



# Manual de calidad



Ejemplar \_\_\_\_

Elaboró:

Fecha:

Revisó:

Fecha:

Aprobó:

Fecha:

# 1. La Universidad Tecnológica de La Laguna Durango

## 1.1 Antecedentes

La Universidad Tecnológica de La Laguna Durango fue creada con el propósito de formar ciudadanos con actitud científica, creativos, con espíritu emprendedor y comprometidos con el desarrollo humano, capaces de incidir favorablemente en el desarrollo integral de la Región Lagunera de Durango y de México, privilegiando una interrelación de la Universidad con el sector productivo, valorando el reconocimiento de la diversidad cultural y el desarrollo económico con respeto pleno a su entorno social y ecológico.

La sociedad exige recibir oportunamente una educación con niveles crecientes de calidad, que atienda las necesidades de los diversos sectores y propicie la formación de recursos humanos con las competencias necesarias que favorezcan el desarrollo en los ámbitos del ser, del hacer y del conocer. Por ello resulta indispensable consolidar los procesos educativos, de planeación, de administración, de vinculación así como los de gestión de la Universidad Tecnológica de La Laguna Durango.

El Manual general de organización de la Universidad Tecnológica de La Laguna Durango, establece un marco normativo dentro del cual se marcan los Antecedentes, Marco Normativo, Misión y Visión Institucionales, así como la estructura orgánica y la descripción de puestos además de las funciones que corresponden a cada uno de ellos, estableciéndose a la vez, la cadena formal de mando, desde el titular de la Rectoría, pasando por los niveles en que se efectúan las diversas actividades.

Este manual ha sido concebido en dos sentidos: por un lado considera factores y circunstancias del entorno de la Universidad, además de que privilegia la coordinación estrecha entre las diferentes áreas que integran la Institución, en este sentido el presente manual favorece la creación de canales de comunicación entre las áreas que efectúan funciones del planeación, administración, vinculación y las que tienen a cargo la operación de los servicios escolares.

Para alcanzar los objetivos y metas de la Universidad Tecnológica de La Laguna Durango es fundamental la intensidad, constancia y calidad del esfuerzo que cada una de las personas que desempeñan alguna función al interior de la Institución, independientemente de lo importante o modesto de su responsabilidad, así como el cuidado que se tenga en el uso de los recursos y de la capacidad para superar las limitaciones que la UTLD pudiera presentar.

El Programa Sectorial Nacional de Educación 2007–2012 en materia de educación superior, contiene el objetivo estratégico de: “ampliar la cobertura con equidad”, y fija como metas sustantivas el establecimiento de nuevas instituciones y carreras en las entidades y regiones que presenten indicadores educativos inferiores a los que la nación ha logrado en promedio. Establece también la necesidad de diversificar la oferta educativa, para favorecer el desarrollo integral de los estudiantes y productivo de las regiones y municipios del país.

El Estado de Durango presenta características que le ubican como una entidad susceptible a la aplicación de las políticas rectoras de la educación superior, en cuanto a la necesidad y posibilidades de aumentar las oportunidades de desarrollo y promoción de la sociedad, a través del establecimiento de Instituciones de Educación Superior.

Algunas de estas características son:

Por el número de estudiantes matriculados en las escuelas primarias, Durango ocupa la posición número 21 en el contexto nacional, la 23 refiriéndonos a la matrícula de la educación secundaria y media superior y la 24 en licenciatura, evidenciando la desproporción en la educación superior.

La educación superior en los últimos cinco años incrementó el número de sus alumnos en 3,148 en virtud de la apertura y crecimiento de las instituciones privadas, que permitió aumentar al 26% la atención de los jóvenes del rango de edad 19-23 que cursan este tipo de educación en la entidad.

La matrícula total de las escuelas establecidas en Durango, - públicas y privadas de todos los niveles y modalidades educativas en cada tipo -, representa el 1.5% del total nacional. No obstante, esta proporción disminuye al 1.3% al segregar la educación superior, denotando el desequilibrio que la oferta educativa duranguense presenta a la sociedad en las opciones de formación profesional.

Son 3,600 los jóvenes que concluyeron en el 2003 exitosamente su educación media superior y que no han continuado su formación en educación superior, representando el 61% de los que sí lo hacen. Se observa altamente discrepante este logro estatal en la absorción de la educación superior respecto de la media superior frente al 87.2% alcanzado nacionalmente, hecho que ubica a Durango en la posición número 30.

La población Duranguense de 15 años y más con educación media superior y superior es de sólo el 24%, a tan alto rezago en la atención de educación superior, se agrega el crecimiento de la demanda del servicio en el Estado de Durango, en virtud de que las próximas 15 generaciones de jóvenes en edad de cursar estudios de tipo superior, se anticipan y proyectan numéricamente mayores que las actuales y anteriores, congruente con las expectativas del sector productivo de la entidad que requiere de la formación diversificada de cuadros profesionales con perfil técnico, en congruencia con las nuevas necesidades de su desarrollo.

Lo anterior fundamenta la apertura de esta institución de educación superior que inició sus operaciones en enero de 2010, con una población escolar de 80 alumnos inscritos en las carreras de Metálica y Autopartes, Clasificación Arancelaria y Despacho Aduanero y Energías Renovables área calidad y ahorro de energía.

Inicialmente la Universidad desarrolló sus actividades en un edificio del gobierno del estado de Durango ubicado en Zaragoza 443 norte de Cd. Lerdo, Dgo. Se procedió a la construcción del primer edificio en el campus de la UTLD, edificio que arrancó albergando 14 aulas, dos laboratorios de cómputo y uno más de idiomas. El terreno sobre el que se construyó este campus cuenta con una superficie de 20 hectáreas.

## **1.2 Descripción general de la Universidad**

La Universidad Tecnológica de La Laguna Durango fue creada el 17 de diciembre del 2009 por decreto administrativo del Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Durango, C.P. Ismael Alfredo Hernández Deras, como una Institución de Educación Superior, con carácter de Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado de Durango; la cual forma parte del Sistema Educativo Estatal y del Sistema Nacional de Universidades Tecnológicas, operando con base en el modelo aprobado por la Secretaría de Educación Pública.

El objetivo principal por el que fue creada, es para ofrecer programas de Educación Superior para la formación de Técnicos Superiores Universitarios, así como de Profesionistas con grado de Licenciatura.

En enero de 2010 comenzaron las operaciones de la Universidad, en instalaciones provisionales ubicadas en la ciudad de Lerdo, Dgo. Entonces, se ofertaban las carreras de Técnico Superior Universitario (T.S.U.) en:

- Clasificación Arancelaria y Despacho Aduanero (CADA),
- Metálica y Autopartes (MA),
- Energías Renovables área Calidad y Ahorro de Energía (ER)

En septiembre de 2010, cambian los planes de estudio de CADA a Operaciones Comerciales Internacionales (OCI) y MA a Procesos Industriales (PI) derivados de la instauración del modelo educativo basado en competencias profesionales.

