

COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE JALISCO

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

ÍNDICE

PÁGINA

<u>0. INTRODUCCIÓN</u>	4
<u>1. PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD</u>	5
<u>2. APLICACIÓN Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u>	5
2.1 Revisión del Manual de Calidad	
2.2 Referencias Normativas	
2.3 Términos y Definiciones	
<u>3. EXCLUSIONES</u>	7
<u>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u>	7
4.1 Requisitos generales;	
4.2 Requisitos de la documentación;	
4.2.1 Generalidades;	
4.2.2 Manual de calidad;	
4.2.3 Control de los documentos;	
4.2.4 Control de los registros.	
<u>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</u>	9
5.1 Compromiso de la rectoría;	
5.2 Enfoque al cliente;	
5.3 Política de calidad;	
5.4 Planificación;	
5.4.1 Objetivos de calidad;	
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.	
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación;	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad;	
5.5.2 Representante ante la rectoría;	
5.5.3 Comunicación interna.	
5.6 Revisión por la Rectoría;	
5.6.1 Generalidades;	
5.6.2 Información para la revisión;	
5.6.3 Resultados de la revisión.	
<u>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</u>	14
6.1 Provisión de Recursos;	
6.2 Recursos Humanos;	
6.2.1 Generalidades;	
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.	

COPIA NO CONTROLADA

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

- 6.3 Infraestructura;
- 6.4 Ambiente de Trabajo.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....15

- 7.1 Planificación de la Realización del producto;
- 7.2 Procesos relacionados con el Cliente;
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto;
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio;
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente.
- 7.3 Diseño y Desarrollo;
 - 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo;
 - 7.3.2 Elementos de entrada del diseño y desarrollo;
 - 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo;
 - 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo;
 - 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo;
 - 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo;
 - 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.
- 7.4 Compras;
 - 7.4.1 Proceso de compras;
 - 7.4.2 Información de las compras;
 - 7.4.3 Verificación de los productos comprados.
- 7.5 Prestación del Servicio;
 - 7.5.1 Control de la prestación del servicio;
 - 7.5.2 Validación de los procesos para el suministro de productos y servicios;
 - 7.5.3 Identificación y rastreabilidad;
 - 7.5.4 Propiedad del cliente;
 - 7.5.5 Preservación del producto;
- 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....22

- 8.1 Generalidades;
- 8.2 Seguimiento y Medición;
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente;
 - 8.2.2 Auditoría interna;
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos;
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto ó servicio.
- 8.3 Control del Producto no Conforme;
- 8.4 Análisis de Datos;
- 8.5 Mejora;
 - 8.5.1 Mejora continua;
 - 8.5.2 Acción correctiva;
 - 8.5.3 Acción preventiva.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

9. CONTROL DE CAMBIOS.....26

10. FORMATOS Y ANEXOS.....26

0. INTRODUCCION.

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:

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.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

Escuela / planta productiva

El proceso Enseñanza-Aprendizaje 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 los Ingenieros se cursa en el turno vespertino en cinco cuatrimestres, un año ocho meses, de los cuales el último corresponde al proceso de estadía, el cual se encuentra documentado en el procedimiento PVIN-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 Recursos Humanos.
- 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: Operación y 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: Tecnológica.
- Ingeniería 3: Mantenimiento Industrial.
- Ingeniería 4: Procesos y Operaciones Industriales.
- Ingeniería 5: Tecnología Ambiental.
- Ingeniería 6: Tecnologías de la Información y Comunicación.

1. PROPÓSITO DEL MANUAL.

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

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

auditorías internas del SGC y presenta la estructura general de cumplimiento con cada uno de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

2. APLICACIÓN Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

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

Queda excluido para fines de este manual el proceso de evaluación en normas de competencia laboral que realiza el Centro de Evaluación Acreditado. Lo anterior, debido a que dicho organismo posee a través de la CGUTyP, un manual de calidad para sus funciones. Este manual es utilizado tanto para administrar la calidad como para el aseguramiento de la misma.

