


	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

MANUAL DE CALIDAD

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA

Elaboró *Documento original electrónico Documento original impreso con firmas	Revisó *Documento original electrónico Documento original impreso con firmas	Autorizó *Documento original electrónico Documento original impreso con firmas
Subdirección de Planeación y Evaluación	Firmas al final del documento	Rector
Representante ante la Dirección	Comité de Calidad	Rectoría

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Toda versión impresa de este documento se considera como un documento o copia no controlada.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

CONTENIDO

1.	Objetivo	3
2.	Alcance	3
3.	Filosofía	3
4.	Sistema de Gestión de la Calidad	4
4.1	Requisitos generales	4
4.2	Requisitos de la documentación	5
5.	Responsabilidad de la dirección.....	6
5.1	Compromiso de la dirección.....	6
5.2	Enfoque al cliente	6
5.3	Política de la calidad.....	6
5.4	Planificación	7
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	7
5.6	Revisión por la dirección	9
6.	Gestión de los recursos	10
6.1	Provisión de los recursos	10
6.2	Recursos humanos.....	10
6.3	Infraestructura	10
6.4	Ambiente de trabajo	10
7.	Realización del producto	11
7.1	Planificación de la realización del producto	11
7.2	Procesos relacionados con el cliente	11
7.3	Diseño y desarrollo.....	11
7.4	Compras.....	11
7.5	Producción y prestación del servicio.....	12
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	12
8.	Medición de análisis y mejora	13
8.1	Generalidades	13
8.2	Seguimiento y medición	14
8.3	Control del producto no conforme.....	14
8.4	Análisis de datos	14
8.5	Mejora.....	14
9.	Control de cambios.....	16

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

1 Objetivo

Establecer el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara (UPZMG), para dar cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, asegurando la mejora continua en las operaciones y la satisfacción de los clientes.

2 Alcance

El sistema de gestión tiene como alcance la prestación de servicios para la formación a nivel licenciatura en la totalidad de las áreas del plantel Tlajomulco así como el módulo Cajititlán.

De igual manera, se da cumplimiento a todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 con las siguientes exclusiones:

- 7.3.1 al 7.3.6 Diseño y desarrollo (exclusión parcial).
- 7.6 Equipos de seguimiento y medición.

Las exclusiones a dichos requisitos se explican en el capítulo correspondiente.

3 Filosofía


3.1 Misión

Somos una Institución de educación superior que forma profesionistas competitivos, con valores, conocimientos y práctica en el área científica y tecnológica; a través de la educación integral basada en competencias. Desarrollamos e impulsamos la investigación e innovación tecnológica.

3.2 Visión 2018

En la Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara seremos líderes en la formación integral de profesionistas en áreas tecnológicas, con una comunidad universitaria y sociedad satisfecha con nuestros servicios; con programas académicos operando el Modelo de Educación Basada en Competencias, reconocidos por su calidad; con docentes insertos en el sector productivo, cuerpos académicos integrados por investigadores con perfil deseable del Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) y miembros del Sistema Nacional de Investigadores (SNI).

Coadyuveremos en el desarrollo del mejor centro de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, vinculado a las cámaras industriales y operaremos una unidad funcional de emprendurismo e incubación, fortaleciendo el área de investigación, educación continua y posgrados. Contaremos con un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado, transparente, eficiente y comprometido con el desarrollo humano, el desarrollo sustentable y la mejora continua, consolidándonos como una institución con proyección nacional e internacional.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013

