
	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

MANUAL DE CALIDAD



**Universidad Tecnológica
de Jalisco**
Innovación y Excelencia


Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

ÍNDICE


1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Teórico / práctico	7
1.2. Escuela / planta productiva	7
2. OBJETIVO	8
3. ALCANCE	9
3.1. Revisiones	9
3.2. Referencias normativas.....	9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.....	10
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	10
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	12
5. LIDERAZGO.....	14
5.1. Liderazgo y compromiso.....	14
5.1.1. Generalidades.....	14
5.1.2. Enfoque al cliente.....	15
5.2. Política.....	15
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.....	15
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	16
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	16
6. PLANIFICACIÓN	16
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	16
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	17
6.2.1.....	17
6.2.2.....	18
6.3. Planificación de los cambios.....	18

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		


7.	APOYO	18
7.1.	Recursos	18
7.1.1.	Generalidades	18
7.1.2.	Personas	19
7.1.3.	Infraestructura	19
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos	19
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición	20
7.1.5.1.	Generalidades	20
7.1.5.2.	Trazabilidad de las mediciones	20
7.1.6.	Conocimientos de la organización	21
7.2.	Competencia	21
7.3.	Toma de conciencia	21
7.4.	Comunicación	22
7.5.	Información documentada	22
7.5.1.	Generalidades	22
7.5.2.	Creación y actualización	23
7.5.3.	Control de la información documentada	23
7.5.3.1.	23
7.5.3.2.	23
8.	OPERACIÓN	24
8.1.	Planificación y control operacional	24
8.2.	Requisitos para los productos y servicios	25
8.2.1.	Comunicación con el cliente	25
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	25
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	26
8.2.3.1.	26
8.2.3.2.	27

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		


8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	27
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	27
8.3.1.	Generalidades	27
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo	28
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo	28
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo	29
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo.....	29
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo	29
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	30
8.4.1.	Generalidades.....	30
8.4.2.	Tipo y alcance del control	30
8.4.3.	Información para los proveedores externos	31
8.5.	Producción y provisión del servicio	31
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio	31
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	32
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	33
8.5.4.	Preservación	33
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega	33
8.5.6.	Control de los cambios	34
8.7.	Control de las salidas no conformes	35
8.7.1.....		35
8.7.2.....		35
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	36
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	36
9.1.1.	Generalidades.....	36
9.1.2.	Satisfacción del cliente	36
9.1.3.	Análisis y evaluación	37

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

9.2.	Auditoría interna.....	38
9.2.1	38
9.2.2	38
9.3.	Revisión por la dirección.....	39
9.3.1.	Generalidades.....	39
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección	39
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección.....	40
10.	MEJORA	40
10.1.	Generalidades.....	40
10.2.	No conformidad y acción correctiva	40
10.2.1.	40
10.2.2.	41
10.3.	Mejora continua.....	41
11.	DEFINICIONES	42
12.	DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS	42
13.	ANEXOS.....	42
14.	CONTROL DE CAMBIOS	42

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

1. INTRODUCCIÓN

A partir de 1991 se inició en México el Sistema de Universidades Tecnológicas.

La Universidad Tecnológica de Jalisco fue creada el 29 de Marzo de 1999 mediante decreto publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado como Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonios propios.

El modelo educativo de la Universidad Tecnológica de Jalisco se sustenta en ofrecer educación superior de calidad vinculada con la sociedad y el sector productivo, a través de los atributos siguientes:

Flexibilidad:	Adecuación de los planes y programas de estudio al entorno socio-económico de la región y a los cambios científicos y tecnológicos.
Intensidad:	Optimización del tiempo para formar, en un período aproximado de dos años y en tres mil horas, recursos humanos que respondan a los requerimientos del sector productivo.
Pertinencia:	Correlación entre la oferta educativa, los planes y programas de estudio y los métodos de aprendizaje con las necesidades del sector productivo.
Polivalencia:	Formación profesional versátil y adaptable a todas las ramas productivas.
Continuidad:	Posibilidad de que los egresados, preparados para ejercer su profesión, continúen estudios a nivel licenciatura.

La formación que se busca lograr con los planes de estudios de las carreras de Técnico Superior Universitario e Ingenieros se rige por dos principios guía:

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

1.1. Teórico / práctico

Con el fin de que los estudiantes adquieran, desarrollen y vinculen los conocimientos y las habilidades requeridos en el ámbito laboral, los planes y programas de estudio contienen una proporción significativa de aprendizaje basado en actividades prácticas (70%) respaldado por el conocimiento de los fundamentos teóricos en un (30%) para el nivel de Técnico Superior Universitario y siendo un enfoque 60% práctico y 40% teórico para el nivel de ingenierías.