El SGC aplica para el personal y las áreas que se encuentren inmersos en los procesos de Gestión, Enseñanza-Aprendizaje, Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

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:

- Enseñanza-Aprendizaje.
- Gestión, contemplándolo como un proceso de apoyo para la realización del servicio que presta la Universidad.
- Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

2.1. REVISIONES.

El Responsable del SGC 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 Responsable del SGC, es la persona autorizada para hacer los cambios a este Manual, mediante las aprobaciones del área en cuestión y autorización del Rector de la Universidad Tecnológica de Jalisco.

El Responsable del SGC, registra las modificaciones que se efectúan a este manual de acuerdo al procedimiento PSGI-02 Elaboración de procedimientos.

2.2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

- Norma ISO 9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008)
Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- Norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008)
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: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

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

2.3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

CGUTyP	Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.
SEC	Servicios de Educación Continua.
CENEVAL	Centro Nacional de Evaluación.
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.
INFEJAL	Instituto de la Infraestructura Física Educativa del Estado de Jalisco.
UTJ	Universidad Tecnológica de Jalisco.
PIDE	Programa Institucional de Desarrollo Estatal.
SICyT	Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología.
SEPAF	Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas.
MC	Manual de Calidad.
UT'S	Universidades Tecnológicas.
COEPES	Consejo Estatal para la Planeación de la Educación Superior.

3. EXCLUSIONES.

Para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje quedan excluidos para fines de este manual de calidad los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2008: 7.3.5, 7.3.6, 7.5.2, 7.5.5.


Así como para el proceso de servicios de Educación continua, quedan excluidos para fines de este manual de calidad los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2008: 7.5.5.

La justificación a dichas exclusiones se encuentran referenciadas en los puntos antes mencionados.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1. REQUISITOS GENERALES.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

La Universidad Tecnológica de Jalisco establece, documenta, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad y mejora continua de su efectividad de acuerdo con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, identifica 3 procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad:

- 1) **Educativo**
- 2) **Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.**
- 3) **Gestión (apoyo)**

La Universidad Tecnológica de Jalisco identifica la secuencia e interacción de estos procesos mediante mapeo de proceso. (Ver Anexo A).

Determina los criterios y métodos necesarios para garantizar que tanto la operación como el control de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje, Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos y de Gestión sean eficaces.

El aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesario para apoyar la operación y monitoreo de los procesos identificados se determina en el punto 6 Gestión de Recursos.

El monitoreo, medición y análisis de estos procesos se determina en el punto 8 Medición, análisis y mejora y;

La implementación de acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de los procesos ya mencionados se determinan en el punto 5 Responsabilidad de la Dirección.

La Universidad Tecnológica de Jalisco para soportar sus procesos cuenta con el apoyo de fuentes externas como la CGUTyP, CENEVAL, SEP, SEJ, SEPAF y la SICyT, los cuales se mantienen organizacionalmente como organismos rectores de la Universidad.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.


4.2.1 GENERALIDADES.

Dentro de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra definida y documentada la política integral y objetivos de calidad, así como todos los documentos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y los necesarios para asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus procesos y todos aquellos registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008 (ver figura 1).



Figura. 1

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD.

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 las exclusiones declaradas para los procesos definidos dentro del SGC.

Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad, son los siguientes:

PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008

Código	Nombre del procedimiento
PSGI-01	Control de Documentos
PSGI-02	Elaboración de Procedimientos
PSGI-03	Control de Registros
PSGI-04	Acciones Correctivas
PSGI-05	Acciones Preventivas
PSGI-06	Control del Producto No Conforme
PSGI-07	Auditorías Internas de Calidad


4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS.

La Universidad a través de los procedimientos PSGI-01 “Distribución y Control de Documentos”, PSGI-02 “Elaboración de procedimientos” y PSGI-03 “Control de Registros”, se controla la documentación tanto interna como externa, así como los registros que se requieran para su operación. Estos controles definen los lineamientos para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurar que las ediciones pertinentes de los documentos están disponibles en las áreas en donde deben ser usados para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Garantizar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución y;
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS.

La Universidad Tecnológica de Jalisco establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, manteniéndolos legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El Control de los registros del SGC, se encuentra establecido en el procedimiento PSGI-03 “Control de Registros”, donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. COMPROMISO DE LA RECTORÍA.