4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos generales

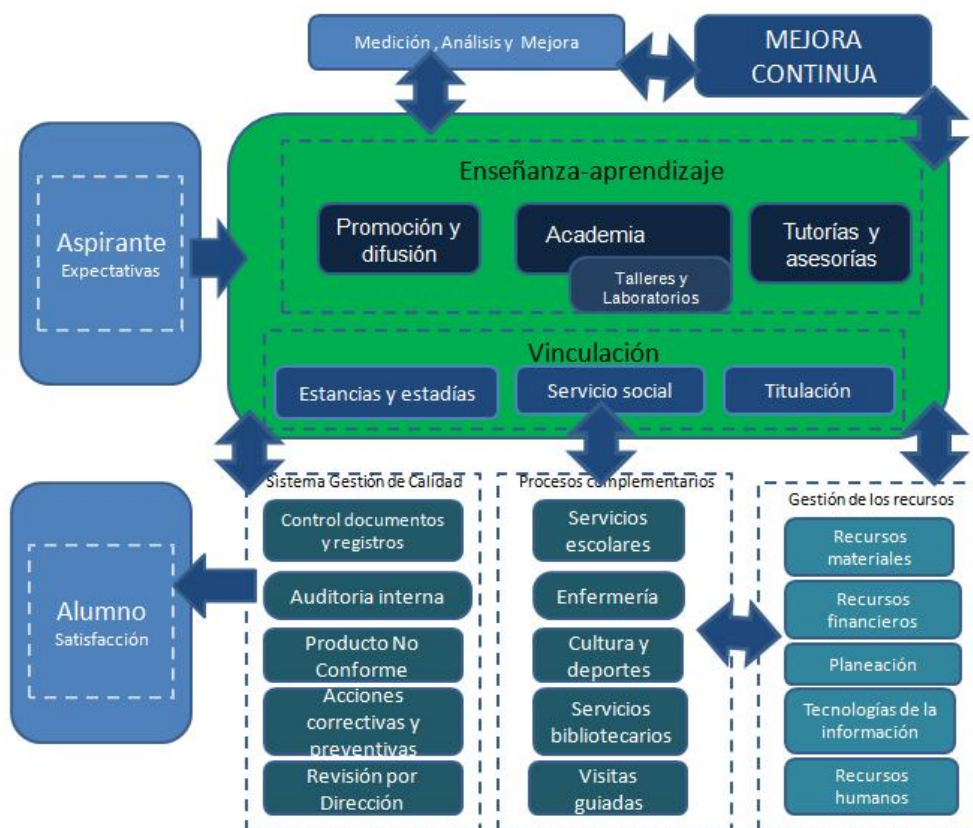
La Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara, establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.


Los procesos definidos dentro del SGC son:

- Enseñanza-aprendizaje
- Gestión de Recursos
- Vinculación

Como procesos de apoyo se cuenta con los siguientes

- Control Escolar
 - Visitas guiadas
 - Biblioteca
 - Enfermería
- Los procesos mencionados y los documentos aplicables se encuentran enunciados y referenciados en el listado maestro de documentos (F-SG-01-01).
- La secuencia e interacción de estos procesos se describe en el siguiente diagrama:



	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013

- Los criterios y métodos de trabajo necesarios se incluyen en cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG, para asegurar que el control de los procesos se realice de manera eficaz.
- La provisión de recursos está determinada en el 6.1 del presente manual.
- Las actividades de medición, análisis y mejora están descritas en el punto 8 del presente manual y en los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.
- El servicio de cafetería se proporciona por externos, al poder incidir directamente en la salud de los estudiantes, esta actividad se controla solicitando al proveedor del servicio, proporcionar capacitación a su personal en el manejo adecuado de alimentos y se realiza supervisión por el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, para que no se conserven alimentos preparados o insumos en los refrigeradores para garantizar el servicio de alimentos en óptimo estado.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad está integrada por:

- Política de calidad y objetivos de calidad documentados.
- Manual de calidad
- Los procedimientos documentados y registros obligatorios en la norma ISO 9001:2008.
- Los procedimientos para la operación necesarios para los procesos listados en la lista maestra de documentos F-SG-01-01.

4.2.2 Manual de la calidad

El manual de calidad de la Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara cuenta con:

- El alcance del sistema de gestión de calidad y la justificación de los requisitos aplicables (referenciado en el punto 2 de este manual).
- Referencia de los documentos establecidos en los puntos aplicables de este manual.
- Descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad (referenciado en el punto 4.1 de este manual).

4.2.3 Control de los documentos


Se cuenta con un procedimiento de control de los documentos (P-SG-01), en el que se establecen los mecanismos para el control de la documentación y estos se elaboran de acuerdo al instructivo para elaboración de documentos (I-SG-01) a fin de estandarizar en cuanto a contenido y estructura.

4.2.4. Control de los registros

Se cuenta con un procedimiento de control de registros (P-SG-02), el cual describe la manera de administrar los registros, los cuales se utilizan como evidencia del desarrollo de las actividades de cada proceso de manera tal que se puedan leer fácilmente, con una identificación única y que sean recuperables.

