

# Universidad Politécnica de Tlaxcala

## Sistema de Gestión de la Calidad

### GUÍA DE CALIDAD

Conforme a la norma ISO 9001:2015

NMX-CC-9001-IMNC-2015

ELABORA

REVISY Y AUTORIZA

Jefe (a) de Oficina de Calidad

Rector

## 1. Presentación.

El 25 de noviembre del 2004 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala el Decreto de creación de la Universidad Politécnica de Tlaxcala, mediante el cual se establece que es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios. Entre sus objetivos está el impartir educación superior de licenciatura, especialización tecnológica y de posgrado, así como cursos de actualización en sus diversas modalidades. Preparar profesionales con una sólida formación científica, técnica y en valores, consientes del contexto nacional en lo económico, social y cultural.

En la actualidad la Universidad Politécnica de Tlaxcala cuenta con siete Programas Académicos de licenciatura en: Ingeniería Mecatrónica, Industrial, Química, Financiera, Biotecnología, Ingeniería en Tecnologías de la Información e Ingeniería en Sistemas Automotrices y un Programa Académico de posgrado.

Entre las ventajas que ofrece la universidad a sus estudiantes está el tiempo en que se pueden cursar sus estudios de licenciatura, tres años cuatro meses, periodo en que cuentan con la orientación de tutores y asesores así como de profesoras y profesores en el aula o por algún medio electrónico que garantizan su desempeño académico bajo un Modelo Educativo Basado en Competencias. Otra ventaja es que cuentan con dos periodos de estancias en las cuales pasan algún tiempo en empresas o Instituciones poniendo en práctica los conocimientos adquiridos y obteniendo otros mientras que en la estancia están de tiempo completo desarrollando un proyecto aplicado a la empresa o Institución.

Las actividades que se desarrollan en la universidad se llevan a cabo con un enfoque de calidad, bajo la siguiente Guía, que incluye y explica los requisitos agrupados en los capítulos: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, y mejora establecidos en la norma ISO 9001:2015. También podemos observar el mapa del proceso institucional y los subprocesos: clave, estratégico y apoyo que lo integran.

## 1.1. Objetivo

Establecer de manera documental la política, los objetivos, los lineamientos y responsabilidades que sustentan la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Tlaxcala, basados en los requisitos de la norma NMX-CC-9001- IMNC-2015 / ISO 9001:2015; alineados a los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio educativo y los propios de la Institución.

## 2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Provisión de servicios para la formación de profesionistas basado en el modelo por competencias de los programas educativos de las carreras de Ingeniería mediante el proceso institucional "Formación de estudiantes".

## 3. Exclusiones al SGC y su justificación.

### Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

En el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Politécnica de Tlaxcala se excluye el diseño y desarrollo curricular ya que los directores de Programa Académico solo participan en los "Grupos de Diseño Curricular de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas", la planificación y el análisis curricular, el diseño y desarrollo curricular, la información de entrada para el mismo, los resultados, revisión, verificación, validación y control de cambios.

Tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios educativos que cumplan con los requisitos de la Institución, ni los legales y reglamentarios.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS

### 4. CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA (UPTx)

4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Evidencias UPTx
<p>La UPTx determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, asimismo las que puedan afectar la capacidad para lograr los resultados que prevé su Sistema de Gestión de la Calidad. La UPTx realiza el seguimiento y la revisión de su contexto.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa Institucional de Desarrollo de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas 2013-2018.</li> <li>2. Plan Institucional de Desarrollo de la Universidad Politécnica de Tlaxcala 2013-2021.</li> <li>3. Guía de Calidad, anexo A) Análisis del contexto de la Universidad Politécnica de Tlaxcala (sgc.uptlax.edu.mx).</li> </ol>
<b>Responsables:</b> Rectoría.	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Evidencias UPTx
<p>La UPTx para proporcionar servicios que satisfagan a sus usuarios, determina cuales son las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y define de manera clara sus requisitos. La UPTx realiza la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad, anexo B) Partes Interesadas de la UPTx. (sgc.uptlax.edu.mx)</li> </ol>
<b>Responsables:</b> Rectoría.	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Evidencias UPTx
<p>La UPTx determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance, éste debe estar disponible como información documentada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad -Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>2. Guía de Calidad - Mapa del proceso institucional.</li> </ol>
<b>Responsables:</b> Rectoría.	
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Evidencias UPTx
<p>4.4.1 La UPTx determina: los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como las entradas requeridas y las salidas esperadas, la secuencia e interacción de sus procesos, la aplicación de los criterios y los métodos necesarios, los recursos necesarios. Asimismo asigna las responsabilidades y autoridades para</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad -Mapa del proceso institucional.</li> <li>2. Guía de Calidad -Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>3. Guía de Calidad, anexo C) Desarrollo Funcional de la Creatividad en los Procesos.</li> </ol>