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 5.3).
- Asegurando que se establecen los objetivos de Calidad (ver 5.4.1).
- Llevando a cabo las Revisiones de la Alta Dirección según lo establecido en el punto 5.6
- Asegurando la disponibilidad de recursos como lo determina el punto 6 Gestión de Recursos de la Norma ISO9001:2008.

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

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.

La Universidad identifica como su cliente principal para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje al alumno que se encuentre cursando cualquiera de las carreras que oferta la UTJ; para el proceso de servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, identifica a su cliente (s): egresados, sector productivo, social y de servicios.

La Rectoría se asegura que los requisitos de los clientes para los procesos de Enseñanza-Aprendizaje y Servicios de Educación Continua (alumnos, egresados, personal, sector productivo, instituciones u organismos que lo solicitan), se determinen con el propósito de satisfacer sus expectativas.

La Rectoría 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 preventivas cuando sea requerido de acuerdo con los procedimientos generales PSGI-04 “Acciones correctivas” y PSGI-05 “Acciones preventivas”.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD (POLÍTICA INTEGRAL).

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, 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.

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 y Servicios Tecnológicos 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”.

5.4 PLANIFICACIÓN.

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD.

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.

COPIA NO CONTROLADA

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

OBJETIVOS, INDICADORES DE CALIDAD Y METAS INSTITUCIONALES

Objetivos de Calidad	Indicador	Meta
Optimizar el proceso de captación. Formación, egreso de alumnos y su inserción en el sector productivo	Índice de matrícula (capacidad instalada)	100% ↑
	Índice de titulación	90% ↑
	Eficiencia terminal	70% ↑
	Inserción en el sector productivo	80% ↑
	Inserción laboral (seis meses)	90% ↑
Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	Índice de prevención	70% ↑
	Índice de efectividad SGC	100% ↑
Fortalecer el capital humano de la Universidad Tecnológica de Jalisco	Índice de capacitación docente	100% (20 hrs.) ↑
	Índice de capacitación administrativo	100% (10 hrs.) ↑
Posicionar a la Universidad Tecnológica de Jalisco en nuestra zona de influencia	Índice de satisfacción de empleadores	88% ↑
	Cursos de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	100% ↑

COPIA NO CONTROLADA

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

5.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La Rectoría se asegura que la planeación del Sistema de Gestión de Calidad se realice con el fin de cumplir los requisitos indicados en el punto 4.1, así como con los Objetivos de Calidad para lograr la Política Integral. La Universidad Tecnológica de Jalisco, realiza una planificación para asegurar que los recursos y métodos necesarios estén disponibles, mediante:

- La conformación y operatividad de la Alta Dirección, en donde se han establecido los mecanismos necesarios para asegurar la integridad del sistema y su adaptabilidad controlada a los cambios sugeridos dentro del proceso de mejora continua, así como la medición y seguimiento de los objetivos de calidad.
- Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad al planificar e implementar cambios cuando se requieran.
- La Universidad cuenta con Planes de Calidad por área, para asegurar que las actividades que afectan a nuestro cliente se realicen, de manera que no afecten al cumplimiento de los procesos definidos por la UTJ. (ver 4.1).

La Alta Dirección llevará a cabo las revisiones al SGC, una vez al cuatrimestre para asegurarse que los requisitos marcados en la Norma ISO 9001:2008 son cumplidos satisfactoriamente, según el procedimiento P-REC-01 "Revisión Directiva".

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

La Rectoría asegura la responsabilidad y autoridad, definiéndolas y comunicándolas en todos los niveles de la UTJ, las cuales se visualizan en el Manual de Organización y en el organigrama de la Universidad. (ver anexo B).

5.5.2 REPRESENTANTE ANTE LA RECTORÍA.

El Rector, asigna a un miembro de la Universidad como Responsable, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
- Asegurar que se cumplen con las expectativas de los clientes en todos los niveles de la organización para los procesos definidos por la Universidad (ver 4.1).
- Inducción y actualización del SGC al personal de la UTJ.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.

La Rectoría asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Universidad Tecnológica de Jalisco a través de la Alta Dirección, lo cual permite facilitar la operación y mantenimiento del SGC.