Se cuenta con un listado maestro de registros (F-SG-02-01), que define los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Toda versión impresa de este documento se considera como un documento o copia no controlada.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La dirección del Sistema de Gestión de la Calidad está a cargo de la Rectoría de la Universidad, la que en conjunto con la Secretaría Académica, Secretaría Administrativa, las Direcciones de Programa Educativo, las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento conforman el Comité de Calidad.

La Alta Dirección está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua a través de las siguientes acciones:

- A) Determinando los requisitos del cliente, incluidos los legales y reglamentarios, y comunicándolos a quienes participan en ellos.
- B) Estableciendo la política de calidad.
- C) Estableciendo y monitoreando objetivos de calidad.
- D) Efectuando revisiones por la dirección de acuerdo con lo establecido.
- E) Asegurando la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del SGC.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección asegura que los requisitos de los clientes se establecen y se cumplen para aumentar su satisfacción.

Los requisitos determinados son los siguientes:

Cliente	Requisitos	Como los cumpla
Alumno	Cumplimiento del programa escolar	Mapa curricular por programa educativo
	Infraestructura adecuada para planes tecnológicos	Gestión de presupuesto para mantenimiento y equipamiento de infraestructura

5.3 Política de la calidad

La Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara declara la siguiente política:

Estamos comprometidos con el proceso de la mejora continua para garantizar un servicio educativo de calidad, que satisfaga las expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con el marco normativo.

Esta política cumple con los criterios marcados por la norma ISO 9001:2008, comunicándose a la organización por medio de correos electrónicos, reuniones, mensajes en banners, publicación en la página web, cuadros ubicados en cada edificio, se considera dentro de los puntos a revisar en las revisiones por la Dirección.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad


Los objetivos se revisan de manera periódica mediante los indicadores que se enuncian:

OBJETIVO	INDICADOR	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Incrementar la captación de alumnos de nuevo ingreso.	Índice de crecimiento anual de la matrícula	10%	Septiembre de cada año POA	Departamento de Servicios Escolares
Incrementar el número de alumnos que se reinscriben en el siguiente periodo escolar	Índice de retención	80%	Al término de cada cuatrimestre	Departamento de Servicios Escolares
Incrementar el número de egresados de una misma cohorte generacional.	Índice de eficiencia terminal	68%	Al término de cada cuatrimestre	Departamento de Servicios Escolares
	Índice de titulación	90%		
Incrementar el número de egresados laborando en su área de formación	Inserción en el sector productivo	80	Cada seis meses (abril-mayo y Ago- Sept)	Departamento de Seguimiento al alumnado
Proveer un servicio educativo de calidad a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	Índice de prevención	60%	Al termino del cuatrimestre	Subdirección de Planeación y Evaluación
	Índice de efectividad SGC	100%		
Fortalecer el capital humano de la UPZMG	Índice de capacitación docente	80% (10hrs)	Anual, durante el mes de diciembre de cada año.	Oficina de Recursos Humanos
	Índice de capacitación administrativo	50% (10hrs)		
Posicionar a la Universidad Politécnica de la ZMG.	Índice de satisfacción de empleadores	80%	Anual, durante el mes de diciembre de cada año.	Subdirección de Vinculación
Fortalecer los programas de investigación de la UPZMG	Índice de investigación	100%	Anual, durante el mes de diciembre de cada año.	Directores de Programa Educativo

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades son definidas por medio del organigrama y comunicadas por medio de la descripción del perfil de puesto de cada área.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

La alta dirección designa como representante de la dirección a la subdirección de planeación y evaluación, que independiente de otras funciones tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Establecer, implementar y mantener los procesos del sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar y retroalimentar a la alta dirección del desempeño y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia, de los requisitos del cliente a la totalidad del personal de la universidad.

5.5.3 Comunicación interna

Los diversos medios para asegurar la adecuada comunicación dentro de la organización son:

- Correos electrónicos
- Reuniones
- Medios electrónicos (página web)
- Vitrinas para avisos
- Minutas
- Oficio, Memorándum y circulares

5.6 Revisión por la dirección.

5.6.1 Generalidades.

Se definen por la Alta Dirección dos revisiones por la dirección al año, a fin de evaluar el correcto desempeño de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.


Para llevar a cabo estas revisiones, se cuenta con un procedimiento de revisión por la dirección P-SG-07 y se registra la evidencia de dichas revisiones en una minuta para el soporte de los rubros revisados y sus acuerdos establecidos.