<p>sus procesos, analizando riesgos y oportunidades e implementando cualquier cambio necesario para el logro de los resultados previstos, así como para la mejora de los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>4. Guías de Operación de los Subprocesos. 5. Análisis de Riesgos. 6. Planes de Control de los Subprocesos.</p>
<p>4.4.2 La UPTx mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>	<p>7. Guía de Calidad, anexo G) Seguimiento y medición de indicadores. 8. No conformidad y acción correctiva. 9. No Conformidad y acción correctiva. 10. Mejora Continua. 11. Creación y control de información documentada.</p>

**Responsables:** Jefe (a) Oficina de Calidad, Líderes de los Subprocesos.

**5. LIDERAZGO**

5.1 Liderazgo y compromiso	Evidencias UPTx
<p>La Rectoría de la UPTx demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad: asumiendo la rendición de cuentas, asegurando que se establecen la política de la calidad y los objetivos de la calidad y la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos del servicio educativo de la UPTx, también promueve el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos asegurándose que los recursos para el Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles. Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos, asimismo muestra el compromiso de dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo la mejora continua.</p> <p>La alta dirección, concentrada en la Rectoría de la UPTx, demuestra liderazgo y compromiso con enfoque al usuario, buscando la satisfacción del mismo.</p>	<p>1. Planes y programas de estudio. 2. Marco normativo institucional. 3. Programa Institucional de Desarrollo de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas 2013-2018. 4. Plan Institucional de Desarrollo de la Universidad Politécnica de Tlaxcala 2018-2021. 5. Manual de organización y organigrama. 6. Política y objetivos de calidad. 7. Guías de Operación de los Subprocesos. 8. Planes de Control de los Subprocesos. 9. Guía de Calidad, anexo G) Seguimiento y medición de indicadores. 10. Análisis de riesgos 11. Evaluación de servicios.</p>

**Responsables:** Rectoría.

5.2 Política de Calidad	Evidencias UPTx
<p>La Rectoría establece una Política de Calidad apropiada al propósito y el contexto de la UPTx que apoya su dirección estratégica, estableciendo un marco de referencia para los objetivos de calidad y el compromiso de cumplir los requisitos institucionales y de mejora continua.</p> <p>La Política de Calidad se comunica, entiende, aplica y está disponible para las partes interesadas, en las áreas de la UPTx.</p>	<p>1. "En la Universidad Politécnica de Tlaxcala formamos profesionistas competentes, bajo un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la generación de valor a través de procesos innovadores y una educación integral, congruente con el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y partes interesadas, así como del desarrollo tecnológico, empresarial, social y sustentable del entorno, en apego al cumplimiento de las normas aplicables". (sgc.uptlax.edu.mx).</p>

