

Nombre del documento:	Guía de información documentada del Sistema de Gestión de Calidad	Referencia: Norma ISO 9001-2015	
		No. 5	Requisito: 5.3
Revisión: 3			
Fecha: 15/02/2024			
Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		



Universidad Tecnológica de Oriental

Guía de información documentada del Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2015

Fecha

15 de febrero de 2024

Revisión 3

Directorio de la Universidad Tecnológica de Oriental

Mtro. Jorge Alfonso Martagón Mirón	Rector
Mtro. Jerson Jair Eufracio Rodríguez	Director de Administración y Finanzas
Mtro. Rodrigo Rodríguez Lozada	Director de Planeación
Mtra. Selene Sánchez Benítez	Directora Académica
Lic. Ruth Ramón Lara	Directora de Vinculación

Aprobado por: Mtro. Jorge Alfonso Martagón Mirón

Fecha: 15 de enero de 2024 .

Mensaje del Rector de la Universidad Tecnológica de Oriental

La Universidad Tecnológica de Oriental, pone a su disposición este sitio web en el cual, sin duda encontrarás los elementos necesarios para tomar la mejor decisión para iniciar O CONTINUAR TUS ESTUDIOS DE EDUCACION SUPERIOR.

Es importante que sepas, que la Universidad Tecnológica de Oriental, forma parte del subsistema más exitoso de los últimos años en nuestro país, teniendo al día de hoy, 120 universidades en todo el país.

Tengan la seguridad, que estarán incorporándose a una Universidad de calidad y que busca modificar el entorno regional con proyectos productivos y apoyo a la comunidad, que genere un piso social parejo para todos.

Para mí, como Rector de esta casa de estudios, es un honor invitarnos a que nos conozcan y vengan con nosotros, sabiendo que el elemento transformador por excelencia en la vida de las personas y los pueblos, es la educación.

¡Bienvenidos!

Contenido

I. Antecedentes.....	5
II. Organigrama General	13
III. Misión	14
IV. Visión.....	14
V. Valores	14
VI. Política de calidad.....	15
VII. Objetivos de calidad.....	15
VIII. Cliente.....	16
IX. Producto.....	16
X. Servicio	16
XI. Alcance	16
XII. Aplicabilidad	16
XIII. Mapa de procesos	18
XIV. Funciones y responsabilidades de los dueños de procesos.....	19
XV. Matriz de comunicación.....	20
XVI. Evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad y sus procesos.....	21

I. Antecedentes.

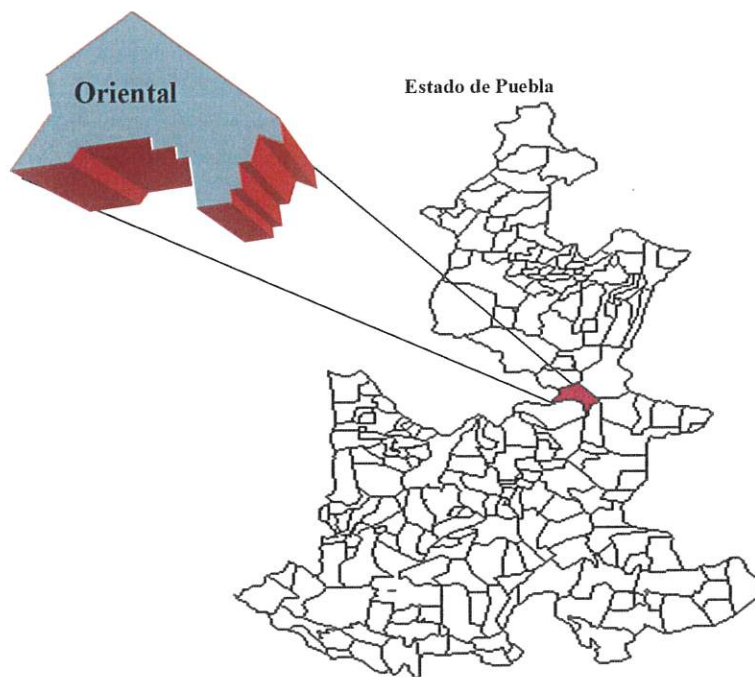
La Universidad Tecnológica de Oriental es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla, con personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual se encuentra integrada a la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas. Conforme a su Convenio de Creación el financiamiento de las actividades de la UTO, se encuentra sustentado en apoyos al 50% tanto del Gobierno Federal y Gobierno Estatal.

