
Titulación	PRO-09	Entrega de certificado de estudios, acta de exención de examen profesional y trámite de título.	PTC, papelería, equipo de cómputo y software, línea telefónica, Internet, viáticos, cheques para títulos, vehículo oficial.	Jefatura de Departamento de Servicios Escolares	Permanente (excepto en semanas 15 y 16)	Título / Base de Datos de Cursos Terminados y Titulados.
Elaboró			Autorizó			
Judith Ramírez Hernández			Ben Hur Anselmo Espinosa Ramírez			



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD UTTEC

 Revisión: **5**

 Código: **MAC-UTTEC**

Requerimiento ISO 9001:2015: N/A

 Fecha: **10-AGO-23**

 Página **17** de **17**

PLAN DE CALIDAD Y ANALISIS DE RIESGO Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE VINCULACIÓN

Nombre del procedimiento	Código	Especificación	Recursos asociados por aplicar	Responsable de aplicar	Fecha de aplicación	Resultados
Convenios	PRO-10	Convenios Vigentes	Internet, teléfono y viáticos.	Secretaría de Vinculación Personal encargado de la Subdirección de proyectos de Vinculación Jefatura de Departamento	De acuerdo a las agendas de las organizaciones	Listado de Convenios Vigentes
Seguimiento a Egresadas y Egresados	PRO-11	Mantener el 95% de los egresadas y egresados en estatus de localizados	Internet y teléfono.	Jefatura de Departamento de Seguimiento a Egresados	Cuatrimstral con base en el Programa de Trabajo	Base de Datos Actualizada
Promoción y Difusión de los Servicios de Vinculación	PRO-12	Concertación de Acciones de Vinculación	Material promocional, fóliders, viáticos, internet y teléfono.	Secretaría de Vinculación Personal encargado de la Subdirección de proyectos de Vinculación Jefatura de Departamento	De acuerdo a las agenda de trabajo	Acciones de Vinculación
Servicios de Capacitación	PRO-13	La percepción de la satisfacción del cliente de los servicios realizados en un porcentaje >=80 El cumplimiento de los requisitos del cliente: Cubrir 100% de temas Cubrir 100% de horas Constancia de participación (en los casos que aplique). Cumplimiento al 100% del contrato del servicio.	Laboratorios, Sala de Capacitación y Personas instructoras.	Jefatura de Departamento de Educación Continua	Cuatrimstral con base en el Programa de Trabajo	Evaluación y resultado de los programas y servicios otorgados
Atención a Necesidades de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico y Emprendimiento.	PRO-14	La percepción de la satisfacción del cliente acerca de la atención brindada. El cumplimiento con el 100% de los acuerdos establecidos en el convenio específico de la atención brindada.	Capital humano, talleres, laboratorios, insumos, equipo de oficina y servicio de telecomunicación.	Jefatura de Departamento de Investigación y Desarrollo	Al término de cada servicio realizado.	Encuesta de satisfacción de la atención brindada.
Control de las Salidas No conformes del Proceso de Vinculación	PRO-15	Atención inmediata de SNC	Ninguno.	Secretaría de Vinculación Jefaturas de Departamentos	Al término del servicio realizado en caso de una salida no conforme	Control de Salidas no conformes
Elaboró			Autorizó			
Norma Teresa Escobedo Torres			Román Velázquez Germán			