La Alta Dirección además, es responsable de comunicar en sus áreas los requisitos y los medios de operar del SGC, capacitando acerca del contenido de los procedimientos de operación y del propio manual de calidad a fin de clarificar los medios de comunicación mediante la matriz de comunicación que hacen efectivo el sistema, manteniendo su integridad y asegurando la mejora continua.

La comunicación se promueve en todos los niveles de la organización mediante: reuniones periódicas del Comité de Calidad, vitrinas informativas, reuniones de áreas, reuniones de academias, redes sociales, pendones, credencial y cuadros que contienen la filosofía de la UTJ (misión, visión, política integral, objetivos y valores).

5.6 REVISIÓN POR LA RECTORÍA.

5.6.1 GENERALIDADES.

La Rectoría a intervalos planificados revisa el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Jalisco, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia de acuerdo al procedimiento P-REC-01 "Revisión Directiva". La revisión se centra en los objetivos de calidad y la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad.


5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.

La información para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Rectoría deberá incluir como mínimo los siguientes puntos:

- Revisión de la Política de Calidad (integral)
- Revisión de objetivos
- Revisión del cumplimiento legal
- Resultados de auditorías
- Comunicación con los clientes y partes interesadas
- Desempeño de los indicadores
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones de la dirección anteriores
- Cambios que pudieran afectar al sistema de gestión integral
- Recomendaciones para la mejora
- Capacitación
- Asuntos varios
- Compromisos

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas aplicables a la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El registro de la revisión del sistema se realiza a través del formato R-REC-01-01 “Minuta de Revisión Directiva” la cual contiene la información analizada y los resultados obtenidos durante las reuniones.

6 GESTION DE RECURSOS.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- b) Aumentar la satisfacción de los alumnos y de los clientes del Servicio de Educación Continua y Servicios Tecnológicos mediante el cumplimiento de sus requisitos.

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.

6.2. RECURSOS HUMANOS.

6.2.1 GENERALIDADES.

El personal debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas, para ello, la Universidad Tecnológica de Jalisco, tiene establecido los siguientes procedimientos: PAYF-01 “Contratación de personal Académico”, el PAYF-09 “Contratación de personal administrativo” y el PAYF-06 “Capacitación y Desarrollo del Personal”.

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.


La Universidad Tecnológica de Jalisco:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto mediante el perfil de puesto.
- b) Proporciona formación o toma acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

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

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

6.3 INFRAESTRUCTURA.

La Universidad Tecnológica de Jalisco determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje, servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos y el proceso de Gestión necesarios. La infraestructura incluye:

- Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos (hardware, software).

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

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, propicia el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que brinda.

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" y RIYE-01-01 "Evaluación a jefe inmediato".

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, planifica y desarrolla el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, los de servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos y de Gestión para la realización efectiva de los mismos. La planificación de los procesos es coherente a lo establecido en el 4.1 Requisitos Generales.

Al planear la realización del producto, la Universidad determina lo siguiente:

Los Objetivos de Calidad y los requisitos para la realización de los procesos.

Las actividades requeridas de verificación, seguimiento, evaluación específicas para el alumno en el proceso educativo y para el participante en el servicio de educación continua y servicios tecnológicos, mediante los registros RVIN-06-02 "Diseño, desarrollo y modificación", RVIN-06-08 "Encuesta de satisfacción para egresados" y RVIN 06-11 "Encuesta de satisfacción empresarial", RVIN-06-09 "Reporte del curso o servicio".

Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y medición del producto (ver procedimientos de cada área).


7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

La Universidad Tecnológica de Jalisco determina para el proceso Enseñanza-Aprendizaje:

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

Los requisitos para la admisión de los alumnos están establecidos en las instrucciones de trabajo TSEC-01 “Inscripción para alumnos de nuevo ingreso”, TSEC-02 “Inscripción de alumnos de bajas temporales” y TSEC-04 “Aplicación de examen de admisión”.

Los requisitos no enunciados por el alumno y partes interesadas pero necesarios,

Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el proceso educativo en la formación de Técnico Superior Universitario e Ingenieros y;

Cualquier requisito adicional determinado por la Universidad Tecnológica de Jalisco.