<b>Responsables:</b> Rectoría.	
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
La Rectoría se asegura de que las responsabilidades y autoridades se asignan, comunican y entienden en toda la UPTx, promoviendo el enfoque al usuario.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manual de Organización de la UPTx.</li> <li>Organigrama de la UPTx.</li> </ol>
<b>Responsables:</b> Rectoría, Secretaria Administrativa y Líderes de los Subprocesos.	
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
La UPTx determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando el contexto organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, de forma proporcional al impacto potencial en la conformidad de los servicios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Análisis de riesgos de los Subprocesos.</li> <li>Guías de operación de los Subprocesos.</li> <li>Planes de control de los Subprocesos.</li> <li>Guía de Calidad, anexo A) Análisis del Contexto de la UPTx (sgc.uptlax.edu.mx).</li> <li>No conformidad y acción correctiva.</li> <li>Guía de Calidad, anexo E) Revisión por Rectoría al SGC (sgc.uptlax.edu.mx).</li> </ol>
<b>Responsables:</b> Jefe (a) de oficina de Calidad, Líderes de los Subprocesos.	
<b>6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
<p>La UPTx establece objetivos de calidad con base en la política de la calidad y los requisitos institucionales, son medibles y sujetos a seguimiento.</p> <p>La planificación de los objetivos determina las acciones que se realizarán, los recursos, las responsabilidades, los tiempos y la manera de evaluar los resultados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Guía de Calidad, anexo E) Revisión por Rectoría al SGC (sgc.uptlax.edu.mx).</li> <li>Objetivos de calidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>No. 1 “Desarrollar profesionales competentes con base en el enfoque de Educación Basado en Competencias (EBC) a través de un proceso de enseñanza aprendizaje innovador que propicie la formación integral del estudiante.</li> <li>No. 2 “Ampliar la vinculación institucional para identificar y atender de manera pertinente la demanda de competencias requeridas por el mercado laboral regional y nacional”.</li> </ul> </li> <li>Guía de Calidad, anexo F) Seguimiento de los Objetivos de calidad (sgc.uptlax.edu.mx).</li> </ol>
<b>Responsables:</b> Rectoría.	
<b>6.3 Planificación de los Cambios</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
La UPTx determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad deben de hacerse de manera planificada y sistemática, considerando: el propósito, sus potenciales consecuencias, la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad,	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lista maestra de documentos.</li> </ol>

la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	
<b>Responsables:</b> Rectoría, Jefe(a) de oficina de calidad, Líderes de los subprocesos.	
<b>7. APOYO</b>	
<b>7.1 Recursos</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
7.1.1 La UPTx determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Considerando: a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anteproyecto de presupuesto.</li> <li>2. Subprocesos de Administración de recursos.</li> <li>3. Análisis de riesgos de los subprocesos.</li> <li>4. Guía de Calidad, anexo C) Partes Interesadas de la UPTx (sgc.uptlax.edu.mx).</li> </ol>
7.1.2 La UPTx determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus subprocesos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de Reclutamiento y selección de personal.</li> <li>2. Plan de control de Capacitación y actualización de personal.</li> </ol>
7.1.3 La UPTx determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para sus subprocesos; incluyendo edificios y servicios asociados, equipos, hardware y software, transporte, tecnologías de la información y comunicación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de: Mantenimiento, vigilancia e Infraestructura.</li> <li>2. Plan de control de Gestión de Tecnologías de la Información.</li> </ol>
7.1.4 La UPTx determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para sus subprocesos (considerando factores humanos, físicos, sociales y psicológicos).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subprocesos Estratégicos.</li> <li>2. Subprocesos Clave.</li> <li>3. Subprocesos de Apoyo.</li> </ol>
7.1.5 El equipo se verifica o calibra a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de Laboratorios.</li> </ol>
7.1.6 La UPTx determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios, los conocimientos se mantienen, actualizan y ponen a disposición en la medida en que es necesario.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad, anexo G) Seguimiento y medición de indicadores (sgc.uptlax.edu.mx).</li> <li>2. Planes y Programas de estudios.</li> <li>3. Manuales de asignatura.</li> <li>4. Guía de Calidad, anexo H) Concentrado de conocimientos de la UPTx (sgc.uptlax.edu.mx).</li> </ol>
<b>Responsables:</b> Rectoría, Líderes de los subprocesos.	
<b>7.2 Competencia</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
La UPTx determina la competencia de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de Reclutamiento y selección de personal.</li> <li>2. Plan de control de Capacitación y actualización de personal.</li> </ol>