A partir de enero del 2011 se ofertó además la carrera de T.S.U. en Tecnologías de la Información y Comunicación área Redes y Telecomunicaciones.

En septiembre de 2011, la Universidad muda su domicilio a las instalaciones actuales, ubicadas en Las Cuevas, Municipio de Lerdo, Durango.

En septiembre del 2012 se amplía la oferta educativa con el programa de T.S.U. en Minería área Beneficio Minero. En esa misma fecha, se oferta la continuidad de estudios a nivel de Licenciatura para las Ingenierías en:

- Logística Internacional
- Procesos Industriales
- Energías Renovables

En agosto de 2013, se autoriza la continuidad de estudios para la Licenciatura de Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación.

En Septiembre de 2014 se aperturan las carreras de T.S.U. en Ventas y T.S.U. en Mantenimiento.

En Enero de 2015, se autoriza la continuidad de estudios para la Licenciatura en Ingeniería en Minería.

Actualmente, la Universidad cuenta con 747 alumnos al 27 de Noviembre de 2017 y se encuentra a cargo del Dr. Alfredo Villalobos Jáuregui, con cargo de Rector.

En mayo de 2018 se deja de ofrecer el plan educativo de mantenimiento.

### 1.3 Modelo educativo

El modelo educativo de las Universidades Tecnológicas, se orienta a ofrecer a los estudiantes que hayan egresado de la Educación Media Superior, una alternativa de formación profesional que les permita incorporarse en el corto plazo al trabajo productivo; ya que los estudios de las Universidades Tecnológicas tienen la finalidad de servir a la sociedad brindando el recursos humano profesional al sector que lo demanda.

Nuestro modelo educativo se centra en el alumno y en el desarrollo de sus competencias profesionales. Para cumplir formalmente con los propósitos educativos, los profesores de la Universidad Tecnológica de La Laguna, se encuentran constantemente en procesos de actualización docente.

Los programas educativos se componen de:

- 80% Asignaturas generales que definen la carrera.
- 20% Nivel flexible que se enfoca en las necesidades productivas de cada región.

Esto le permite al alumno obtener un título y cédula profesional como Técnico Superior Universitario en 7 cuatrimestres incluyendo el propedéutico, y la posibilidad de continuar sus estudios por 5 cuatrimestres más y obtener el título y cédula profesional como Ingeniero.

A partir del ciclo Septiembre- Diciembre de 2015, la UTLD forma parte del modelo Bilingüe, Internacional y Sustentable que toma el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, como base del diseño del programa de idiomas, por ser acorde al modelo educativo de las UUTT.

Sí el alumno de nuevo ingreso ya cuenta con un nivel B2 de dominio de la lengua inglesa, su formación lingüística se complementa con un idioma adicional durante el cuatrimestre propedéutico, mismo que servirá para apoyar al egresado que laborará en empresas extranjeras establecidas en la región o para abrir nuevos mercados a los productos que se fabrican en México.

A partir del primer cuatrimestre los alumnos que cuentan con nivel B2 se incorporan al primer curso de Inglés correspondiente a C1 y la continuidad del tercer idioma es opcional y extracurricular.

- A todos los alumnos de nuevo ingreso se les aplica el examen diagnóstico: Oxford Placement Test.

- Este mismo instrumento se emplea para evaluar el logro del nivel A2 al finalizar el curso propedéutico “Introducción de la lengua inglesa”.
- Se certifica el nivel del dominio del idioma a través del examen International Test of English Proficiency (iTEP) para:
  - Alumnos B2 para TSU y C1 para Ingeniería

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO

INGENIERÍA / LICENCIATURA

PROPEDÉUTICO

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

## 1.4 Visión, Misión y Valores

Como base de la búsqueda de la excelencia educativa, el personal de la Universidad Tecnológica de la Laguna Durango tiene el compromiso constante de cumplir con la misión, visión, valores, política y objetivos de calidad trazados en este Sistema de Gestión de Calidad.

### Visión

Proveer de servicios de educación superior bajo un modelo bilingüe, internacional, incluyente y sustentable, con servicios especializados a la industria de manera constante, pertinente e integral.

### Misión

Ser una institución de educación superior reconocida a nivel internacional por su modelo bilingüe, incluyente y sustentable.

## **Valores**

### **Responsabilidad.**

Asumiré mi trabajo, decisiones y consecuencias en la universidad y su entorno, así mismo tomaré acción cuando sea necesario y obraré de manera que contribuya al logro de los objetivos de la universidad.

### **Respeto.**

Valoraré a los demás, en su individualidad y considerando su dignidad. Toleraré las opiniones diferentes y exigiré un trato amable y cortés.

### **Integridad.**

Ceñiré nuestra conducta pública y privada para que nuestras acciones y palabras sean congruentes, honestas y dignas de todo crédito. Nunca usaré mi encargo público para generar ganancias personales, ni permitiré que se antepongan intereses particulares o de grupo a los de la institución.

### **Liderazgo.**

Impulsaré a la comunidad universitaria con entusiasmo para que adquiera una actitud proactiva que favorezca el desarrollo permanente de la potencialidad humana.

### **Equidad.**

Actuaré invariablemente procurando que mis actos brinden las mismas oportunidades a todos, sin distinción de sexo, grupo étnico, credo, preferencia política o religión. Procuraré en todo momento, actuar con humildad, sensibilidad y solidaridad principalmente frente a los más necesitados y pertenecientes a grupos vulnerables.



## 1.5 Política de calidad

La Universidad Tecnológica de La Laguna Durango se compromete a ser una institución de educación superior reconocida a nivel internacional por su modelo bilingüe, incluyente y sustentable, satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas mediante la mejora continua de sus procesos.

## 2. Referencias normativas

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001: 2015.

ISO 9000: 2015 *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*

ISO 19011: 2011 *Directrices para la auditoría de sistemas de gestión*

## 3. Términos y definiciones

Para los fines de este Manual de calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000: 2015.

## 4. Contexto de la organización

### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La UTLD determina las cuestiones externas e internas necesarias para su propósito y su dirección estratégica que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad, mediante el proceso **PR 41.0.0 Proceso de planeación del desarrollo institucional**.

La UTLD realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas, en la reunión de la revisión por la dirección, momento en el cual

se evalúa el desempeño de la organización y la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el **PR 91.1.0 Proceso de evaluación del desempeño** y el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**.

## **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes Interesadas**

La UTLD determina las siguientes partes interesadas y sus requisitos: la sociedad, el gobierno federal y estatal, las empresas, el personal y los estudiantes

La UTLD realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, en la reunión de revisión por la dirección mediante el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**.

## **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

La UTLD determinó el alcance de su sistema de gestión de la calidad considerando, las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y los servicios educativos que ofrece.

El alcance establecido para este sistema de gestión de calidad es el siguiente:

**Provisión de servicios educativos para el nivel de Técnico Superior Universitario y de Licenciatura.**

La UTLD conserva información documentada de este alcance y se encuentra disponible en el Manual de calidad.