Para el proceso de Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos los requisitos se determinan a través de:

Los requisitos especificados por el cliente (empresa, institución u organismo que solicite servicios de Educación continua y/o servicios tecnológicos) establecidos en el procedimiento PVIN-06 “Procedimiento de Educación continua y servicios tecnológicos” y en el formato RVIN-06-02 “Diseño, desarrollo y modificaciones”, RVIN-06-04 “Aceptación del servicio”.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

La Universidad Tecnológica Jalisco, revisa los requisitos relacionados con el servicio que presta.

En el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, cada solicitud de inscripción es revisada de acuerdo a la instrucción de trabajo TSEC-01 “Inscripción para alumnos de nuevo ingreso” y TSEC-02 “Inscripción de alumnos de bajas temporales”, para el proceso de Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos a través del procedimiento PVIN-06 “Educación continua y servicios tecnológicos” se puede garantizar que:

- Los requerimientos están adecuadamente definidos y documentados.
- Cualquier diferencia respecto a los requerimientos será resuelta.


Cuando los requisitos del servicio han cambiado, en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, Servicios Escolares identifica las modificaciones a la solicitud de inscripción del alumno, las cuales se efectúan de acuerdo a la instrucción de trabajo TSEC-01 “Inscripción para alumnos de nuevo ingreso”, y es comunicado al personal correspondiente.

En el proceso de servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, cuando exista alguna modificación a la solicitud de servicios del cliente es realizada de acuerdo al procedimiento PVIN-06 “Educación continua y servicios tecnológicos” en el registro RVIN-06-04 “Aceptación del servicio”.

Cuando sean modificados los requerimientos del servicio la Universidad Tecnológica de Jalisco, debe asegurarse de que la documentación pertinente sea actualizada y que el personal involucrado esté enterado.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, determina e implementa formas para comunicarse con el cliente.

En el proceso de Enseñanza-Aprendizaje la información del servicio, se realiza a través de los procedimientos PIYE-02 “Satisfacción al cliente”, PDAC-01 “Evaluación al desempeño de profesores”, PEXU-01 “Campaña de captación”, para el proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos a través del procedimiento PVIN-06.

La retroalimentación de los clientes de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje y Educación Continua y Servicios Tecnológicos, se realizan a través de las sugerencias emitidas en las redes sociales, PDAC-01 “Evaluación al desempeño de profesores”, RVIN-08 “Encuesta de satisfacción para egresados” y RVIN-06-11 “Encuestas de satisfacción a empresarial”.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Dentro del modelo educativo de las Universidades Tecnológicas y Politécnicas, los contenidos de los planes y programas de estudio, vienen definidos por la CGUTyP, por lo que la UTJ no realiza diseño.

El diseño y desarrollo aplica para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje en los siguientes casos:

- Apertura de una nueva carrera no existente en el Sistema de UT’S.
- Apertura de una nueva carrera en la UTJ, pero existente en el Sistema de UT’S.
- Actualización de planes de estudio.

Con respecto al proceso de servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, los programas y/o servicios solicitados por el cliente son desarrollados de acuerdo a las necesidades particulares de los mismos a través del procedimiento PVIN-06 “Procedimiento de educación continua y servicios tecnológicos”.

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, planifica y controla el desarrollo del Servicio de Educación continua y Servicios tecnológicos determinando:


- Las etapas del desarrollo del servicio de Educación Continua y del Servicio Tecnológico.
- La revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del desarrollo.
- La responsabilidad y autoridad para el desarrollo del servicio de Educación Continua y del Servicio Tecnológico.

La Universidad gestiona las interfaces entre los diferentes grupos o personas involucradas en el desarrollo de un servicio de Educación Continua y un Servicio Tecnológico para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades, de acuerdo al procedimiento PVIN-06 “Educación continua y servicios tecnológicos”.

Los resultados de la planificación se actualizan según sea apropiado a medida que progresa el desarrollo del servicio de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.

En el proceso de Enseñanza-Aprendizaje se realizan los estudios de factibilidad requeridos en los incisos a) y b) del punto 7.3, esto se logra a través de los lineamientos generales para la apertura y cierre de programas educativos en UT'S de la CGUTyP.

Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio de Educación Continua y Servicios Tecnológicos y se mantienen registros de acuerdo con lo establecido con el procedimiento PVIN-06 Educación continua y servicios tecnológicos.

Estos elementos se revisan, para verificar su adecuación. Los requisitos deben aprobarse antes de su liberación mediante los registros RVIN-06-06 Liberación del producto.

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, se presentan los resultados del estudio de factibilidad realizados y son presentados para su revisión por parte del Rector y del Consejo de Vinculación y Pertinencia de la UTJ.

Para el proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan a través del procedimiento PVIN-06 "Educación Continua y Servicios Tecnológicos", de tal manera que permite la verificación respecto a los elementos de entrada para el desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del desarrollo deben:

- Cumplir con los requisitos de los elementos de entrada para el desarrollo del servicio de Educación continua y Servicio tecnológico.
- Proporcionar información apropiada para la compra, producción y la prestación del servicio.
- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio; y
- Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.


Para el proceso de enseñanza aprendizaje, las revisiones al diseño se realizan mediante el visto bueno del Rector y del Consejo de Vinculación y Pertinencia y quedan registrados en las minutas de las reuniones realizadas para este fin.

En el proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, las revisiones se realizan de acuerdo al registro RVIN-06-04 "Aceptación del Servicio".

La revisión para los programas de Educación Continua y Servicios Tecnológicos se realizará anualmente, de acuerdo con los resultados obtenidos del registro RVIN-06-09 "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 de acuerdo al RVIN-06-10 "Control de producto no conforme".

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
			Requisito de la Norma: 4.2.2

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, la verificación del diseño no se realiza por parte de la UTJ, ya que depende de la COEPES, el cual es un organismo externo que revisa y aprueba los planes y programas de estudio, por lo tanto este punto se excluye del manual de calidad.

Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PVIN-06 "Procedimiento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos".

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

La validación para los programas y planes de estudio se realiza por medio de la CGUTyP y la Comisiones Académicas Nacionales por lo tanto se excluye este punto del manual de calidad.

El Servicio de Educación Continua y/o Servicio Tecnológico se da seguimiento mediante el procedimiento PVIN-06 "Educación Continua y Servicios Tecnológicos" establecido para este fin.

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Los cambios al diseño y desarrollo se realizan en las reuniones de directores donde se generan las propuestas a nivel regional, éstas a su vez son enviadas a la CGUTyP la cual se encarga de turnar documentación a las Comisiones Académicas Nacionales.

En el proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, los cambios del desarrollo se identifican y se mantiene registros (modificación al contrato) de acuerdo al procedimiento RVIN-06-04 "Aceptación del Servicio".

Los cambios se revisan, verifican y validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios por partes constitutivas y en el servicio de Educación continua y Servicios tecnológicos ya entregado de acuerdo con el procedimiento PVIN-06 Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.


7.4 COMPRAS.

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS.

La Universidad Tecnológica de Jalisco garantiza que el producto o servicio cumple con los requisitos especificados de compra a través del procedimiento PAYF-03 "Adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios".

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

Para garantizar que se cumple con los requisitos tanto del personal docente como administrativos establecidos para su ingreso, se consideran los requisitos de selección de acuerdo al procedimiento PAYF-01 “Contratación del personal académico” y el PAYF-09 “Contratación de personal administrativo”

La Universidad Tecnológica de Jalisco selecciona, evalúa y reevalúa a sus proveedores de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento PAYF-03 “Adquisiciones, arrendamientos y contrataciones de servicios y mediante” el registro RAYF-03-06 “Evaluación a proveedores”.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.

La información de los productos que serán adquiridos deberán incluir las características del producto a comprar, especificando de manera clara en la RAYF-03-01 “Requisición de almacén”, las cantidades, tipo, clase, unidad y medida de los materiales, etc., de los productos solicitados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PAFY-03 “Adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios”.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS ADQUIRIDOS.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, establece e implementa la inspección y evaluación para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos de adquisición especificados mediante el registro RAYF-03-02 “Recepción de bienes y servicios”, especificando si cumplió o no con las especificaciones a fin de revisar el proceso de compra o al proveedor mismo.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Universidad Tecnológica de Jalisco, planifica y lleva a cabo sus procesos bajo condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de la información que describa las características del servicio .
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- El uso de equipo apropiado.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación del seguimiento y de la medición;
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.