educación, formación o experiencia. Conservando información documentada como evidencia de ello.	
Responsables: Rectoría, Jefe (a) de Departamento de Recursos Humanos.	
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
El personal de la UPTx toma conciencia de la política y los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, los beneficios de la mejora del desempeño, las implicaciones de no cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.</li> <li>2. Curso de Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>3. Informes de evaluación de servicios.</li> </ol>
Responsables: Líderes de los Subprocesos, Jefe (a) de Oficina de Calidad.	
<b>7.4 Comunicación</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
La UPTx determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo: a) Qué comunicar, b) Cuándo comunicar, c) A quién comunicar, d) Cómo comunicar, e) Quién comunica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad, (anexo J) Matriz de comunicación (sgc.uptlax.edu.mx).</li> <li>2. Facebook Institucional.</li> <li>3. Correo Institucional.</li> </ol>
Responsables: Rectoría.	
<b>7.5 Información Documentada</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
El Sistema de Gestión de la Calidad de la UPTx incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015, la que determine necesaria para su eficacia, la de origen externo y la que considere necesaria para la planificación y operación ; toda ella identificada y controlada.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sgc.uptlax.edu.mx</li> <li>2. Lista maestra de documentos.</li> <li>3. Lista de documentos externos.</li> </ol>
Responsables: Jefe (a) de oficina de calidad, Líderes de los Subprocesos.	
<b>8. Operación</b>	
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
La UPTx planifica, implementa y controla los procesos con los que cumpla con los requisitos de sus servicios; controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de cambios no previstos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapa del proceso.</li> <li>2. Lista maestra de documentos.</li> </ol>
Responsables: Jefe (a) de oficina de calidad, Líderes de los subprocesos.	
<b>8.2 Requisitos para los servicios</b>	<b>Evidencias UPTx</b>
<p>8.2.1 La comunicación con los usuarios de la UPTx incluye:</p> <p>a) Información relativa a los servicios, b) atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios, c) Obtener la retroalimentación de los usuarios incluyendo las quejas, d) manipular o controlar las propiedades del usuario, e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de estudios de los Programa Académicos.</li> <li>2. Plan de control de Registro y control de compras.</li> <li>3. Plan de control de Evaluación de servicios.</li> <li>4. Informe de sugerencias de mejora.</li> <li>5. Encuesta de satisfacción de estancias y estadías.</li> <li>6. Seguimiento de egresados.</li> </ol>