La Universidad Tecnológica de Oriental, se enfoca a ofrecer a los estudiantes egresados de la Educación Media Superior, una alternativa de formación profesional que les permita incorporarse en un corto plazo al Sector Productivo, esto, en razón que los planes y programas de estudio que en ella se imparten, teniendo la finalidad de servir a la sociedad, a través de dotar de recursos humanos al sector productivo que así lo demanda.

El reto de la Universidad Tecnológica de Oriental, es entonces, formar a los profesionales técnicos a nivel superior que simbolicen el detonador de desarrollo que el municipio y la región requiere.

El municipio de Oriental se encuentra situado en el centro del Estado de Puebla, el cual se dirige hacia la zona de la Sierra Norte. Su nombre original viene del náhuatl xalla: arena y co: en, y significa "En el arenal". Debe su nombre a la antigua estación ferroviaria Oriental que comunicaba a la ciudad de México con el puerto de Veracruz.

El municipio de Oriental se sitúa en la parte centro Este del Estado de Puebla, localizándose a 80 Km. de la capital poblana. Sus coordenadas geográficas son los paralelos 19° 13' 36" y 19° 27' 36" de latitud norte y los meridianos 97° 30' 36" y 97° 40' 24" de longitud occidental. Colinda al norte con Libres y Tepeyahualco, al sur con San Salvador el Seco, al este con San Nicolás Buenos Aires, y al oeste con San José Chiapa y el Estado de Tlaxcala.



La superficie del municipio de Oriental es de 298.52 kilómetros cuadrados; el Municipio ocupa el lugar 30 de 217 entre las demarcaciones poblanas por sus dimensiones.

El Estado de Puebla cuenta con siete regiones socioeconómicas, configurado cuatro regiones de predominancia urbana (Angelópolis, Tehuacán y Sierra Negra, Valle de Serdán, y Valle de Atlixco-Matamoros); y tres regiones de predominancia rural (Sierra Nororiental, Sierra Norte y la Mixteca)



La Universidad Tecnológica de Oriental, se encuentra enclavada en la Zona del Valle de Serdán, lo cual, da origen a su Zona de Influencia:

No.	Municipio
1	Atemajac
2	Cuyoaco
3	San Felipe del Valle
4	Huitzilán de Serdán
5	San Juan
6	Libres
7	Nicolás
8	Ocoatepec
9	Oriente
10	Rafael Lara Grajales
11	San Antonio
12	San Nicolás Buenos Aires
13	San Sebastián
14	Soltepec
15	Tehuacan
16	Teziutlán
17	Tehuacan
18	Tlatlauquitepec
19	Zaragoza
20	Zaragoza

Tabla 2.6 Municipios de la Zona de Influencia de la UTO

Modelo Educativo del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

Las Universidades Tecnológicas son instituciones de educación superior creadas en la última década del siglo pasado, cuya estructura, organización y oferta educativa se sustenta bajo el nombre de Subsistema de Universidades Tecnológicas (SUT), el cual se diseña en México a partir de las necesidades generadas por los procesos de globalización e integración mundial, relacionadas principalmente a los desarrollos tecnológicos e industriales de la época.

A principios de los años sesenta, la educación superior experimentó en todo el mundo diversos cambios siendo en el caso de Francia, uno de los principales lugares en los cuales el gobierno fue consciente de la necesidad imperante de formar jóvenes como Técnicos Superiores y se creó una modalidad de egreso como profesional, la cual se estableció al interior de los liceos y tenía una corta duración, que debía cursarse inmediatamente después del bachillerato, lo que propició la educación del bachillerato tecnológico.

Para el año de 1966 surgieron los denominados Institutes Universitaires de Technologie (IUT), con formaciones tecnológicas diseñadas alrededor de áreas del conocimiento aplicables a diversos campos profesionales, con programas de dos años y que otorgaban el Diploma Universitario de Tecnología. En la actualidad las IUT también ofrecen educación continua, investigación aplicada y transferencia de tecnología.

De esta manera ante la experiencia francesa, surgieron también en otros países las formaciones de educación superior corta como una alternativa para acercar a sus egresados al mundo del trabajo con una reforma radical del sistema universitario que marco pauta a nivel mundial y dando cabida a nuevos modelos universitarios.