Las exclusiones definidas y justificadas en este manual para este sistema de gestión de calidad son las siguientes:

**8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**, no aplica y se justifica por el hecho de que la UTLD no establece, ni implanta como tampoco mantiene un proceso de diseño y desarrollo, el cual se lleva a cabo en la CGUTYP, Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

**8.5.4 Preservación del producto**, no aplica y se justifica porque la provisión de servicios educativos, es un proceso de formación de personas, las cuales no se pueden preservar o almacenar.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**, no aplica y se justifica porque la provisión de servicios educativos, es un proceso de formación de personas y cuando se entrega el título y la cédula profesional, ahí termina el proceso y no hay actividades posteriores a la entrega a consecuencia de algún requisito.

## 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

**4.4.1** La UTLD establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, que incluye los procesos determinados y su interacción (**Ver Anexo 1**).

La UTLD determina sus procesos necesarios, siguiendo la metodología de mapeo de procesos, que se expresa en el formato de proceso definido en el **P 75.0.1 Procedimiento maestro**, anotando:

- a) Las entradas y salidas de cada operación del proceso, las actividades del proceso, el responsable, los puntos de control, los documentos relacionados y la interacción con otros procesos.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos se encuentran evidenciados en el diagrama de procesos del SGC y en la sección de interacción con otros procesos del SGC que se encuentra en este manual de calidad. (Ver anexo 1);
- c) En la UTLD cada proceso tiene objetivos e indicadores, y los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces están definidos en el **PR 81.0.0 Proceso de planificación y control de servicios educativos**, en el **P 85.1.1 Procedimiento de control de procesos de servicios educativos** y en el **PL-PR 85.1.1.00.1 Plan de calidad del servicio**;
- d) La identificación de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos se realiza a través de la solicitud directa por parte de las áreas y departamentos de la UTLD, siguiendo las actividades para la elaboración del

programa operativo anual, ya se trate de recurso humano, mobiliario, estructura, servicios o productos, entre otros; y la información del **PR 85.1.0. Proceso de provisión de servicios educativos;**

- e) Se asignan las responsabilidades y autoridades de estos procesos en el apartado 5.3 de este manual de calidad;
- f) Se abordan los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo al **PR 61.0.0 Proceso de gestión de riesgos**, con los requisitos del apartado 6.1 de este manual de calidad.
- g) La UTLD evalúa los procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos mediante el **P 82.4.0 Procedimiento de seguimiento del servicio**, el **P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna**, el **P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente** y el **PR 91.1.0 Proceso de evaluación del desempeño**.
- h) La UTLD mejora los procesos y el sistema de gestión de la calidad mediante el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección** y el **P 10.2.0.1 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva**.

**4.4.2** La UTLD mantiene información documentada:

- a) para apoyar la operación de los procesos, en el formato **“Gestión de procesos”** (Ver Anexo 2) y en los registros de procesos; y
- b) conserva la información documentada para tener confianza de que los procesos operan de acuerdo a lo planeado.

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

La Rectoría de la UTLD demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, a través del **PR 91.1.0 Proceso de evaluación del desempeño** y el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización, mediante el **PR 41.0.0 Proceso de planeación del desarrollo institucional**;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la UTLD (Ver Anexo 1);
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos con la documentación e integración de los procesos (Ver Anexo 1) y mediante el **PR 61.0.0 Proceso de gestión de riesgos** ;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles, mediante el **PR 71.0.0 Proceso de elaboración del programa operativo anual**;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, mediante el **PR 74.0.0 Proceso de comunicación**;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el **P 62.2.0. Gestión de competencias**;
- i) promoviendo la mejora, mediante el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección** y el **P 10.2.0.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva**;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### 5.1.2 Enfoque al cliente

La Rectoría de la UTLD demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, mediante el **PR 82.0.0. Proceso de promoción, y difusión** y el **P 85.1.2 Procedimiento de inscripción y reinscripción**;

- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, mediante los procesos **PR 41.0.0 Proceso de planeación del desarrollo institucional** y el **PR 61.0.0. Proceso de gestión de riesgos**;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente mediante el **P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente**.

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La Rectoría de la UTLD establece, implementa y mantiene una **PC “Política de calidad”** que:

- a) es apropiada al propósito y contexto de la UTLD y apoya su dirección estratégica;
- b) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad;
- c) incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

#### **Política de calidad**

La Universidad Tecnológica de La Laguna Durango se compromete a ser una institución de educación superior reconocida a nivel internacional por su modelo bilingüe, incluyente y sustentable, satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas mediante la mejora continua de sus procesos.

### 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La Rectoría de la UTLD se asegura que la política de calidad:

- a) esté disponible y se mantenga como información documentada;

- b) se comunique mediante elementos visuales, tales como: gafetes, posters entre otros; se entienda, a través de platicas de sensibilización a todo el personal y se aplique en la UTLD.
- c) este disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

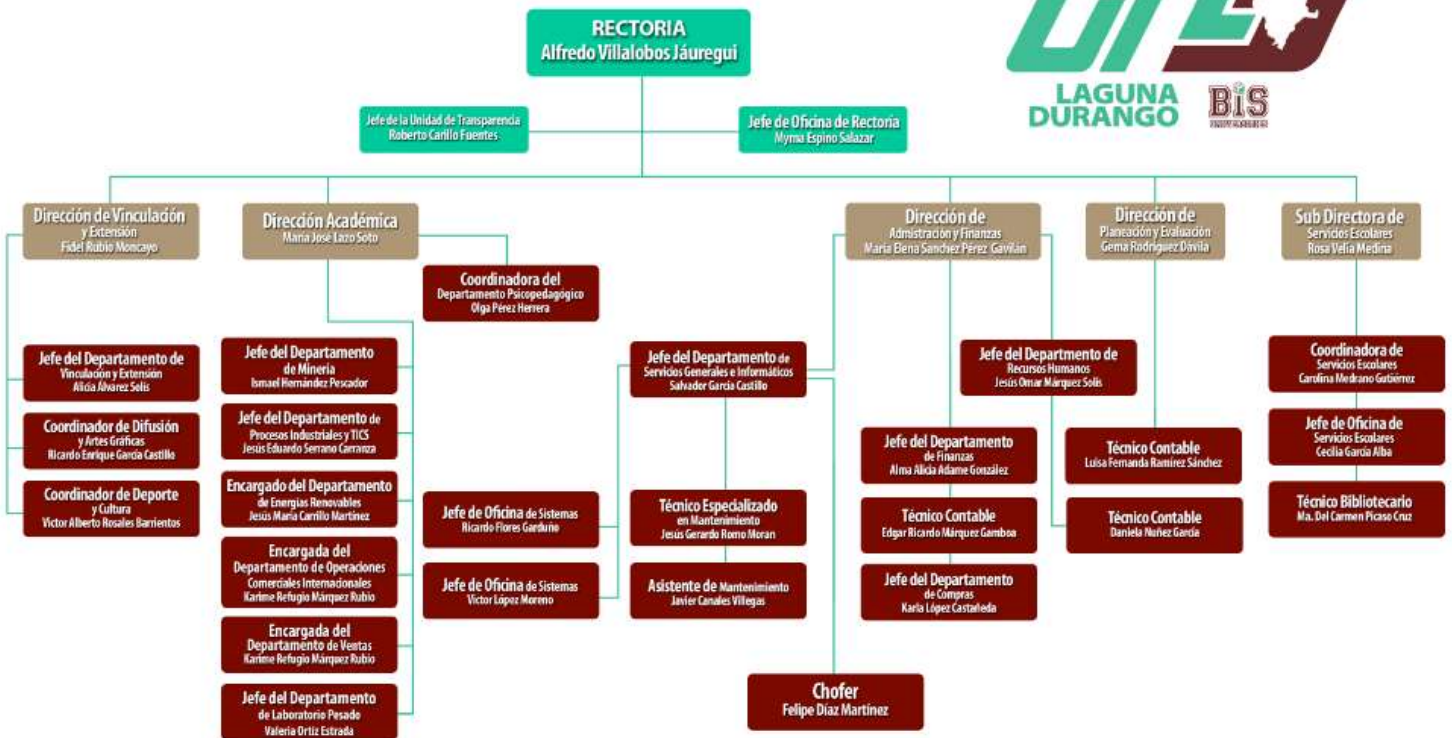
La UTLD se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, a través de la estructura orgánica representada en el organigrama y de los procesos y procedimientos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