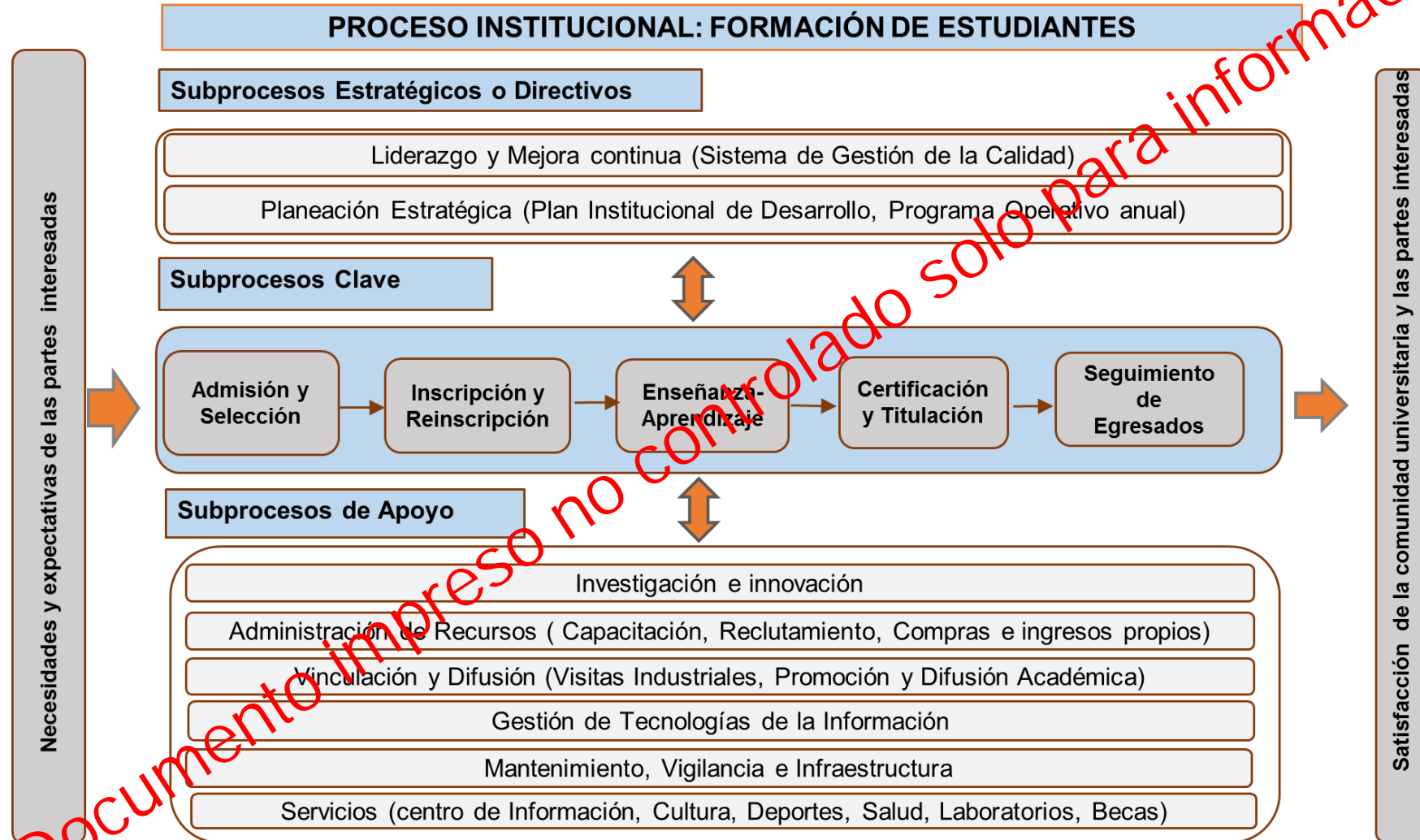


<p>8.2.2 Los requisitos para los servicios incluyen aspectos legales y reglamentarios aplicables y aquellos considerados necesarios por la UPTx.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco normativo institucional</li> </ol>
<p>8.2.3 La UPTx se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios la información documentada se modifica y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lista maestra de documentos.</li> <li>2. Correo institucional.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Jefe (a) de oficina de calidad, Líderes de los subprocesos.</p>	
<p><b>8.3 Diseño y desarrollo de los servicios</b></p>	<p><b>Evidencias UPTx</b></p>
<p>La UPTx planifica el diseño y desarrollo y define las entradas para el diseño y desarrollo considerando los cambios del diseño y desarrollo.</p>	<p>En el Sistema de Gestión de Calidad de la UPTx se excluye el diseño y desarrollo curricular ya que los Directores de Programa Académicos solo participan en los “Grupos de Diseño Curricular de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas”, la planificación y el análisis curricular, el diseño y desarrollo curricular, la información de entrada para el mismo, los resultados de revisión verificación validación y control de los cambios. Tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad para proporcionar servicios educativos que cumplan con los requisitos de la Institución, ni los legales y reglamentarios.</p>
<p><b>Responsables:</b> Directores de los Programas Académicos.</p>	
<p><b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b></p>	<p><b>Evidencias UPTx</b></p>
<p>La UPTx se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos establecidos. Determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de registro y control de compras.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Secretaria Administrativa, Jefe (a) de Departamento de Recursos Materiales y Servicios.</p>	
<p><b>8.5 Producción y provisión del servicio</b></p>	<p><b>Evidencias UPTx</b></p>
<p>Se implementa la prestación del servicio considerando la disponibilidad de información documentada con las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar, los resultados a alcanzar y la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados, así como la ejecución de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos, las salidas, y aceptación para los productos y servicios. Se controlan las condiciones de infraestructura, ambiente, personas competentes y calificadas. La UPTx cuida la propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de creación y control de la información documentada.</li> <li>2. Guías de operación de los subprocesos.</li> <li>3. Análisis de riesgos de los subprocesos clave.</li> <li>4. Planes de control de los subprocesos.</li> </ol>