Esta planificación 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”, TSEC-05 “Titulación”, PVIN-02 “Servicio Social” y PVIN-03 “Asignación y Seguimiento de Estadías”.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

La Universidad Tecnológica de Jalisco ha declarado la exclusión de esta cláusula dado que todos los productos finales se pueden verificar mediante actividades de seguimiento o medición, ningún procedimiento

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

es considerado como proceso especial, ya que pueden ser verificados para determinar el cumplimiento de especificaciones.

7.5.3 IDENTIFICACION Y RASTREABILIDAD.

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 y Servicios Tecnológicos se identifican y rastrean a los participantes de los mismos, desde el inicio y hasta su término de acuerdo al procedimiento PVIN-06 "Educación Continua y Servicios Tecnológicos".

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE.

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

Proceso Enseñanza-aprendizaje: documentos oficiales del aspirante que entrega al inscribirse, los cuales son conservados durante su estancia en la Universidad.

Proceso de Servicio de Educación Continua y Servicios Tecnológicos: 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, 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 y Servicios Tecnológicos.

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

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.

Por las características del producto, se declara la exclusión de esta cláusula dado que el servicio educativo (proceso Enseñanza-Aprendizaje y Servicios de Educación Continua) ya que no es factible embalar, es un proceso de crecimiento y desarrollo humano, el cual no se puede preservar como lo marca la Norma ISO 9001:2008.


7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE VIGILANCIA Y MEDICIÓN.

Para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje y servicios de Educación Continua, 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.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
			Requisito de la Norma: 4.2.2

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 el Proceso de Servicios Tecnológicos, los dispositivos de vigilancia y medición, se mantienen de acuerdo al procedimiento PVIN-06 “Educación Continua y Servicios Tecnológicos”.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

8.1 GENERALIDADES.

La Universidad Tecnológica de Jalisco planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la operatividad del servicio
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad

Mediante el procedimiento de PDAC-02 “Trayectoria de alumnos y tutorías”, se pueden determinar acciones de mejora que garanticen la conformidad con la formación del TSU e Ingenieros.

De igual manera se realizan auditorías internas por medio del PSGI-07 “Procedimiento de Auditorías Internas” así como evaluaciones y reuniones con las áreas para lograr que el sistema funcione de manera adecuada y se logre la mejora continua del mismo.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1 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:
* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
			Requisito de la Norma: 4.2.2

Adicionalmente, una vez por año se asesora a los alumnos para solicitar la beca PRONABES, la cual se otorga a través del Gobierno Federal.

Para el proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, la satisfacción del cliente se lleva a cabo al término de cada curso o servicio prestado a través de las encuestas para egresados RVIN-06-08 y RVIN-06-11 encuesta de satisfacción a empresarios, manteniéndose los registros correspondientes (ver 4.2.4).

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA.

La Universidad Tecnológica de Jalisco lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas (ver 7.1), con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008
- b) Se implementa y mantiene de manera eficaz.

El responsable del SGI es responsable de la planificación del programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

El auditor líder designado para ejecutar la auditoria interna, seleccionará al equipo que lo apoyará y planificando la realización de las auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso. Los auditores participantes no deben auditar su propia área de trabajo.

El procedimiento PSGI-07 "Auditorías Internas al SGI", define las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorías e informar los resultados y mantener los registros correspondientes (véase 4.2.4).

El responsable del área auditada debe asegurarse de que se toman las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.


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.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO O SERVICIO.

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

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

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.

En el proceso de Servicios de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, se realiza mediante la verificación de cada una de las etapas del Servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PVIN-06 "Educación Continua y Servicios Tecnológicos".

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

La Universidad Tecnológica de Jalisco debe asegurar que el producto no conforme a los requisitos establecidos sea identificado y en cualquier etapa de los procesos declarados dentro del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la oportuna detección y disposición de un producto no conforme.