La UTLD asigna la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la Rectoría de la UTLD sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.



# Organigrama de la Universidad Tecnológica de La Laguna de Durango





**Matriz de Autoridad y responsabilidad**

| <b>Puesto</b>  | <b>Información documentada</b>                                       | <b>Autoridad y Responsabilidad</b>   |
|--|--|--|
| <b>Rector</b>  | PC Política de calidad   | Aprobar y comunicar<br>Implantar y cumplimiento  |
|  | OC Objetivos de calidad  | Aprobar y comunicar<br>y cumplimiento  |
|  | MC Manual de Calidad   | Aprobar y comunicar  |
|  | P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       | Aprobar los documentos de calidad  |
|  | P 75.0.2 Procedimiento de control de documentos                      | Aprobar los documentos de calidad  |
|  | P 75.03 Procedimiento de control de registros                        | Establecer y mantener los registros de su área   |
|  | P 84.3.1 Procedimiento de adquisiciones                              | Autorizar las requisiciones de compra  |
|  | P 85.1.1 Procedimiento de control de procesos educativos             | Supervisar el control del proceso de provisión de servicios educativos.  |
|  | P 72.0.0 Procedimiento de gestión de competencias                    | Autorizar las propuestas, la contratación del personal y los cursos de formación   |
|  | P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente | Enfocarse al cliente y tomar las acciones correctivas para mejorar la satisfacción del cliente.                                    |
|  | P 93.3.0 Procedimiento de revisión por la dirección                  | Planear y ejecutar la revisión por la dirección  |
|  | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Proponer acciones correctivas a las salidas del servicio no conforme detectado.  |
|  | <b>Directora Académica</b>   | PR 85.1.0 Proceso de provisión de servicios académicos   |
| P 72.0.0 Procedimiento de gestión de competencias                    |  | Supervisar y coordinar las actividades de formación, así como de evaluar la efectividad de la formación.                           |
| P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       |  | Establecer, proponer y elaborar documentos de calidad.   |
| P 75.0.3 Procedimiento de control de registros                       |  | Establecer y mantener los registros correspondientes a su área   |
| P 85.1.1 Procedimiento de control de procesos educativos             |  | Supervisar el desarrollo correcto del proceso de provisión de servicios educativos.  |
| P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente |  | Ejecutar acciones correctivas en su área.  |
| P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna                          |  | Proporcionar la información requerida para el desarrollo de las auditorías y dar seguimiento a las acciones correctivas planeadas. |
| P 93.3.0 Procedimiento de revisión por                               |  | Hacer un reporte de los avances y del  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | la dirección   | sistema de gestión de la calidad de su área.   |
|   | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Detectar las no conformidades y eliminar las no conformidades detectadas.  |
| <b>Directora de Administración y Finanzas</b> | P 72.2.0 Procedimiento de gestión de competencias                    | Supervisar y coordinar las actividades de formación, así como de evaluar la efectividad de la formación.                           |
|   | P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       | Establecer, proponer y elaborar documentos de calidad.   |
|   | P 75.0.3 Procedimiento de control de registros                       | Establecer y mantener los registros correspondientes a su área.  |
|   | P 84.3.1 Procedimiento de adquisiciones                              | Coordinar y supervisar las actividades del proceso de adquisiciones y de autorizar las órdenes de compra.                          |
|   | P 85.1.1 Procedimiento de control de procesos educativos             | Supervisar el desarrollo correcto del proceso de provisión de servicios educativos.  |
|   | P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente | Ejecutar acciones correctivas en su área.  |
|   | P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna                          | Proporcionar la información requerida para el desarrollo de las auditorías y dar seguimiento a las acciones correctivas planeadas. |
|   | P 93.3.0 Procedimiento de revisión por la dirección                  | Hacer un reporte de los avances y del sistema de gestión de la calidad de su área.   |
|   | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Detectar las no conformidades y eliminar las no conformidades detectadas.  |
| <b>Director de Vinculación y Extensión</b>    | PR 82.0.0 Proceso de promoción y difusión                            | Coordinar el proceso de promoción de la oferta educativa a las instituciones de educación media superior                           |
|   | P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       | Establecer, proponer y elaborar documentos de calidad.   |
|   | P 75.0.3 Procedimiento de control de registros                       | Establecer y mantener los registros correspondientes a su área.  |
|   | P 85.1.1 Procedimiento de control de procesos educativos             | Supervisar el desarrollo correcto del proceso de provisión de servicios educativos.  |
|   | P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente | Ejecutar acciones correctivas en su área.  |
|   | P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna                          | Proporcionar la información requerida para el desarrollo de las auditorías y dar seguimiento a las acciones correctivas planeadas. |
|   | P 93.3.0 Procedimiento de revisión por la dirección                  | Hacer un reporte de los avances y del sistema de gestión de la calidad de su área.   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Detectar las no conformidades y eliminar las no conformidades detectadas.   |
| <b>Subdirectora de Servicios Escolares</b>  | PR 82.1.0 Proceso de servicios al estudiante                         | Coordinar la prestación de servicios de apoyo al estudiante   |
|   | P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       | Establecer, proponer y elaborar documentos de calidad.  |
|   | P 75.0.3 Procedimiento de control de registros                       | Establecer y mantener los registros correspondientes a su área.   |
|   | P 85.1.1 Procedimiento de control de procesos educativos             | Supervisar el desarrollo correcto del proceso de provisión de servicios educativos.   |
|   | P 85.1.2 Procedimiento de inscripción y reinscripción                | Autorizar los trámites inscripción y reinscripción y de coordinar y supervisar la recepción, verificación, registro y archivo de la documentación requerida a los alumnos de nuevo ingreso y de reingreso.  |
|   | P 85.1.3 Procedimiento de control escolar                            | Autorizar los trámites de control escolar   |