Lo anterior a fin de que los planes de estudio contemplen el aprendizaje de los conocimientos básicos requeridos en la carrera que se trate, así como los procedimientos y las formas de la actividad profesional relacionada con su carrera; y el desarrollo de las habilidades ligadas a las herramientas, equipos o máquinas que utilice; y al conocimiento del contexto sociocultural de su profesión.

Para hacer posible la polivalencia y flexibilidad que permita la movilidad de los Técnicos Superiores Universitarios e Ingenieros en los puestos de trabajo, la proporción de los conocimientos generales es de 80% y el restante 20% de formación especializada, de esta forma se garantiza que los estudios cursados les proporcionan una sólida formación general técnico-científica como base para un ejercicio profesional competente en sistemas, funciones y procedimientos comunes para las diferentes ramas de la producción. Los conocimientos especializados sirven de vía para aplicar y reforzar la formación general o para atender requerimientos específicos de las empresas de la región.

1.2. Escuela / planta productiva


El proceso Aprendizaje de Competencias del modelo educativo de la Universidad, se realiza tanto en la escuela como en la empresa.

Comprende la actividad en aula, laboratorio o taller y biblioteca, así como el aprendizaje directo en la planta productiva que se lleva a cabo a través de visitas guiadas, y prácticas dirigidas. Comprende también una estadía con duración de entre 10 y 15 semanas en el sector productivo, en la cual se desarrolla un proyecto relacionado con sus funciones profesionales de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Es importante señalar que durante este periodo el alumno termina su formación por lo cual debe contar con el apoyo de un asesor de la empresa y un asesor académico.

La carrera de Técnico Superior Universitario se cursa en el turno matutino en seis cuatrimestres y en el turno vespertino en siete cuatrimestres con una duración aproximada de entre doce y quince semanas cada uno, distribuidos en dos años en el turno matutino y en dos años y cuatro meses para el turno vespertino, en el caso de las Ingenierías se cursa en el turno vespertino en cinco cuatrimestres,

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

un año ocho meses, de los cuales el último corresponde al proceso de estadía, el cual se encuentra documentado en el procedimiento P-VIN-03 "Asignación y seguimiento de estadías".

Las carreras de Técnico Superior Universitario que actualmente ofrece la Universidad Tecnológica de Jalisco son:

- Carrera 1: Administración área Capital Humano.
- Carrera 2: Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia.
- Carrera 3: Mecatrónica área Automatización.
- Carrera 4: Mantenimiento área Industrial
- Carrera 5: Mantenimiento área Maquinaria Pesada.
- Carrera 6: Química área Tecnología Ambiental.
- Carrera 7: Química área Tecnología Farmacéutica.
- Carrera 8: Procesos Industriales área Plásticos.
- Carrera 9: Tecnologías de la Información y Comunicación área Sistemas Informáticos.
- Carrera 10: Procesos Industriales área Maquinados de Precisión.
- Carrera 11: Administración del Sistema de Transporte Terrestre.


Las carreras de Ingenierías que actualmente ofrece la Universidad Tecnológica de Jalisco son:

- Ingeniería 1: Desarrollo e Innovación Empresarial.
- Ingeniería 2: Tecnotrónica.
- Ingeniería 3: Mantenimiento Industrial.
- Ingeniería 4: Procesos y Operaciones Industriales.
- Ingeniería 5: Tecnología Ambiental.
- Ingeniería 6: Tecnologías de la Información y Comunicación.

2. OBJETIVO

El propósito del manual de calidad de la UTJ, es documentar la Política Integral y Objetivos de Calidad, así como la descripción de sus procesos principales, establece los mecanismos para su medición a través de las auditorías internas del SGC y presenta la estructura general de cumplimiento con cada uno de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

3. ALCANCE

“Desarrollo y provisión de Servicios Educativos para el grado de Técnico Superior Universitario e Ingenieros, así como Servicios de Educación Continua”.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Jalisco, establece y define su alcance a través del cumplimiento y aseguramiento de los siguientes procesos:

- Admisión
- Aprendizaje de competencias
- Desarrollo profesional docente
- Servicios de apoyo al estudiante
- Dirección
- Vinculación
- AST y diseño curricular

El SGC aplica para el personal y las áreas que se encuentren inmersos en estos procesos,

3.1. Revisiones

El Representante de la Alta Dirección es responsable de las revisiones de este manual, ésta se efectúa al surgir alguna modificación a la Política Integral y Objetivos de Calidad, inclusiones de nuevos procesos o modificación de los ya existentes, resultados de revisiones de la Dirección y/o incorporación o cambios a documentos.


El Represente de la Alta Dirección, es la persona autorizada para hacer los cambios a este manual.