Los productos no conformes dentro de la Universidad Tecnológica de Jalisco, están definidos en el procedimiento PSGI-06 "Control del producto no conforme" para el proceso enseñanza-aprendizaje y el formato RVIN-06-10 "Control del producto no conforme" para el proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

Cuando estos se corrigen deben someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos establecidos.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS.


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.

El departamento de Información y Estadística es encargada de realizar los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente (alumno), análisis de los objetivos de calidad etc., a través de los procedimientos PIYE-01 "Medición y Evaluación de procesos de calidad" y PIYE-02 "Satisfacción al cliente", analizando que los datos son apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para evaluar donde puede realizar la mejora continua del sistema.

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.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

COPIA NO CONTROLADA

 Universidad Tecnológica de Jalisco Innovación y Excelencia	Clave: MSGC-00-01	Nombre: Manual de Calidad	Revisión: 05
			Fecha de Emisión: 19 mayo 2006
	Fecha de Revisión: 19 de febrero 2015		Requisito de la Norma: 4.2.2

La Universidad Tecnológica de Jalisco, cuenta con los procedimientos PIYE-01 “Medición y evaluación de procesos de calidad” y PIYE-02 “Satisfacción al cliente”, en los cuales se determina la metodología para dar seguimiento y medición de los datos recopilados.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente (alumno, empresa, institución u organismo al que prestamos un servicio).
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y;
- Los proveedores.

8.5 MEJORA.

8.5.1 MEJORA CONTINUA.

La Universidad Tecnológica de Jalisco mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la revisión de la Política Integral, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Alta Dirección.

La Universidad busca constantemente la mejora de los procesos y sus objetivos, implementando acciones de mejora a partir de las distintas fuentes de información que nos suministra el SGC.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA.

La Universidad Tecnológica de Jalisco a través de los responsables de los procesos, áreas y/o departamentos determina acciones para eliminar la causa de no conformidades con el fin de prevenir que vuelva a ocurrir.

La Universidad tiene establecido el procedimiento PSGI-04 “Acciones Correctivas” que define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo quejas de cliente y/o sugerencias de los alumnos).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA.

La Universidad Tecnológica de Jalisco a través de los responsables de los procesos, áreas y/o departamentos determina acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Elabora: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Revisa: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	Autoriza: * Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría

La Universidad tiene establecido el procedimiento PSGI-05 "Acciones Preventivas", define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implantar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

9. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	REVISIÓN	CAMBIO
19/04/07	03	<ul style="list-style-type: none"> Se agregaron los apartados de control de cambios y la tabla de formas y anexos. Se realizaron modificaciones a la ortografía del documento. Se modificaron las claves correspondientes a los procedimientos de servicios escolares que sufrieron modificaciones. Se agregó la carrera de Tecnología Ambiental en el apartado de introducción así como la referencia al formato "programa de prácticas" en el punto 7.6.
31/08/09	04	<ul style="list-style-type: none"> Se modificaron las claves correspondientes a los procedimientos de Educación Continua y Servicios Tecnológicos. Se agregó la carrera de Mantenimiento a Maquinaria Pesada e Ingenierías. Migración a la norma ISO 9001-2008.
19/02/15	05	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de las claves de procedimientos y formatos. Actualización del mapeo de procesos (anexo A). Actualización del organigrama (anexo B). Actualización del organigrama SGC (anexo C).

10. FORMATOS Y ANEXOS.

CODIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	COPIA DE SEGURIDAD	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE
Anexo A	Diagrama de procesos	Carpeta Manual procedimientos de Calidad de	No	Físico	Última actualización	Archivo muerto	Responsable del SGI
Anexo B	Organigrama de la UJT	Carpeta Manual procedimientos de Calidad de	No	Físico	Última actualización	Archivo muerto	Responsable del SGI
Anexo C	Organigrama Comité de Calidad UTJ	Carpeta Manual procedimientos de Calidad de	No	Físico	Última actualización	Archivo muerto	Responsable del SGI

Elabora:	Revisa:	Autoriza:
* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas	* Documento original electrónico * Documento original impreso con firmas
Sistema de Gestión Integral	Rectoría	Rectoría