Los puntos a cubrir con respecto a la revisión por la dirección se distribuyen en las reuniones que se tengan en el año, de acuerdo al procedimiento de revisión por la dirección (P-SG-07).

5.6.2 Información de entrada para la revisión.

Los rubros que se consideran como elementos de entrada para la revisión por la Dirección son los siguientes:

- a) Los resultados de auditorías,
- b) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- c) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- d) Las acciones de seguimiento a revisiones por la dirección previas,
- e) Los cambios que podrían afectar al sistema, y
- f) Las recomendaciones para la mejora.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013

5.6.3 Resultados de la revisión.

Como resultados de la revisión por la Dirección se observan los siguientes rubros:

- a) Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad,
- b) Mejora de los procesos y productos,
- c) Necesidades de recursos para el correcto funcionamiento del SGC.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de los recursos

En la universidad la asignación de presupuesto para operación regular, se realiza por parte de la Federación y del Estado en partes iguales. También existen concursos externos en donde la institución participa con proyectos para su financiamiento. Se monitorea y verifica que los recursos sean implementados para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal de la Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara, requiere ser competente con base en educación (escolaridad), formación (conocimientos), habilidades y experiencia de acuerdo con la descripción de puesto aplicable (F-RH-01-01).

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

Recursos Humanos realiza anualmente una Detección de Necesidades de Capacitación F-RH-03-01 y a partir de los resultados se establece un programa de capacitación para asegurar la competencia del personal. El proceso está descrito en el Programa de Capacitación Anual F-RH-03-02. El seguimiento a la capacitación dada, se realiza por medio de la evaluación de la efectividad de la capacitación, que se realiza durante la revisión por la Dirección.

El personal está consciente de la responsabilidad e importancia de sus actividades al estar enterado y de acuerdo con la descripción del perfil para su puesto y conocer el organigrama.

6.3 Infraestructura

En la Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Esto se lleva por medio del procedimiento de mantenimiento preventivo P-RM-02 y el procedimiento P-SI-01 para el mantenimiento de equipos de cómputo.

6.4 Ambiente de trabajo

Se realiza una encuesta de clima laboral a fin de monitorear el ambiente de trabajo, se implementados veces al año y los resultados obtenidos se revisan en las reuniones de revisión por la Dirección a fin de darle seguimiento adecuado a los reactivos calificados como más bajos.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

Para llevar a cabo la planificación se tienen determinados procesos declarados en el punto 4.1 de este manual. Esta planificación es apropiada para:

- a) Cumplir con los objetivos y los requisitos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio,
- b) Los requerimientos de procesos, documentos y recursos para la prestación del servicio,
- c) Las actividades necesarias para la verificación, validación, seguimiento y medición de nuestros procesos (ver los procedimientos documentados de los procesos del punto 4.1).
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen para proporcionar evidencia.

7 Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

Para llevar a cabo la planificación se tienen determinados procesos declarados en el punto 4.1 de este manual.

La planificación de la prestación de servicio se lleva a cabo tomando en consideración lo siguiente:

- Cumplir con los objetivos y los requisitos necesarios para realizar la prestación del servicio (objetivo, indicador).
- Los requerimientos de procesos, documentos y recursos para la prestación del servicio (los procedimientos de trabajo y planificación del personal).
- Las actividades necesarias para la verificación, validación, seguimiento y medición de nuestros procesos (Ver los procedimientos documentados de los procesos del punto 4.1 y referenciado en el punto 8 del presente manual).
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos (indicados en los procedimientos y en el listado maestro de registros).

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.


La UPZMG determina:

- Los requisitos especificados por los clientes citados en el punto 5.2
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero requeridos para la operación, expresados en los procedimientos aplicables.
- Los requisitos legales y reglamentarios derivados de instancias regulatorias a nivel estatal o federal.
- Los adicionales requeridos.

7.3 Diseño y desarrollo

Este punto se excluye parcialmente, los puntos del 7.3.1 al 7.3.6, ya que en la universidad no se elaboraran los planes de estudio. Los planes de estudio son elaborados por los grupos de diseño curricular y validados por la Coordinación de Universidades Politécnicas.

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad. Toda versión impresa de este documento se considera como un documento o copia no controlada.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Las modificaciones que se realizan a los manuales de los programas educativos son recibidos en la universidad por los grupos de diseño curricular y avalado por la Coordinación de Universidades Politécnicas.