|   | P 85.1.4 Procedimiento de titulación                                 | Autorizar los trámites de egreso y titulación; de revisar el expediente del alumno que se va a titular; de elaborar los certificados de estudio, las actas de exención de examen profesional; de elaborar los títulos profesionales y presentarlos ante la Dirección General de Profesiones |
|   | P 72.0.0 Procedimiento de gestión de competencias                    | Detectar las necesidades y solicitar los cursos de formación del personal.  |
|   | P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente | Ejecutar acciones correctivas en su área.   |
|   | P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna                          | Proporcionar la información requerida para el desarrollo de las auditorías y dar seguimiento a las acciones correctivas planeadas.  |
|   | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Detectar las no conformidades y eliminar las no conformidades detectadas.   |
| <b>Directora de Planeación y Evaluación</b> | PR 410.0 Proceso de planeación del desarrollo institucional          | Coordinar la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional   |
|   | P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       | Establecer, proponer y elaborar documentos de calidad.  |
|   | P 75.0.3 Procedimiento de control de registros                       | Establecer y mantener los registros correspondientes a su área.   |
|   | P 72.0.0 Procedimiento de gestión de competencias                    | Detectar las necesidades y solicitar los cursos de formación del personal.  |
|   | P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento                                | Ejecutar acciones correctivas en su   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | de la satisfacción del cliente                                       | área.  |
|  | P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna                          | Proporcionar la información requerida para el desarrollo de las auditorías y dar seguimiento a las acciones correctivas planeadas.   |
|  | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Detectar las no conformidades y eliminar las no conformidades detectadas.  |
| <b>Jefe del Departamento de Servicios Generales</b>          | PR 71.3.0 Procedimiento de mantenimiento de infraestructura y equipo | Mantener en funcionamiento la infraestructura y el equipo  |
|  | P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       | Establecer, proponer y elaborar documentos de calidad.   |
|  | P 75.0.3 Procedimiento de control de registros                       | Establecer y mantener los registros correspondientes a su área.  |
|  | P 72.0.0 Procedimiento de gestión de competencias                    | Detectar las necesidades y solicitar los cursos de formación del personal.   |
|  | P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente | Ejecutar acciones correctivas en su área.  |
|  | P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna                          | Proporcionar la información requerida para el desarrollo de las auditorías y dar seguimiento a las acciones correctivas planeadas.   |
|  | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Detectar las no conformidades y eliminar las no conformidades detectadas.  |
| <b>Coordinador del Departamento de Gestión de la Calidad</b> | PR 610.0 Proceso de gestión de riesgos                               | Analizar los riesgos y tomar acciones preventivas  |
|  | P 74.0.0 Procedimiento de comunicación                               | Comunicar y difundir el sistema de gestión de la calidad   |
|  | PR 8.0.0 Proceso de planeación y control de servicios educativos     | Planear el control de la calidad del proceso de provisión de servicios educativos  |
|  | PR 91.1.0 Proceso de evaluación del desempeño                        | Coordinar el seguimiento, medición análisis y evaluación de la UTLD y la eficacia del sistema de gestión de la calidad   |
|  | P 75.0.1 Procedimiento maestro                                       | Establecer, proponer y elaborar documentos de calidad.   |
|  | P 73.0.2 Procedimiento de control de documentos                      | Identificar, registrar, resguardar, actualizar y mantener disponibles para su uso los documentos de calidad y distribuirlos; así como de recibir, identificar, registrar, resguardar y mantener disponibles para su uso los documentos externos. |
|  | P 75.0.3 Procedimiento de control de registros                       | Establecer y mantener los registros correspondientes a su área.  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | P 72.0.0 Procedimiento de gestión de competencias                    | Detectar las necesidades y solicitar los cursos de formación del personal.   |
|   | P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente | Ejecutar acciones correctivas en su área.  |
|   | P 92.0.0 Procedimiento de auditoría interna                          | Proporcionar la información requerida para el desarrollo de las auditorías y dar seguimiento a las acciones correctivas planeadas.   |
|   | P 10.2.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva         | Detectar las no conformidades y eliminar las no conformidades detectadas.  |
| <b>Coordinadora de Oficina de Compras</b>     | P 84.3.1 Procedimiento de adquisiciones                              | Solicitar la cotización a los proveedores y darle seguimiento, de elaborar la orden de compra y de verificar que los productos adquiridos sean conformes a las especificaciones de la orden de compra. |
|   | P 84.3.2 Procedimiento de evaluación de proveedores                  | Analizar e invitar a los proveedores a que se registren en el Registro de Proveedores del Estado de Durango y de evaluar su desempeño.   |
| <b>Coordinador de Servicios Escolares</b>     | P 85.1.2 Procedimiento de inscripción y reinscripción                | Validar los datos que el aspirante captura en el Sistema Gestor Escolar.   |
|   | P 85.1.3 Procedimiento de control escolar                            | Recibir, verificar, registrar y archivar la documentación de control escolar.  |
| <b>Coordinador de Vinculación y extensión</b> | P 85.1.3 Procedimiento de titulación                                 | Elaborar las constancias de servicio social  |

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

**6.1.1** La UTLD, al planificar su sistema de gestión de la calidad considera los resultados del análisis estratégico (apartado 4.1) y los requisitos de las partes interesadas (apartado 4.2) y en base a ello determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar mediante el **PR 61.0.0 Proceso de gestión de riesgos** con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;

d) lograr la mejora.

6.1.2 La UTLD planifica:

- a) las acciones para abordar los riesgos y oportunidades determinados mediante el **PR 61.0.0. Proceso de gestión de riesgos** y en el formato “**Matriz de riesgos**”(Ver Anexo 2)
- b) la manera de:
  - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad, mediante el formato “**Matriz de riesgos**”;
  - 2) evaluar la eficacia de estas acciones mediante el **PR 93.00 Proceso de evaluación del desempeño** y el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de la provisión de servicios educativos.