<p>La UPTx revisa, controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.</p>		
<p><b>Responsables:</b> Líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		
<p><b>8.6 Liberación de los servicios</b></p>		<p><b>Evidencias UPTx</b></p>
<p>La UPTx implementa disposiciones planificadas, para verificar que se cumplen los requisitos de cada uno de sus servicios. Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación y control de información documentada.</li> <li>2. Guías de operación de los Subprocesos.</li> <li>3. Planes de control de los Subprocesos.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		
<p><b>8.7 Control de las salidas no conformes</b></p>		<p><b>Evidencias UPTx</b></p>
<p>La UPTx asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional. Mantiene la información documentada correspondiente.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No conformidad y acción correctiva.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		
<p><b>9. Evaluación del Desempeño</b></p>		
<p><b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b></p>		<p><b>Evidencias UPTx</b></p>
<p>9.1.1 La UPTx determina cuándo y cómo evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Mantiene la información documentada que evidencie los resultados.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad, anexo E) Revisión por Rectoría al SGC.</li> <li>2. Plan de control de Auditoría Interna.</li> <li>3. Guía de Calidad, anexo G) Seguimiento y medición de indicadores.</li> </ol>
<p>9.1.2 La UPTx realiza el seguimiento de las percepciones de los usuarios, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de evaluación de servicios.</li> <li>2. Plan de control de sugerencias de mejora.</li> <li>3. Plan de control de evaluación docente.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Rectoría, Director (a) de los programas académicos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		
<p><b>9.2 Auditoría Interna</b></p>		<p><b>Evidencias UPTx</b></p>
<p>La UPTx lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos propios y con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 conservando información documentada de ello.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de auditoría interna.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Rectoría, líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad, auditor líder y equipo auditor.</p>		