El Represente de la Alta Dirección, registra las modificaciones que se efectúan a este manual de acuerdo al procedimiento P-SGI-02 “Control de información documentada”.

3.2. Referencias normativas

- Norma ISO 9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC-2015)
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015)
- Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Norma ISO 9004:2009 (NMX-CC-9004-IMNC-2009)
- Sistema de Gestión de Calidad Recomendaciones para la mejora del desempeño.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

- Igualmente aplica para el presente manual lo descrito en la normatividad de la CGUTyP, SEJ y los reglamentos internos de la UTJ.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

- 4.1.1.** La UTJ determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad y se registra en el formato R-SGI-05-01.

UTJ realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas de manera periódica.

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

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la UTJ determina:

- las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La UTJ realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes y lo registra en el formato R-SGI-05-02.


4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La UTJ determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la UTJ considera:

- las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

c) los productos y servicios de la organización.

La UTJ aplica todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la UTJ está disponible y mantenido como información documentada.

La Universidad Tecnológica de Jalisco establece y mantiene un manual de calidad que incluye:

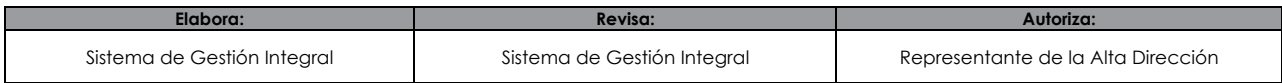
El alcance y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y justificación de los requisitos no aplicables para los procesos definidos dentro del SGC.


Los información documentada del Sistema de Gestión de Calidad requeridos en la ISO 9001:2015, es la siguiente:

Código	Nombre del procedimiento
P-SGI-01	Elaboración de información documentada
P-SGI-02	Control de información documentada
P-SGI-03	Auditorías internas
P-SGI-04	Acciones correctivas
P-SGI-05	Gestión de riesgos y oportunidades
P-SGI-06	Comunicación
P-SGI-07	Salidas no conformes
P-SGI-08	Revisión por la dirección

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección


4.4.1. La UTJ establece, implementa, mantiene, y mejora continuamente el sistema de gestión de calidad, incluido los procesos necesarios y sus interacciones.



	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

SIPOC+V					
S Suppliers (Proveedores)	I Inputs (Entradas)	P Process (Proceso)	O Outputs (Salidas)	C Customers (Clientes)	V Validación
Bachilleratos	Aspirantes	Admisión (ADM)	Alumnos de nuevo ingreso	Direcciones de Carrera	Dictamen de primer ingreso
CGUTyP	Modelo educativo				
CGUTyP	Planes y programas de estudio	Aprendizaje de competencias (ADC)	Egresados competentes	Sector productivo y de servicios	Acreditación del total de asignaturas
CGUTyP	Modelo educativo				
Desarrollo Profesional Docente (DPD)	Profesores con perfil de competencias docentes				
Admisión (ADM)	Alumnos de nuevo ingreso				
CGUTyP	Planes y programas de estudio	Desarrollo profesional docente (DPD)	Profesores con perfil de competencias docentes	Aprendizaje de competencias (ADC)	Evaluación integral docente
CGUTyP	Modelo educativo				
CGUTyP	Modelo educativo	Servicios de apoyo al estudiante (SDA)	Apoyo a estudiantes	Aprendizaje de competencias (ADC)	Evaluacion de satisfacción del cliente (servicios de apoyo)
Recursos	Dirección (DIR)				
CGUTyP	Modelo educativo	Dirección (DIR)	Liderazgo	Aprendizaje de competencias (ADC)	Evaluación de clima laboral
Política Integral	Alta Dirección		Organización		
Plan de Desarrollo	Alta Dirección		Recursos		
SIPOC+V					
S Suppliers (Proveedores)	I Inputs (Entradas)	P Process (Proceso)	O Outputs (Salidas)	C Customers (Clientes)	V Validación
CGUTyP / AST y diseño curricular (AyD)	Planes y programas de estudio	Vinculación (VIN)	Proyectos y servicios (educación continua)	Sector productivo y de servicios	Evaluacion de satisfacción del cliente (proyectos y servicios)
CGUTyP	Modelo educativo		Proyectos y servicios (estadías)	Aprendizaje de competencias (ADC)	Acreditación de la estadía profesional
Desarrollo Profesional Docente (DPD)	Profesores con perfil de competencias docentes				
Vinculación (VIN)	Información del entorno	AST y diseño curricular (AyD)	Planes y programas de estudio	Aprendizaje de competencias (ADC)	Acreditación del total de asignaturas
CGUTyP	Modelo educativo			Desarrollo profesional docente (DPD)	Evaluación integral docente