En México, igualmente pueden ubicarse como principal referente el surgimiento de los Centros de Formación Técnica Profesional (CFTP) los cuales tuvieron su desarrollo en paralelo a las escuelas y universidades.

Desde 1930 y ante la diversidad en los niveles de educación y las especialidades de los CFTP es que se decide agrupar la mayoría de ellos, dando nacimiento en 1936 al Instituto Politécnico Nacional (IPN), el cual

abarco la formación profesional elemental en el ámbito pre vocacional, un nivel más avanzado en el ámbito vocacional, un nivel de estudios técnicos superiores y una serie de programas especialmente dedicados a las mujeres y a los trabajadores. Su vocación social deseaba abrir las puertas de la educación al pueblo y fortalecer la soberanía.

Dentro de esta estructura los egresados de las escuelas preparatorias tenían dos opciones: ingresar sin mayor preparación al mercado laboral – lo cual iba en detrimento de su desarrollo profesional y económico – o continuar sus estudios por medio de una licenciatura universitaria o del ingreso a un instituto tecnológico, situación que podía retardar la obtención de un empleo medianamente remunerado y que no siempre se garantizaba encontrarlo dentro del área de sus estudios.

En adición es dentro de esta década que se precisan dos factores que ejercieron especial resonancia en la educación media superior y superior. Por un lado, la población entre los 15 y 24 años de edad se incrementaba aceleradamente y, por otro, la transición económica se orientaba hacia la globalización de los mercados de trabajo. La aceleración del progreso tecnológico llevaba de la mano la revolución de la inteligencia, es decir, la utilización del saber no sólo como medio para cursar una carrera y obtener una posición social de por vida, sino como un factor de producción, de adaptación y de competitividad.

Para 1970 y 1973, la Secretaría de Educación Pública (SEP) realizó por primera vez estudios comparativos de los sistemas educativos de los países con mayor desarrollo industrial, a través de los cuales percibió la modalidad de bachillerato más dos años con acreditación profesional, encontrando dos claros ejemplos; en Francia con los Institutes Universitaires de Technologie y en Estados Unidos, impartidos por los Community College.

Posteriormente la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con apoyo del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), elaboró algunos registros que mostraban el déficit de recursos humanos con niveles de bachillerato o profesional en la industria manufacturera, mostrando que en 1988 sólo laboraba un 22% con nivel de bachillerato y un 20% con nivel profesional, hecho que mostraba que en los puestos en que se demandaba una mayor preparación académica, uno de cada cinco trabajadores (tanto técnicos, como profesionales) cubría las expectativas deseables.

En 1989, la SEP inició un trascendental programa de evaluación y mejoramiento de la educación superior que abarcó a todas las universidades públicas e instituciones estatales y al que se sumaron las instituciones de educación particulares.

Paralelamente se realizó investigación sobre nuevas opciones con base en las experiencias de otros países, como Francia, Alemania, Gran Bretaña, Estados Unidos y Japón. De esta manera, con el apoyo de una serie de documentos preparados por el Dr. Philip H. Coombs, presidente del Consejo Internacional para el Desarrollo de la Educación y director fundador del Instituto Internacional de Planeación Educativa de la UNESCO, el secretario de Educación Pública del gobierno mexicano autorizó la realización de un proyecto que incentivara la definición de un modelo pedagógico que se cristalizara en una nueva opción de educación superior.

El perfil deseable era un balance entre un bagaje de capacidades técnicas enfocadas a los procesos reales de la industria, un acervo de conocimientos humanísticos que aseguraran un aceptable horizonte cultural y un paquete de habilidades para la comunicación y las relaciones dentro del ambiente laboral.

La propuesta de innovación incorporaba un esquema de formación de corta duración que instauraba el nivel 5B2 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE), concebido por la UNESCO a principios de los años setenta, con el bachillerato más dos años de estudio, centrado en la práctica y en el aprendizaje de destrezas específicas, con miras a la colocación del egresado en el mercado de trabajo inmediatamente después de su titulación.

La SEP decide adoptar, modificar e innovar el modelo francés de los Institutos Universitarios de Tecnología, que es adecuado a las necesidades específicas del país, para dar origen a una nueva opción educativa para la formación profesional a nivel superior. Encontrando relevancia de este esquema en países con mayor desarrollo económico, al nutrir de recursos humanos calificados a los diferentes sectores de la sociedad productiva.