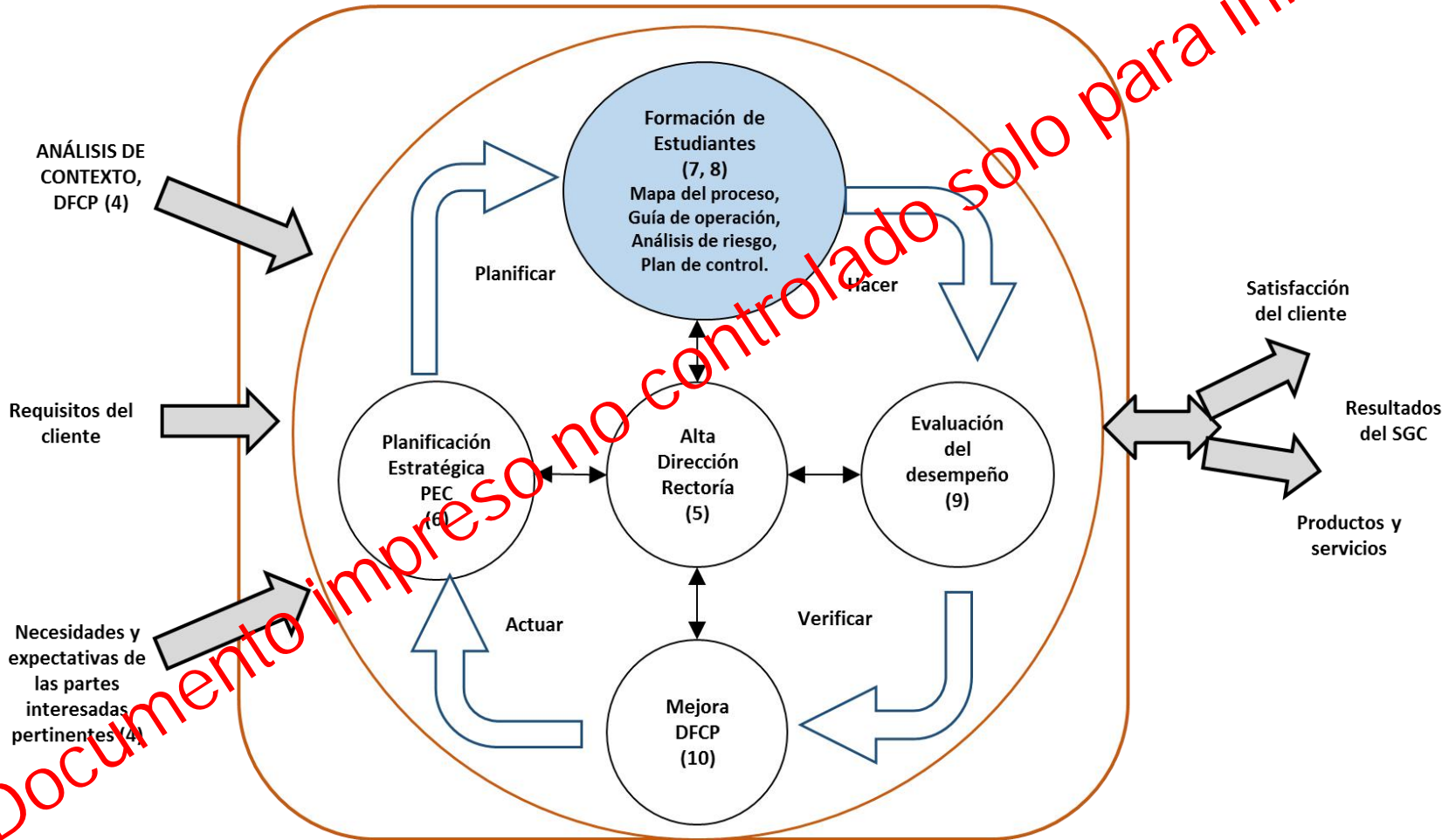
9.3 Revisión por la Rectoría		Evidencias UPTx
<p>El Rectoría revisa el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados para asegurarse de su eficacia, conveniencia, adecuación y alineación con la dirección estratégica.</p> <p>Considerando las entradas y salidas para la revisión establecida en la norma ISO 9001:2015.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad, anexo E) Revisión por Rectoría al SGC (sgc.uptlax.edu.mx).</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Rectoría, Líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		
10. Mejora		
10.1 Generalidades		Evidencias UPTx
<p>La UPTx determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad, anexo I) Registro de acciones de mejora (sgc.uptlax.edu.mx).</li> <li>2. Guías de operación de los subprocesos.</li> <li>3. Planes de control de los subprocesos.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		
10.2 No conformidad y acción correctiva		Evidencias UPTx
<p>La UPTx reacciona cuando haya una no conformidad y toma acciones para controlar y corregirla, evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas con el fin de que no vuelva a ocurrir ni llegue a pasar en otra parte.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de control de no conformidad y acción correctiva.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Rector, Líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		
10.3 Mejora continua		Evidencias UPTx
<p>La UPTx mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad considerando los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la Rectoría, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guía de Calidad, anexo E) Revisión por Rectoría al SGC.</li> <li>2. Guía de Calidad, anexo I) Registro de acciones de mejora.</li> <li>3. Análisis y evaluación de datos.</li> <li>4. Plan de control de no conformidad y acción correctiva.</li> </ol>
<p><b>Responsables:</b> Rectoría, Líderes de los subprocesos, Jefe (a) de oficina de calidad.</p>		