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

4.4.2. En la medida en que sea necesario, la UTJ:

- a) mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso


5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando a la comunidad universitaria la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los alumnos, empresarios y egresados; así como los legales y reglamentarios establecidos por la CGUTyP.
- Estableciendo la Política Integral (ver 5.2).
- Asegurando que se establecen los objetivos de Calidad (ver 6.2) y el pensamiento basado en riesgos (ver 6.1).
- Llevando a cabo las revisiones de la Alta Dirección según lo establecido en el punto 9.3
- Asegurando la disponibilidad de recursos como lo determina el punto 7,

La Alta Dirección se apoya en el Depto. de Recursos Humanos para dar a conocer los procedimientos y formatos correspondientes al SGI a través del curso de inducción al personal de nuevo ingreso.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

5.1.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que identifica como su cliente principal para el proceso de aprendizaje de competencias al alumno que se encuentre cursando cualquiera de las carreras que oferta la UTJ; para el proceso de Vinculación (servicios de Educación Continua), identifica a su cliente (s): egresados, sector productivo, social y de servicios.

La Alta Dirección se asegura que los requisitos de los clientes de estos procesos se determinan con el propósito de satisfacer sus expectativas.


La Alta Dirección verifica la satisfacción del cliente a través de evaluaciones de percepción del servicio con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción mediante la aplicación de instrumentos establecidos por la Universidad en los diferentes procesos R-DAC-01-02 "Evaluación de alumno a profesor" y la encuesta de "satisfacción del cliente" R-IYE-02-01, encuesta de "satisfacción de egresados" R-VIN-06-08 y Encuesta de "satisfacción a empresarios" RVIN-06-11, estableciendo acciones correctivas y/o abordar riesgos y oportunidades cuando sea requerido de acuerdo con los procedimientos P-SGI-04 "Acciones correctivas" y P-SGI-05 "Gestión de riesgos y oportunidades".

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

La Alta Dirección se asegura que la Política Integral es adecuada al propósito de la Universidad Tecnológica de Jalisco. La Política Integral establece un marco de referencia para alcanzar los objetivos institucionales y es apropiada al propósito y contexto de la organización.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

POLÍTICA INTEGRAL

"La Universidad Tecnológica de Jalisco, asume el compromiso de formar Técnicos(as) Superiores Universitarios e Ingenieros(as), a través de programas educativos pertinentes impartidos por personal calificado así como ofrecer Educación Continua de calidad, con el propósito de atender las necesidades de egresados(as), sector productivo y de servicios, fomentando un impacto positivo al medio ambiente mediante la mejora continua y en el marco de la legislación correspondiente".

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

La Política Integral es comunicada y entendida dentro de la Universidad a través de diversos métodos. Es revisada para su continua adecuación al menos una vez al año.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección asegura la responsabilidad y autoridad, definiéndolas y comunicándolas en todos los niveles de la UTJ, las cuales se visualizan en el organigrama de la Universidad. (ver anexo A).

6. PLANIFICACIÓN


6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la UTJ considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar y se registran en el formato R-SGI-05-03.

6.1.2. La UTJ planifica registrando en el formato R-SGI-05-03:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
 - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);
 - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1.

La Alta Dirección asegura que los Objetivos de Calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, sean establecidos en las funciones y niveles relevantes dentro de la organización. Los Objetivos de la UTJ son medibles y consistentes con la Política Integral.


OBJETIVOS, INDICADORES DE CALIDAD Y METAS INSTITUCIONALES.

#	Nombre del objetivo	Indicador / Meta	Fecha de cumplimiento	Periodicidad del indicador	Alineación con el PIDE
1	Mejorar la calidad de los PE hasta obtener el reconocimiento externo por los organismos acreditadores de COPAES y por el sector empresarial	100 por ciento de los PE de TSU y de Licenciatura acreditados ante organismos reconocidos por COPAES	2020	Cuatrimestral	Objetivo 1.1 Acreditar los programas educativos ante COPAES
		95% de egresados satisfechos en todos los PE	2019	Cuatrimestral	Objetivo 3.6 Incrementar el impacto del sistema de gestión de calidad en la mejora continua del desempeño universitario
		100 por ciento de los PE evaluados por el sector empleador reciben evaluación global de desempeño superior a 9.0	2019	Cuatrimestral	Objetivo 3.6 Incrementar el impacto del sistema de gestión de calidad en la mejora continua del desempeño universitario
		70% de los egresados logran inserción laboral en los primeros seis meses de concluir sus estudios	2019	Cuatrimestral	Objetivo 4.2 Mejorar la percepción del sector empresarial respecto a los estudiantes de la UTJ