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La UTLD establece objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los

procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, en el documento **OC Objetivos de calidad**

**Objetivos de calidad**

| <b>Objetivo</b>   | <b>Indicador</b>  | <b>Formula</b>   | <b>Responsable</b>                                | <b>Recurso</b>   | <b>Periodicidad</b>                                      |
|---|---|--|---|--|--|
| <b>Ofrecer programas educativos pertinentes.</b>                            | Pertinencia de los programas educativos con el sector productivo, según los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de trabajo</li> <li>• Campo laboral</li> <li>• Cobertura de las expectativas industriales del contenido académico</li> </ul> Aspirantes según el mínimo requerido para ingresar al PE | $(PE \text{ pertinentes} / PE \text{ autorizados}) * 100$                                  | Depto. Académico y Dpto. Vinculación y Extensión. | - Resultados de los sondeos anuales con el sector productivo<br>- Cantidad de aspirantes (mínimos) para aperturar un nuevo cuatrimestre. | Anual  |
| <b>Lograr una captación de alumnos de acuerdo a la capacidad instalada.</b> | Índice de ocupación   | $(\text{Alumnos captados} / \text{capacidad instalada}) * 100$                             | Servicios escolares                               | Alumnos inscritos  | Cada período de ingreso                                  |
| <b>Acreditar los programas educativos</b>                                   | Programas acreditados.  | $(\text{Programas acreditados en COPAES} / \text{Programas acreditables en COPAES}) * 100$ | Dpto. Académico                                   | Autodiagnóstico y plan de mejora.  | Cuando aplique acreditación o en su caso, reacreditación |



| Objetivo   | Indicador  | Formula  | Responsable                   | Recurso   | Periodicidad                                     |
|--|--|--|-------------------------------|---|--|
| <b>Buscar que el alumno sea competente al finalizar su formación profesional.</b>                  | Alumnos competentes                              | $(\Sigma \text{ alumnos con nivel B2 o C1 y con tesina o tesis aprobada}) / \Sigma \text{ total alumnos sustentantes a graduarse TSU o ingeniería} ) * 100$  | Dpto. Académico               | El dpto. de Servicios Escolares provee el número de alumnos con materias y estadía acreditadas y el dpto. Académico provee del número de alumnos con defensa de tesina/tesis satisfactoria. El departamento de internacionalización provee de alumnos con nivel B2 para TSU o C1 para ingeniería. | Cada vez que exista una generación de egresados. |
| <b>Gestionar la colocación de los egresados en un periodo de seis meses posterior a su egreso.</b> | Índice de colocación.                            | $(\Sigma \text{ de egresados contratados sin continuidad de estudios} / \Sigma \text{ egresados sin continuidad de estudios}) * 100$<br>(TSU)<br>$\Sigma \text{ de egresados contratados} / \Sigma \text{ egresado (Ing)}$ | Dpto. Vinculación y Extensión | Lista de egresados por servicios escolares.   | Cada seis meses después de egreso.               |
| <b>Lograr la incorporación de cuerpos académicos</b>   | Cuerpos académicos, docentes con perfil deseable | Si hay o no cuerpos académicos y docentes con perfil deseable. (# Cuerpos académicos incorporados/# Cuerpos académicos en formación)* 100  | Dpto. Académico               | El departamento académico a través del Representante Institucional ante PRODEP proporciona el número de docentes con perfil deseable y la incorporación.  | Anual  |



| Objetivo  | Indicador   | Formula  | Responsable                    | Recurso  | Periodicidad  |
|---|---|--|--------------------------------|--|---------------|
| <b>Incrementar la venta de los servicios tecnológicos</b>   | Servicios tecnológicos  | (Servicios tecnológicos del periodo presente- servicios tecnológicos del periodo anterior)/servicios tecnológicos del periodo anterior * 100   | Dpto. Vinculación y Extensión. | El departamento de vinculación proporciona el número de cotizaciones aceptadas y administración y finanzas se encargará de realizar los cobros pertinentes de los servicios ofrecidos. | Anual         |
| <b>Mantener o incrementar la Internacionalización de alumnos, docentes y personal administrativo.</b> | Experiencia de movilidad para $\geq 5\%$ de acuerdo al número de alumnos, docentes y administrativos beneficiados con la beca del periodo anterior. | $\Sigma$ alumnos, docentes o administrativos con experiencia de movilidad del periodo actual- $\Sigma$ alumnos, docentes o administrativos con experiencia de movilidad del periodo anterior)/ $\Sigma$ alumnos, docentes o administrativos con experiencia de movilidad del periodo anterior x100 | Dpto. de internacionalización. | El departamento de Internacionalización proporciona el número de alumnos, docentes o administrativos con experiencia de movilidad.   | Anual         |
| <b>Incrementar la satisfacción al cliente (Interno)</b>   | $\geq 80\%$ de aprobación   | (Promedio de los factores de encuesta de satisfacción del cliente / número de factores)*100  | Dpto. de GC                    | El departamento de Gestión de la Calidad proporciona los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente.  | Cuatrimestral |

- 6.2.2** La UTLD, al planificar como lograr los objetivos de la calidad, determina qué se va hacer, qué recursos se requerirán, quién será el responsable, cuando se finalizará y cómo se evaluarán los resultados, en el **PR 41.0.0 Proceso de planeación del desarrollo institucional** y en las actividades que conllevan la elaboración del programa operativo anual.

### 6.3 Planificación de los cambios

La UTLD cuando determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, los lleva a cabo de forma planificada considerando:

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

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

La UTLD determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) El establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, a través del **PR 41.0.0 Proceso de planeación del desarrollo institucional** y las actividades que conllevan la elaboración del programa operativo anual;

La UTLD en el plan de desarrollo institucional y el programa operativo anual, considera:

- a) sus capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) lo que necesita obtener de los proveedores externos.

### **7.1.2 Personas**

La UTLD determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos, mediante el ***PR 71.2.1 Proceso de selección, contratación e inducción del personal***

### **7.1.3 Infraestructura**

La UTLD determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de su proceso de provisión de servicios educativos, como son aulas, laboratorios, talleres y equipo que permiten el cumplimiento de los programas y planes de estudio y lograr la conformidad de sus servicios, mediante las actividades para la elaboración del programa operativo anual y el ***PR 71.3.0 Proceso de mantenimiento de infraestructura y equipo***. De igual forma, se realiza una evaluación de la infraestructura con el fin de determinar las condiciones físicas de las áreas de trabajo y tomar las medidas tendientes al mejoramiento de las mismas. (Ver anexo 3)

### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

La UTLD determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de su proceso de provisión de servicios educativos y para lograr la conformidad de sus servicios., mediante pláticas del Rector para generar un ambiente adecuado que dignifique la gestión pública de servicios educativos de técnico superior y licenciatura.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

#### **7.1.5.1 Generalidades**

La UTLD determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad del proceso de provisión de servicios educativos con los requisitos, a través de las

evaluaciones de los alumnos, cada cuatrimestre, mediante el **P 85.1.3 Procedimiento de control escolar**

La UTLD se asegura de que los recursos proporcionados:

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

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

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

La UTLD aplica la trazabilidad de las mediciones a través de su Sistema Gestor Escolar en donde se encuentra la información de la matrícula del alumno, el kardex de calificaciones que permite verificar y validar si el alumno ha cursado todas las asignaturas de manera regular en el plan y programa de estudios de su elección vigente, antes de su egreso y titulación.

La UTLD cuenta con dispositivos que son las evidencias y los exámenes que no requieren mantener un estado específico de calibración.