### Mapa del proceso.



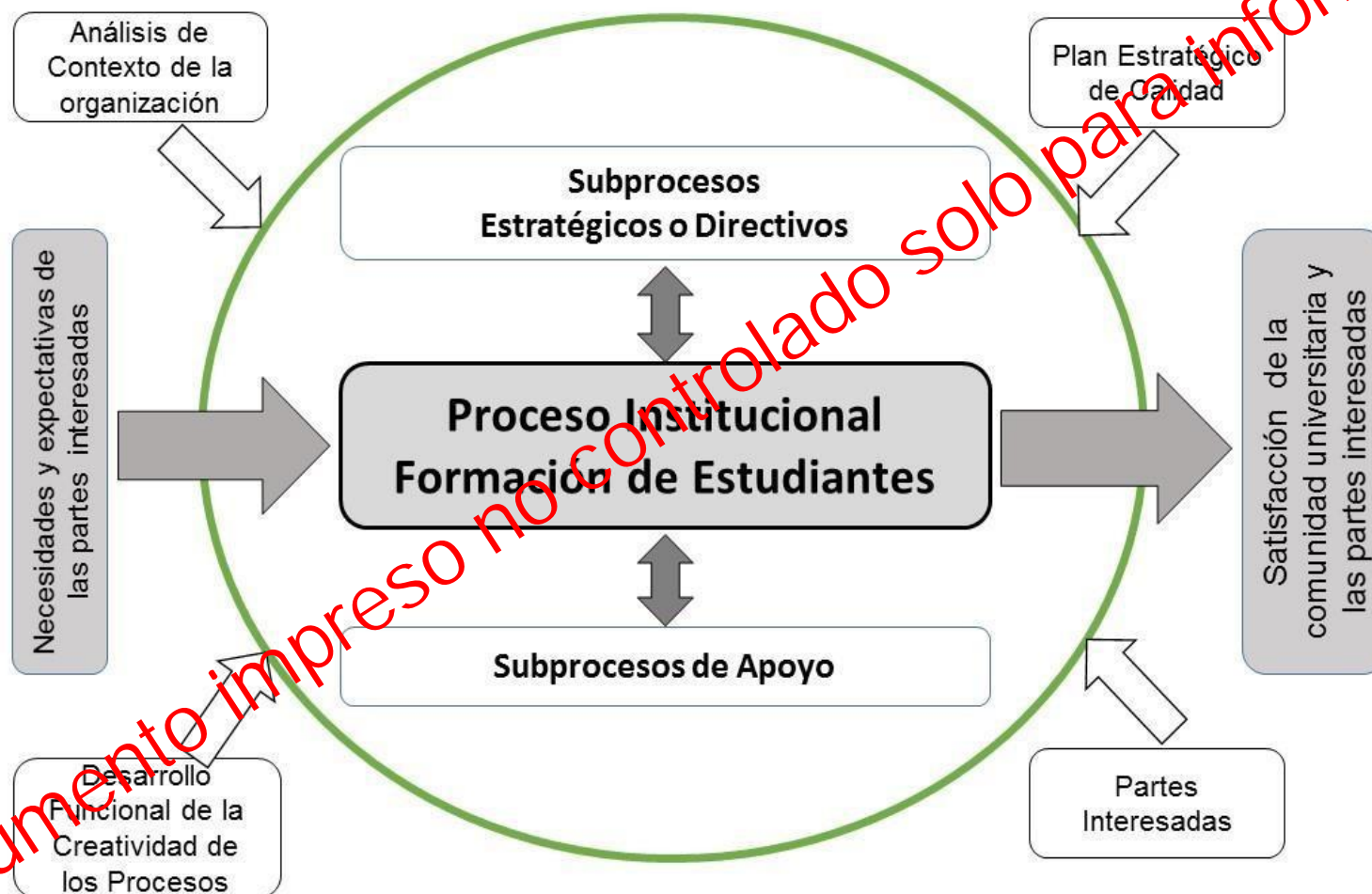
**Representación esquemática del proceso.**

Universidad Politécnica de Tlaxcala  
Estructura Sistema de Gestión de la Calidad





### Representación esquemática del proceso



Documento impreso no controlado solo para información

## Conceptos básicos

### Alta dirección

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

### Compromiso

Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr los objetivos compartidos.

### Parte interesada

Persona u organización que puede verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

### Mejora

Actividad para mejorar el desempeño.

### Mejora continua

Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

### No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

### Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

### Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

\* Puede haber varios tipos: Requisito legal, requisito de calidad, requisito reglamentario, requisito de las partes interesadas o del cliente.

### Calidad

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

### Objeto

Todo aquello que puede concebirse o percibirse.



### Especificación

Documento que establece requisitos (26).

### Política de calidad

Política relativa a la calidad.

[Política.-intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección]

### Sistema de Gestión de la Calidad

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

[Sistema de gestión.- Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.]

### Corrección

Acción para eliminar una no conformidad detectada (32).

### Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir (32).

### Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (31).

Nota 2:

### Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

### Satisfacción del cliente

Precepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (28).

### Riesgo

Efecto de la incertidumbre (24)

Nota 1- 5: Desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Aquello que puede afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos, el cumplimiento de requisitos o la conformidad del producto o servicio, es decir que se logre lo planificado (ISO 9000:2015; pág. 24, notas 1 a 5).

#### **Información documentada**

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene (26).

#### **Registro**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

#### **Procedimiento**

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

#### **Plan de calidad**

Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico (26).

**Fuente:** NMX-CC-9000-IMNC-2015.

**Fecha de revisión:** 15 de junio de 2020.