#	Nombre del objetivo	Indicador / Meta	Fecha de cumplimiento	Periodicidad del indicador	Alineación con el PIDE
2	Mejorar las competencias y habilidades para el trabajo académico, administrativo y directivo, desde una perspectiva de desarrollo humano	100 por ciento de los profesores reciben evaluación global de desempeño superior a 9.5	2019	Anual	Objetivo 3.2 Mejorar el desempeño de la estructura organizacional

#	Nombre del objetivo	Indicador / Meta	Fecha de cumplimiento	Periodicidad del indicador	Alineación con el PIDE
3	Incrementar la vinculación con el entorno a través de los servicios de educación continua de calidad que se ofrecen al sector privado, público o social	100% de egresados de los servicios de educación continua satisfechos en todos los cursos ofrecidos.	2019	Cuatrimestral	Objetivo 4.4 Incrementar la vinculación con instituciones educativas, gubernamentales y empresariales
		100% de empresas que contratan servicios de educación continua satisfechos en todos los cursos ofrecidos.	2019	Cuatrimestral	Objetivo 4.4 Incrementar la vinculación con instituciones educativas, gubernamentales y empresariales

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

6.2.2.

Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la UTJ determina qué se va a hacer; qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará, cómo se evaluarán los resultados por medio del "Programa para el cumplimiento de objetivos" (R-SGI-08-02).

6.3. Planificación de los cambios

Cuando la UTJ determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, se registran en el proyecto de mejora y/o cambios, considerando:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO


7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La UTJ determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que se necesita obtener de los proveedores externos.

La provisión de los recursos materiales se realiza de acuerdo al procedimiento PAYF-03 "Adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios". Los recursos financieros son gestionados por la Rectoría a través de la Secretaría Administrativa.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

7.1.2. Personas

La UTJ determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3. Infraestructura

La UTJ determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. La infraestructura incluye:

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte;
- d) tecnologías de la información y la comunicación.

El mantenimiento a la infraestructura de la Universidad Tecnológica de Jalisco, se realiza conforme al procedimiento PAYF-02 "Mantenimiento a instalaciones y equipo", el P-CST-01 "Mantenimiento a Equipo de Cómputo" y el PAYF-07 "Mantenimiento de vehículos".

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La UTJ determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Esto se logra a través del mantenimiento de la infraestructura y equipos de cómputo como se indican en los procedimientos PAYF-02 "Mantenimiento a Instalaciones y equipo" y el PCST-01 "Mantenimiento a Equipo de Cómputo", así como en las evaluaciones de RIYE-01-02 "Clima laboral".

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

La UTJ determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. La UTJ se asegura de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La UTJ conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

Los dispositivos que aseguran el cumplimiento del contenido del curso así como de la programación del cuatrimestre incluyen: evaluaciones parciales, evaluación del avance programático, registros de las evaluaciones realizadas al personal y los exámenes finales.


Mediante el procedimiento PDAC-05 "Planeación y Programación Académica", se puede verificar que los exámenes que aplique el profesor estén acordes con el avance programado.

Los dispositivos utilizados, entre otros, son los siguientes:

- Encuesta de satisfacción de los alumnos (RIYE-02-01).
- Evaluación del personal docente (RDAC-01-02).
- Control de asistencia (RDAC-02-03).
- Programa de prácticas (RDAC-05-03)

Para los servicios de educación continua, los dispositivos de medición, se mantienen de acuerdo al procedimiento P-VIN-02 "Educación Continua".

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

7.1.6. Conocimientos de la organización

La UTJ determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la UTJ considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

7.2. Competencia

La Universidad Tecnológica de Jalisco:

- a) determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.


Esto de acuerdo al procedimiento PAYF-06 "Capacitación y Desarrollo del Personal".

7.3. Toma de conciencia

La UTJ se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política integral;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Esto de acuerdo al procedimiento PAYF-06 "Capacitación y Desarrollo del Personal" y al curso de inducción del personal de nuevo ingreso.

7.4. Comunicación

La UTJ determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, esta comunicaciones incluyen:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica..

Esto de acuerdo al procedimiento P-SGI-06 "Comunicación" .


7.5. Información documentada

7.5.1.Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la UTJ incluye:

- a) la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015;
- b) la información documentada que la UTJ determina como necesaria para la eficacia del la competencia de las personas.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

7.5.2.Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la UTJ se asegura de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Esto de acuerdo al procedimiento P-SGI-01 "Elaboración de información documentada", P-SGI-02 "Control de información documentada".

7.5.3.Control de la información documentada

7.5.3.1.

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001:2015 se controla para asegurarse de que:


- a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

7.5.3.2.

Para el control de la información documentada, la UTJ aborda las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

La información documentada de origen externo, que la UTJ determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica, según sea apropiado, y se controla.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.