Esta modalidad está cimentada en la flexibilidad de sus programas educativos, la pertinencia social y productiva de su oferta educativa, en la

intensidad de sus planes y programas de estudios, caracterizados por la polivalencia de su formación, así como por la posibilidad de continuar estudios posteriores a la obtención del título de Técnico Superior Universitario (TSU). Creando una variedad de programas bien planeados, de corta duración y alta calidad, que podrían conducir en forma directa hacia empleos atractivos.

El Subsistema de Universidades Tecnológicas inició actividades en 1991 con la creación de las tres primeras Universidades Tecnológicas de Aguascalientes, Tula Tepeji y Nezahualcóyotl para atender tres objetivos principales: Descentralizar los servicios educativos públicos del tipo superior, con la intención de beneficiar a las comunidades marginadas; Favorecer la vinculación entre la academia y el sector productivo y Diversificar la estructura de la oferta educativa.

Las características más importantes de los programas educativos de Técnico Superior Universitario con los que empezó el subsistema de Universidades Tecnológicas son: su formación intensiva, con tres mil horas de estudio en promedio, a lo largo de dos años de duración; el otorgamiento del título de Técnico Superior Universitario; el diseño de su currículo con 70% práctico y 30% teórico; así como la inclusión de un período de estadía en una empresa, con el propósito de proporcionar al egresado una rápida inserción al mundo laboral.

Para el año 2008, el subsistema estaba conformado por 66 Universidades localizadas en 27 estados el país y se atendía una matrícula de casi 80,000 estudiantes de TSU, que representaba el 3% de la matrícula total de educación superior en el país.

En ese mismo año, las Universidades Tecnológicas ya mostraban resultados destacados en cuanto a calidad educativa. El 100% de universidades tenía un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001-2000. El 70% de los programas educativos de TSU fueron reconocidos por su buena calidad, lo que a su vez representó que el 76% de la matrícula estuviera inscrita en esos programas.

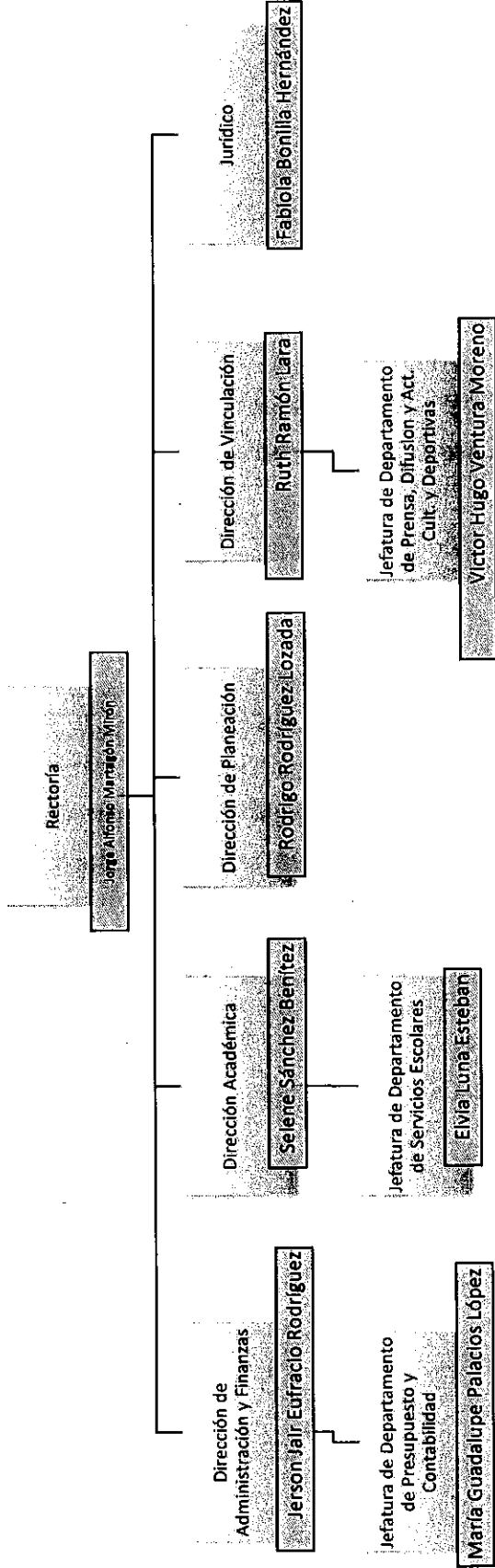
Con el propósito de fortalecer al Subsistema de Universidades Tecnológicas y dar respuesta a las aspiraciones de los egresados de Técnicos Superior Universitario de continuar sus estudios profesionales a nivel de licenciatura y posgrado, en el mes de agosto de 2008, la Coordinación General de