Los Directores de Programa Educativo, son los encargados de verificar que se utiliza el manual más reciente para impartir el plan de carrera de acuerdo con estos manuales.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras.

Para asegurarse de que los productos adquiridos en la universidad cuentan con los requisitos de compra especificados se cuenta con el procedimiento de compras P-RM-01.

En el mismo procedimiento se menciona la manera para llevar a cabo la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores.

7.4.2 Información de las compras.

La información de los productos y/o servicios a adquirir se encuentran en el procedimiento de compras (P-RM-01), en el cual se describen los requisitos para la aprobación de productos y/ o servicios, los requisitos para la calificación del personal y los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Para la verificación de los productos comprados en la universidad, se llevan los mecanismos de acuerdo al procedimiento de compras P-RM-01.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

La Universidad Politécnica de la Zona Metropolitana de Guadalajara, lleva a cabo los procesos bajo condiciones controladas.

Los controles aplicados a los procesos, incluyen:

- a) Proveer y tener disponible la información de las características de los alcances contenidos en planes y programas de estudio.
- b) Se cuenta con procedimientos e instrucciones de trabajo en los procesos definidos para enseñanza-aprendizaje, así como las actividades de vinculación determinadas para el alumno y dentro de los mismos se cuenta con los controles a aplicar, los cuales también se encuentran contenidos en los planes de calidad definidos para enseñanza aprendizaje, vinculación y gestión del recurso.
- c) A manera de control se realiza seguimiento y medición para los procesos de acuerdo al punto 8.2.3 de este mismo manual.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013

7.5.2 Validación de la prestación del servicio.

Se cuenta con el procedimiento P-AC-03 Evaluación del desempeño del profesor, en donde se lleva a cabo la evaluación del profesor por parte de los directores de programa educativo y alumno a fin de validar el cumplimiento de los programas establecidos y su desempeño.

Para el proceso de vinculación, en lo referente a estancias y estadías (P-VI-01) se valida con el empresario, la asistencia y efectividad de los proyectos acordados

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La identificación y trazabilidad se hace por medio del número de matrícula asignada al alumno y se mantiene su historial académico durante su estancia en la universidad en el área de servicios escolares.

7.5.4 Propiedad del cliente.

La propiedad del cliente consiste en la información que contiene la documentación y/o la documentación entregada a servicios escolares quien identifica, verifica, protege y salvaguarda la misma en carpetas personalizadas y almacenadas para su correcto resguardo.

En el supuesto de que algún documento se pierda, dañe o deteriore mientras se encuentre bajo resguardo de la Universidad, se informa al alumno vía memorándum, asimismo el departamento de Servicios Escolares, se hará responsable por cualquier trámite para la recuperación del mismo.

7.5.5 Preservación del producto.

Las actas de calificaciones y el Kardex (historial académico del alumno), forman parte del expediente del alumno. Esta información se mantiene bajo resguardo en servicios escolares durante el periodo de alumno activo. Una vez que el alumno logra la titulación o solicita baja definitiva, los documentos originales contenidos en el expediente son regresados al alumno.

7.6 Equipos de seguimiento y medición

EXCLUSIÓN: Para la prestación del servicio de enseñanza – aprendizaje no se cuentan con equipos o software para el seguimiento y medición, solo con herramientas de evaluación.

En los talleres se cuenta con equipo de seguimiento y medición dependiendo de las necesidades del mismo, sin embargo no es crítica su calibración y/o verificación para resultados del proceso ya que se realiza con fines didácticos.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

De manera general la aplicación de este requisito se lleva a cabo a través del seguimiento y planeación del Sistema de Calidad, así como el desarrollo de auditorías internas, generación de acciones correctivas y preventivas, además de las revisiones por la dirección y el análisis de los datos del mismo Sistema de Calidad.

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente.

El seguimiento de la satisfacción del cliente se realiza mediante el procedimiento de seguimiento a egresados (P-SA-01). También se cuentan con buzones de sugerencias.

8.2.2 Auditorías internas.

Se cuenta con un procedimiento de auditorías internas (P-SG-03) en el cual se incluye la metodología para llevar a cabo las auditorías internas. En este proceso se programan las auditorías en el que se incluyen todos los requisitos y áreas a evaluar.