Esto de acuerdo al procedimiento P-SGI-02 "Control de información documentada".

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La UTJ planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4, mapa de procesos y diagrama SIPOC) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 (P-SGI-05), mediante:


- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación se adecuada para las operaciones de la UTJ.

La UTJ controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La UTJ se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes incluye:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Al entablar comunicación con el cliente se cuida la protección de sus datos personales, por lo de la ley vigente, enunciado en la siguiente leyenda:

"Se entenderá que el titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos personales de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios. Invitándole a consultar nuestro Aviso de Privacidad en nuestra página web: <http://www.utj.edu.mx/images/2017/TRANSPARENCIA/AVISO%20DE%20PRIVACIDAD.pdf>"


8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la UTJ se asegura de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por la UTJ;
- b) la UTJ puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

Esto mediante los requisitos para la admisión de los alumnos establecidos en el procedimiento P-ADM-03 "Selección para ingreso de alumnos de los niveles TSU y Licenciatura " y para los Servicios de

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

Educación Continua a través del procedimiento P-VIN-06 "Procedimiento de Educación continua", formato R-VIN-02-02 "Diseño, desarrollo y modificaciones", y R-VIN-02-04 "Validación y aceptación del servicio".

8.2.3.Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1.

La UTJ se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La UTJ lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, incluye:


- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la UTJ;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La UTJ se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La UTJ confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

Esto por medio de procedimiento P-ADM-03 "Selección para ingreso de alumnos de los niveles TSU y Licenciatura", y P-VIN-02 "Procedimiento de Educación continua".

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

8.2.3.2.

La UTJ conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La UTJ asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades


Dentro del modelo educativo de las Universidades Tecnológicas y Politécnicas, los contenidos de los planes y programas de estudio, vienen definidos por la CGUTyP.

El diseño y desarrollo aplica para el proceso de aprendizaje de competencias en los siguientes casos siguiendo el procedimiento P-AYD-03 "Análisis curricular":

- a) Ajuste de hasta el 20% a los contenidos temáticos de la asignaturas flexibles (área especializante).
- b) Actualización de planes de estudio.
- c) Apertura o cierre de un programa educativo.

Con respecto al servicio de Educación Continua, los cursos solicitados por el cliente son desarrollados de acuerdo a las necesidades particulares de los mismos a través del procedimiento P-VIN-02 "Educación continua".

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la UTJ considera para el aprendizaje de competencias y servicios de educación continua:

- a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
- c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
- e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

Esto mediante el procedimiento P-AYD-03 "Análisis curricular" y P-VIN-02 "Educación continua".

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

La UTJ determina los requisitos esenciales para los tipos específicos servicios a diseñar y desarrollar. La UTJ considera que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estén completas y sin ambigüedades, además que las entradas contradictorias se resuelvan.

La UTJ conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

En el servicio de aprendizaje de competencias se realizan los estudios de factibilidad a través de los lineamientos generales para la apertura y cierre de programas educativos en UT'S de la CGUTyP, conforme al procedimiento P-AYD-03 "Análisis curricular".

Para Educación Continua se mantienen registros de acuerdo con lo establecido con el procedimiento P-VIN- 02 "Educación continua".

Para Educación continua los requisitos deben aprobarse antes de su liberación mediante el registro R-VIN-02-06 "Liberación del producto".

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

Para el aprendizaje de competencias, las revisiones y los controles al diseño se realizan mediante el procedimiento P-AYD-03 "Análisis curricular", y en el servicio relativo a Educación Continua se realizan de acuerdo al registro R-VIN-02-04 "Aceptación del Servicio".

La revisión a diseño para aprendizaje de competencias se realizan de manera anual como se describe en el procedimiento P-AYD-03 "Análisis curricular", de igual manera que para Educación Continua, de acuerdo con los resultados obtenidos del registro R-VIN-02-09 "Reporte de curso o servicio". De esta forma la UTJ se asegura de satisfacer los requisitos y de emprender acciones si los resultados no fueran satisfactorios.


8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

La UTJ conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo mediante los procedimientos P-AYD-03 "Análisis curricular" y P-VIN-02 "Educación continua".

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo para aprendizaje de competencias se realiza por medio del procedimiento P-AYD-03 "Análisis curricular" y para Educación Continua por medio del P-VIN-02

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

"Educación continua", los cambios del desarrollo se identifican y se mantiene la información documentada correspondiente.

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

8.4.1. Generalidades

La UTJ se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La UTJ determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La UTJ conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones mediante el procedimiento PAYF-03 "Adquisiciones, arrendamientos y contrataciones de servicios".