#### **7.1.6 Conocimiento de la organización**

La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de su proceso de provisión de servicios educativos y para lograr la conformidad de sus servicios, al momento de seleccionar su personal en base a su experiencia, competencia y aptitudes y a través de la experiencia de la misma UTLD.

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la UTLD considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través del **P 62.2.0 Procedimiento de gestión de competencias**.

## 7.2 Competencia

La UTLD:

- a) determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad con los perfiles de puesto contenidos en el manual general de organización.
- b) se asegura de que éstas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiados mediante el **PR 71.2.1 Proceso de selección, contratación e inducción del personal**.
- c) toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, mediante el **P 62.2.0 Procedimiento de gestión de competencias**;
- d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia

## 7.3 Toma de conciencia

La UTLD se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo su control, mediante la inducción donde se les comunica el manual de calidad, la política y los objetivos de calidad, y cursos de capacitación, tomen conciencia de:

- a) la política de calidad;
- b) los objetivos de calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

## 7.4 Comunicación

La UTLD determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, mediante el **P 74.0.0 Procedimiento de comunicación** que incluyen:

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

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

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

- a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional;
- b) La información documentada que la UTLD determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad

### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la UTLD se asegura mediante el **P 75.1.1 Procedimiento maestro** de que sea apropiado:

- a) la identificación y descripción;
- b) El formato;
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

### 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional la UTLD controla para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando lo necesite;
- b) esté protegida adecuadamente.

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la UTLD en su **P 75.1.2 Procedimiento de control de documentos** y el **P 75.1.3 Procedimiento de control de registros** aborda las siguientes actividades:

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

La información documentada de origen externo, que la UTLD determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica, según sea apropiado, y controlar, en el **P 75.1.1. Procedimiento maestro**.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas mediante el **P 75.1.3 Control de registros**.

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La UTLD planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios del sistema de gestión de la calidad, para cumplir los requisitos para la provisión de servicios educativos, mediante el **PR 81.0.0 Proceso de planificación y control de servicios educativos** y para implementar las acciones determinadas en el **PR 61.0.0 Proceso de gestión de riesgos**, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los servicios educativos;
- b) el establecimiento de criterios para:

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

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.

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

La UTLD se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados.

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

La comunicación con los clientes (aspirantes y estudiantes) incluye:

- a) proporcionar la información relativa a los servicios educativos, mediante el **PR 82.0.0. Proceso de promoción y difusión** y durante su inscripción e inducción;
- b) tratar las consultas, incluyendo los cambios, mediante el **PR 82.1.0 Proceso de servicios al estudiante**;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios educativos, incluyendo las quejas de los clientes, mediante el **P 81.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente**;



- d) manipular o controlar la propiedad del cliente, mediante el **P 85.1.2 Procedimiento de inscripción y reinscripción**;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente, mediante el **PR 61.0.0 Proceso de gestión de riesgos**.

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Cuando se determinan los requisitos para los servicios educativos que se van a ofrecer a los clientes (estudiantes), la UTLD se asegura de que:

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

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

**8.2.3.1** La UTLD se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios educativos que se van a ofrecer a los clientes. La UTLD lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar los servicios educativos a un cliente, para incluir:

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

La UTLD se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del y los expresados previamente.

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

**8.2.3.2** La UTLD conserva la información documentada, cuando sea aplicable:

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

**8.2.4** Cambios en los requisitos para los productos y servicios

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

**8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (No aplica)**

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

**8.4.1 Generalidades**

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

La UTLD determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la UTLD;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la UTLD;

c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

La UTLD determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos, mediante el **P 84.3.2 Procedimiento de evaluación de proveedores**. La UTLD conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

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

La UTLD:

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

### 8.4.3 Información para los proveedores externos

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

La UTLD comunica mediante el **P 84.3.1 Procedimiento de adquisiciones** a los proveedores externos sus requisitos para:

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

## 8.5 Producción y provisión del servicio

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

La UTLD implementa la provisión de servicios educativos bajo condiciones controladas, mediante el **PR 85.1.0 Proceso de provisión de servicios educativos** y el **PLC-PR 85.1.0.00.1 Plan de calidad del servicio**, el **P 85.1.1 Procedimiento de control de procesos de servicios educativos**, el **P 85.1.2 Procedimiento de inscripción y reinscripción**, el **P 85.1.3 Procedimiento de control escolar** y el **P 85.1.4 Procedimiento de titulación**.

Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
- 1) las características de los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar, establecidos en el punto 1.1 y 1.2 de este manual de calidad;
  - 2) los resultados a alcanzar, *en el programa operativo anual*;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios educativos, en el **P 82.4.0 Procedimiento de seguimiento y medición**;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos, en el **PR 71.0.0 Proceso de mantenimiento y equipo de infraestructura**;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida, en el **PR 71.2.1 Proceso de selección, contratación e inducción del personal** y el **P 62.2.0 Procedimiento de gestión de competencias**;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, en **PR 91.0.0 Proceso de evaluación del desempeño**;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos, en el **PR 61.0.0 Proceso de gestión de riesgos**;
- h) la implementación de actividades de liberación y entrega en **P 82.4.0 Procedimiento de seguimiento y medición** y el **P 10.2.0.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva**..
- i) la implementación de las actividades de estadías a través del proceso **85.2.1 Proceso de estadías**.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UTLD utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los servicios

La UTLD identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la provisión de los servicios educativos, mediante la matrícula, el kardex de calificaciones y el expediente del alumno.

La UTLD controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La UTLD cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la UTLD o esté siendo utilizado por la misma. a través del Departamento de Servicios Escolares el cual resguarda los documentos oficiales proporcionados por el alumno mientras están bajo el control de la Universidad

La UTLD identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación a la provisión de servicios educativos.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la UTLD informa de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

### **8.5.4 Preservación**

La UTLD preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

La UTLD a través de los responsables de laboratorio pesado mantiene un registro actualizado de las entradas y salidas de los insumos y materiales que son necesarios para la impartición de clases y del cual se realizan las requisiciones pertinentes además, los insumos y materiales se encuentran identificados almacenados y resguardados.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

La UTLD cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociada con los productos y servicios de acuerdo al Reglamento de Colocación y Seguimiento de Egresados.

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

- a) los requisitos legales y reglamentarios; en este caso de acuerdo al reglamento de seguimiento de egresados;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

### 8.5.6 Control de los cambios

La UTLD revisa y controla para la provisión de los servicios educativos, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

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

## 8.6 Liberación de los productos y servicios

La UTLD implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de la provisión de servicios mediante el **P 82.4.0 Procedimiento de seguimiento y medición**.