Como resultado de dichas auditorías internas se cuenta con el informe de auditorías F-SG-03-03 en el que se muestran los hallazgos y observaciones para su seguimiento formal.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

Los planes de calidad son el método para monitorear los procesos, con este seguimiento y medición se demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados de los objetivos establecidos.

En los casos que no se alcancen los resultados planificados, se levantan acciones correctivas y/o preventivas según la magnitud, para esto se aplican los procedimientos de acciones correctivas (P-SG-05) y preventivas (P-SG-06).

8.2.4 Seguimiento y medición de los productos.

El kardex es la forma para dar seguimiento del producto. En nuestro caso, el producto es que el alumno apruebe las materias cursadas que el plan de estudios marque.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas al tratamiento del producto no conforme se especifican en el Procedimiento de Control de Producto No conforme (P-SG-04)


El área de planeación realiza el seguimiento y medición de los resultados de auditorías, las tendencias de los procesos, las oportunidades para la mejora y la revisión por la Dirección de la UPZMG; determina, recopila y analiza los datos para medir la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y derivado de esto, evaluar donde puede realizarse mejoras al mismo.

8.3 Control del producto no conforme

Se cuenta con un procedimiento para el control del producto no conforme P-SG-04, en el que se determina el proceso a seguir, las responsabilidades y actividades a realizar para tratar el Producto No Conforme.

8.4 Análisis de datos

En la UPZMG se lleva a cabo el análisis de datos tales como:

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

- a) Satisfacción del cliente (encuestas aplicadas).
- b) Conformidad de los requisitos del servicio.
- c) Tendencia de los procesos a través de su seguimiento y medición.
- d) Resultados de análisis de clima laboral.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La UPZMG está comprometida a mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la política de Calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de datos, la revisión por la dirección, las acciones correctivas y preventivas, y los proyectos estratégicos de mejora.


De manera general se llevan a cabo actividades enfocadas a la mejora continua de los procesos tales como la generación de acciones correctivas P-SG-05 y preventivas P-SG-06 (según aplique), encuestas de clima laboral, auditorías internas P-SG-03, revisiones por la dirección P-SG-07 y análisis de los indicadores de calidad.

8.5.2 Acciones correctivas

El requerimiento de las acciones correctivas F-SG-05-01 se realizan conforme al procedimiento de acciones correctivas P-SG-05, generando su evidencia y se incluyen en el control de acciones correctivas y preventivas F-SG-05-02.

8.5.3 Acciones preventivas

El requerimiento de las acciones preventivas F-SG-06-01, se realizan conforme al procedimiento de acciones preventivas P-SG-06 generando su evidencia y se incluyen en el control de acciones correctivas y preventivas F-SG-05-02.

 <small>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CHIAPAS</small>	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

9. Control de cambios

Revisión	Cambio
27 mayo de 2013	<p>En el apartado 4.1, se adicionó un punto relacionado con la verificación de los proveedores servicios (cafetería), donde se establecen los controles para el manejo de comida entrega de materia prima y Modificación a la exclusión del punto 7.5.5, la cual, se cambia al 7.6., que es en donde se tiene contemplado la exclusión.</p> <p>En el punto 7.5.5, se modificó la redacción genérica de la entrega de la documentación por "...los documentos originales contenidos en el expediente".</p>

	Clave: M-SG-01	Fecha de Revisión: 27 de mayo de 2013	Revisión: 01
	Nombre: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la UPZMG		Fecha de emisión: 10 de junio de 2013
			Requisito de la Norma: 4.2.2

COMITÉ DE CALIDAD

_____	_____
Rector	Secretario Académico
_____	_____
Secretario Administrativo	Director de Programa Académico ing. civil
_____	_____
Director de Programa Académico Mecatrónica	Director de programa Académico Diseño Industrial
_____	_____
Subdirector de Vinculación, Difusión y Extensión Universitaria	Subdirector de Planeación y Evaluación
_____	_____
Jefe de Depto. Recursos Materiales y Servicios Generales	Jefe de Depto. Recursos Financieros y Humanos
_____	_____
Jefe de Depto. Actividades Culturales y Deportivas	Jefe de Depto. Seguimiento al Alumnado
_____	_____
Jefe de Depto. Sistemas Informáticos	Jefe de Depto. Servicios Escolares
_____	_____
Jefe de Depto. De Tutorías y Asesorías	Jefe de Depto. Emprendurismo e Incubación de empresas