8.4.2. Tipo y alcance del control

La UTJ se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa su capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La UTJ se:

- a) asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tiene en consideración:
 - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

8.4.3. Información para los proveedores externos

La UTJ se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La UTJ comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - 1) productos y servicios;
 - 2) métodos, procesos y equipos;
 - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.


8.5. Producción y provisión del servicio

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

La Universidad Tecnológica de Jalisco, implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;

d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;

e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;

g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;

h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.


Esto se realiza mediante los siguientes procedimientos: PDAC-02 "Trayectoria de alumnos y tutoría", PDAC-04 "Utilización de talleres y laboratorios", PDAC-05 "Planeación y programación académica", PVIN-01 "Visitas guiadas", P-ADCS-12 "Acreditación y certificación", PVIN-02 "Servicio Social" y PVIN-03 "Asignación y Seguimiento de Estadías".

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La Universidad Tecnológica de Jalisco, identifica y rastrea a los alumnos a través de la matrícula asignada a cada uno.

En el proceso de servicios de Educación Continua se identifican y rastrean a los participantes de los mismos, desde el inicio y hasta su término de acuerdo al procedimiento P-VIN-02 "Educación Continua".

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Universidad Tecnológica de Jalisco considera en los diferentes procesos como propiedad del cliente lo siguiente:

En las actividades de admisión, aprendizaje de competencias: documentos oficiales del aspirante que entrega al inscribirse, los cuales son conservados durante su estancia en la Universidad.

En las actividades del Servicio de Educación Continua: equipo, herramientas, materiales que son proporcionados por el cliente y que son conservados durante la estancia o período del servicio de educación continua convenida con el cliente.

La Universidad Tecnológica de Jalisco identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente proporcionada incluyendo sus datos personales, para cumplir con los requisitos establecidos en la admisión de los alumnos y de los requerimientos convenidos en la prestación del servicio de Educación Continua.

Si se pierde, daña o de otra manera se encuentra que la propiedad del cliente o de los proveedores no es apta para usar, esto deberá ser reportado al cliente (alumno, participante del servicio, empresa, etc.) y mantener registros.


8.5.4. Preservación

La UTJ preserva las salidas durante la prestación del servicio mediante lo indicado en el registro R-SGI-02-02 "Listado de información documentada" y en los procedimientos P-ADC-12 "Acreditación y certificación", y P-VIN-02 "Educación continua".

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La UTJ cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la considera:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

Esto se realiza por medio del procedimiento PVIN-05 "Seguimiento a egresados" y del formato RVIN-06-11 "Encuesta de satisfacción a empresarios".

8.5.6. Control de los cambios

La UTJ revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.


La UTJ conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6. Liberación de los productos y servicios

La Universidad Tecnológica de Jalisco mide y realiza seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Ésta se realiza de acuerdo a los procedimientos establecidos por cada área. Se mantiene evidencia de la conformidad del proceso académico con los criterios de aceptación establecidos en la Normatividad Académica indicando las personas responsables de la liberación del producto y/o servicio.

Los registros como las boletas de calificaciones, listas de asistencia, actas de calificaciones y títulos, son firmados por la autoridad responsable para asegurar la validez de los mismos. Sólo el alumno que cumpla con todas las actividades definidas para su formación y que hayan sido satisfactoriamente cubiertas recibe el Título de Técnico Superior Universitario y el Título de Ingeniero.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Revisión: 01		
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

En los Servicios de Educación Continua, se realiza mediante la verificación de cada una de las etapas del Servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-VIN-02 "Educación Continua".

8.7. Control de las salidas no conformes

8.7.1.

La UTJ se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La UTJ toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La UTJ debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.


8.7.2.

La UTJ conserva la información documentada que:

- a) describe la no conformidad;
- b) describe las acciones tomadas;
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Esto se realiza por medio del procedimiento P-SGI-07 "Salidas no conformes".

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La Universidad Tecnológica de Jalisco aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La UTJ cuenta con documentos de planeación como son el Programa Operativo Anual (POA); Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas (MECASUT) y; Ejercicios de Autoevaluación, los que permiten dar seguimiento a los objetivos y metas a través de los indicadores institucionales establecidos por las propias áreas y la CGUTyP.


9.1.2. Satisfacción del cliente

Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Jalisco se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos.

Los métodos para obtener esta información están incluidos en procedimientos específicos, para el proceso académico, se lleva a cabo una evaluación cuatrimestral mediante encuestas la cual concentra y arroja resultados sobre la percepción integral del servicio, los resultados son analizados para implementar acciones orientadas a incrementar la satisfacción del cliente mediante el procedimiento PIYE-02, asimismo se cuenta con redes sociales que permiten dar seguimiento a la percepción de los clientes.