La liberación de la provisión de servicios educativos al cliente se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La UTLD conserva la información documentada sobre la liberación de la provisión de servicios educativos. La información documentada incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

## 8.7 Control de las salidas no conformes

**8.7.1** La UTLD se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, mediante el **P 82.4.0 Procedimiento de seguimiento medición.**

La UTLD en base al **P 82.4.0 Procedimiento de seguimiento y medición** toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de servicios educativos. En la UTLD no hay alumnos que egresen sin haber aprobado las evaluaciones correspondientes para obtener el título de técnico superior o de licenciatura.

La UTLD, en base al **P 10.2.0.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva** trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

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

La UTLD verifica, mediante el **P 85.1.3 Procedimiento de control escolar** y el **P 85.1.4 Procedimiento de titulación**, la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

**8.7.2** La UTLD conserva la información documentada que:

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



## 9. Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

La UTLD determina:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición

La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad., mediante el **PR 91.1.0 Proceso de evaluación del desempeño**, par demostrar la conformidad de los servicios educativos y la formación integral del estudiante, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y de los resultados del desempeño de la UTLD.

La UTLD conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

La UTLD realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La UTLD determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información, mediante el **P 91.2.0 Procedimiento de seguimiento de la satisfacción del cliente**.

#### 9.1.3 Análisis y evaluación

La UTLD analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, durante la reunión de revisión por la dirección de acuerdo al **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

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

## **9.2 Auditoría interna**

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

- a) es conforme con:
  - 1) los requisitos propios de la UTLD para su sistema de gestión de la calidad;
  - 2) los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

**9.2.2** La UTLD, *mediante el P 92.2.0 Procedimiento de auditoría interna*:

- a) planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que toman en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la UTLD y los resultados de las auditorías previas;
- b) define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

- d) se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

### 9.3 Revisión por la dirección

#### 9.3.1 Generalidades

La Rectoría revisa el sistema de gestión de la calidad de la UTLD a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la UTLD, mediante el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**.

#### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo de acuerdo al **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**, incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de la provisión de servicios educativos;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;

- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades,
- f) las oportunidades de mejora

### **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

Las salidas de la revisión por la dirección en las reuniones de revisión por la dirección llevadas a cabo por la Rectoría se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

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

La UTLD conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## **10. Mejora**

### **10.1 Generalidades**

La UTLD determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas incluyen:

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

## 10.2 No conformidad y acción correctiva

**10.2.1** Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la UTLD mediante el **P 10.2.0.0 Procedimiento de no conformidad y acción correctiva**:

a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

- 1) toma acciones para controlarla y corregirla;
- 2) hace frente a las consecuencias;

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

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

c) implementa cualquier acción necesaria;

d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

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

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

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

**10.2.2** La UTLD conserva información documentada como evidencia de:

a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;

b) los resultados de cualquier acción correctiva.

### 10.3. Mejora continua

La UTLD mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante el **PR 91.0.0 Proceso de evaluación del desempeño** y el **P 93.0.0 Procedimiento de revisión por la dirección**.

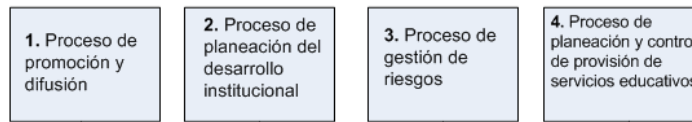
La UTLD considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

CONSULTA

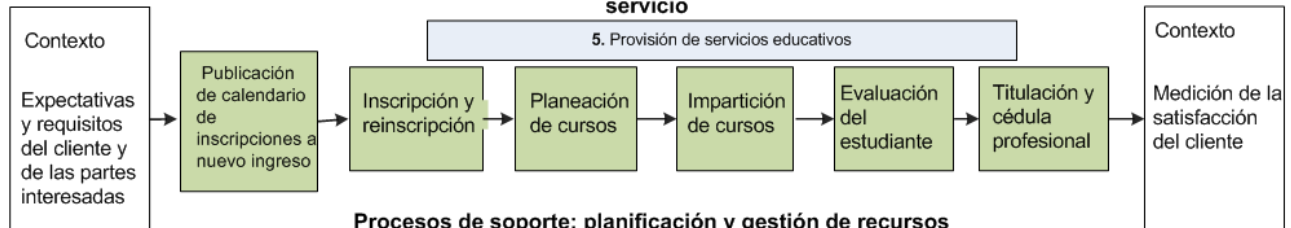
**Anexo 1**

**Interacción secuencia de procesos de la UTLD  
Provisión de servicios educativos**

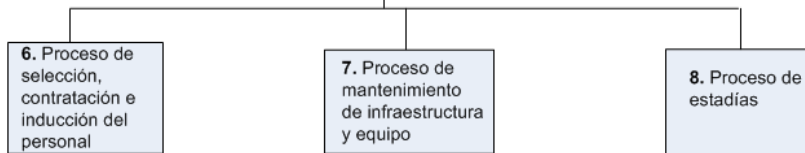
**Procesos directivos: planificación y gestión**



**Procesos de operación: producción y provisión del servicio**



**Procesos de soporte: planificación y gestión de recursos**



CONFIDENTIAL









| Concepto                    | Excelente | Bueno | Malo | Pésimo | Comentarios |
|-----------------------------|-----------|-------|------|--------|-------------|
| 1.- La fachada del edificio |           |       |      |        |             |
| 2.- Paredes                 |           |       |      |        |             |
| 3.- Pintura                 |           |       |      |        |             |
| 4.- Techos (goteras)        |           |       |      |        |             |
| 5.- Pasillos                |           |       |      |        |             |
| 6.- Baños                   |           |       |      |        |             |
| 7.- Copiadora               |           |       |      |        |             |
| 8.- Patios                  |           |       |      |        |             |
| 9.- Sala de juntas          |           |       |      |        |             |
| 10.- Iluminación            |           |       |      |        |             |
| 11.- Ventilación            |           |       |      |        |             |
| 12.- Decoración             |           |       |      |        |             |
| 13.- Aire acondicionado     |           |       |      |        |             |
| 14.- Calefacción            |           |       |      |        |             |
| 15.- Calentadores           |           |       |      |        |             |
| 16.- Ventanas               |           |       |      |        |             |
| 17.- Persianas              |           |       |      |        |             |
| 18.- Puertas                |           |       |      |        |             |
| 19.- Limpieza general       |           |       |      |        |             |
| 20.- Estacionamiento        |           |       |      |        |             |
| 21.- Mobiliario             |           |       |      |        |             |
| 22.- Vigilancia             |           |       |      |        |             |
| Oficinas                    |           |       |      |        |             |
| 1.- Comodidad física        |           |       |      |        |             |
| 2.- Espacio                 |           |       |      |        |             |
| 3.- Escritorio              |           |       |      |        |             |
| 4.- Archivero               |           |       |      |        |             |
| 5.- Silla                   |           |       |      |        |             |
| 6.- Computadora             |           |       |      |        |             |
| 7.- Impresora               |           |       |      |        |             |
| 8.- Teléfonos               |           |       |      |        |             |
| 9.- Papelería               |           |       |      |        |             |
|                             |           |       |      |        |             |