La UTJ además de las encuestas de satisfacción y de redes sociales, cuenta con actividades extracurriculares (culturales y deportivas), beneficios económicos que requieren los estudiantes como becas (académicas, de trabajo, socioeconómica) así como créditos educativos. Se cuenta también con el servicio de atención psicológica la cual se solicita de manera voluntaria en el departamento de Servicios Estudiantiles.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

Para el servicio de Educación Continua, la satisfacción del cliente se lleva a cabo al término de cada curso o servicio prestado a través de las encuestas para egresados R-VIN-02-08 y R-VIN-02-11 encuesta de satisfacción a empresarios.

9.1.3. Análisis y evaluación

La UTJ analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.


Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad

La Universidad Tecnológica de Jalisco determina y recopila información a través de la Dirección de Planeación y Evaluación quien es responsable de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el POA y al Ejercicio de Auto evaluación que se realiza con base en los lineamientos que establece la CGUTyP.

La Subdirección de Información y Estadística es encargada de realizar los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente (alumno) por medio del procedimiento PIYE-02 y de la Evaluación Integral Docente por medio del procedimiento PDAC-01, son las Secretaría Académica, Secretaría Administrativa y Secretaría de Vinculación quienes analizan que datos son apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde puede realizar la mejora continua del sistema.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

El departamento de Desempeño de Egresados es responsable de llevar el seguimiento a los egresados (100%) durante los 5 años posteriores al término de su carrera, con la finalidad de medir la aceptación y el desempleo de nuestros egresados y retroalimentar el proceso de información de acuerdo con lo establecido por la CGUTyP.

9.2. Auditoría interna

9.2.1.

La UTJ lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con:

1. los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
2. los requisitos de esta Norma Internacional;

b) se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2.

La UTJ:

a) planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;


b) define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

c) selecciona los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

d) se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;

e) realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

f) conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

Esto por medio del procedimiento P-SGI-03 "Auditorías internas"

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1.Generalidades


La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la UTJ por medio del procedimiento P-SGI-08.

9.3.2.Entradas de la revisión por la dirección

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

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) los resultados de las auditorías;
 - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La UTJ debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección por medio del formato R-SGI-08-01 "Revisión por la dirección".

10. MEJORA

10.1. Generalidades

La UTJ determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente y se registran en el proyecto de mejora y/o cambio.

Éstas incluyen:

- a) mejorar a los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.


10.2. No conformidad y acción correctiva

10.2.1.

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la UTJ:

- a) reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - 1) toma acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) hace frente a las consecuencias;

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
			Revisión: 01
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
- 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
- 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

c) implementar cualquier acción necesaria;

d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y

f) si fuera necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.


Esto se realiza por medio del procedimiento P-SGI-04 "Acciones correctivas"

10.3. Mejora continua

La UTJ mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La UTJ considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección

	Clave: M-SGI-01	Nombre: Manual de Calidad	Fecha de emisión: 01-01-2018
	Requisito de la norma de referencia: ISO 9001:2015		

11. DEFINICIONES

- **CGUTyP:** Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **SEJ:** Secretaría de Educación Jalisco.
- **SGI:** Sistema de Gestión Integral.
- **TSU:** Técnico Superior Universitario.
- **ING:** Ingeniero.
- **POA:** Programa Operativo Anual.
- **UTJ:** Universidad Tecnológica de Jalisco.
- **SIPOC:** del inglés Suppliers (proveedor), Inputs (entradas), Process (proceso), Outputs (salidas), Customers (clientes).

12. DOCUMENTOS INTERRELACIONADOS

- Norma ISO 9001:2015

13. ANEXOS

CLAVE	NOMBRE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	COPIA DE SEGURIDAD	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

14. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO
00	01-01-2018	Creación del documento
01	13-03-2018	<p>Se modificó el alcance en el punto 3.</p> <p>Se eliminó el punto 3.2 de "no aplicabilidad"</p> <p>Se ajusta el nombre de la salida del proceso de vinculación en el SIPOC, punto 4.4.1</p> <p>Se actualizan los objetivos de calidad en el punto 6.1.1</p> <p>Se referencia en el punto 6.2.2 el formato R-SGI-08-02 "Programa para el cumplimiento de objetivos".</p> <p>Se hace la referencia de los procedimientos P-AYD-03 "Análisis curricular" y P-VIN-02 "Educación continua" en el punto 8.3.4.</p> <p>Se hace la referencia de los procedimientos P-SGI-02 "Control de información documentada", P-ADC-12 "Acreditación y certificación" y P-VIN-02 "Educación continua" en el punto 8.5.4.</p>

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión Integral	Representante de la Alta Dirección