Universidades Tecnológicas integró la Comisión de Rectores para trabajar en el tema de la continuidad de estudios al nivel licenciatura. A partir de entonces, dicha comisión trabajó en el establecimiento de los principios generales, los fundamentos del modelo curricular, la determinación de la nueva oferta educativa, la capacitación de directivos y docentes, asimismo se constituyeron 15 equipos técnico – académicos para el diseño de 28 planes y programas de estudios de continuidad con el enfoque de competencias profesionales, de tal manera que para el ciclo escolar 2009 – 2010 se ofertaron los primeros programas de continuidad principalmente en áreas de ingeniería.

A veinticinco años del inicio de sus actividades, el subsistema ha crecido de tres universidades a 115 – 14 en modalidad bilingüe – hasta el año de 2016, distribuidas en 31 estados de la república. Esta evolución del Subsistema puede constatarse por el incremento creciente de alumnos que cursan estudios en los niveles de Técnico Superior Universitario, Licenciatura Profesional, Ingeniería y Posgrado, lo que contribuye a ampliar la cobertura en el país. La matrícula total en el ciclo escolar 2016 - 2017 es de 245 mil estudiantes, contando a la fecha con medio millón de egresados.

Las Universidades Tecnológicas siguen destacándose por su calidad educativa. El 100% de ellas cuentan con sistemas de gestión de la calidad certificadas en la norma ISO 9001:2008 y/o ISO 1400, el 82% de la matrícula está inscrita en programas educativos evaluables reconocidos por su calidad, 60% de profesores de tiempo completo cuentan con estudios de posgrado, 853 profesores son reconocidos por el perfil PRODEP, 71 profesores están registrados en el Sistema Nacional de Investigadores, existen 304 cuerpos académicos y 5000 profesores han sido formados en educación basada en competencias.

II. Organigrama General



III. Misión

La Universidad Tecnológica de Oriental es una institución pública comprometida en formar personas integrales y emprendedoras con pensamiento crítico a través de programas educativos pertinentes, integrales y de calidad, acorde con los avances científicos y tecnológicos que fortalezcan la vinculación con los sectores social, económico y cultural de la región; bajo un esquema de transparencia, rendición de cuentas y políticas de desarrollo sustentable.

IV. Visión

La Universidad Tecnológica de Oriental es reconocida por su participación activa en la transformación de vida de las personas mediante modelos educativos enfocados en fomentar la investigación, el empoderamiento y un reconocido valor multicultural que aporte bienestar y desarrollo sustentable a la sociedad.

V. Valores

- Liderazgo
- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Equidad
- Ética
- Sustentabilidad

VI. Política de calidad

“Estamos comprometidos a proporcionar servicios de Técnico Superior Universitario e Ingeniería, Estadías, Servicios Tecnológicos y de Apoyo, que cubran las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Garantizando la mejora continua en procesos ágiles, funcionales y competencia del capital humano, dentro del marco legal aplicable”

VII. Objetivos de calidad

- a. Garantizar la competencia del Capital Humano.
- b. Incrementar la satisfacción de los Clientes.
- c. Asegurar la operatividad y disponibilidad de recursos.
- d. Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

VIII. Cliente

Alumnos

IX. Producto

Formación de TSU e Ingeniería

X. Servicio

Tecnológicos

XI. Alcance

Ingreso, Formación y Permanencia, Egreso

XII. Aplicabilidad

7.1.5 Seguimiento y Medición

Este apartado no aplica debido a que en el proceso de ingreso formación y permanencia no se emplean equipos o dispositivos para el seguimiento y medición.

8.3 Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios

Para la UT de Oriental, no aplica este apartado en su totalidad porque el proceso de validación-autorización lo realiza la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP), ya que por

normatividad es una atribución que les confiere la Secretaría de Educación Pública.

Nuestra Institución únicamente contribuye con la revisión y verificación del Análisis Situacional del Trabajo (AST) y, si se considera necesario, se hacen propuestas de modificación de los planes y programas de estudio.

XIII. Mapa de procesos

MAPA DE PROCESOS (v.3.-02/2024)

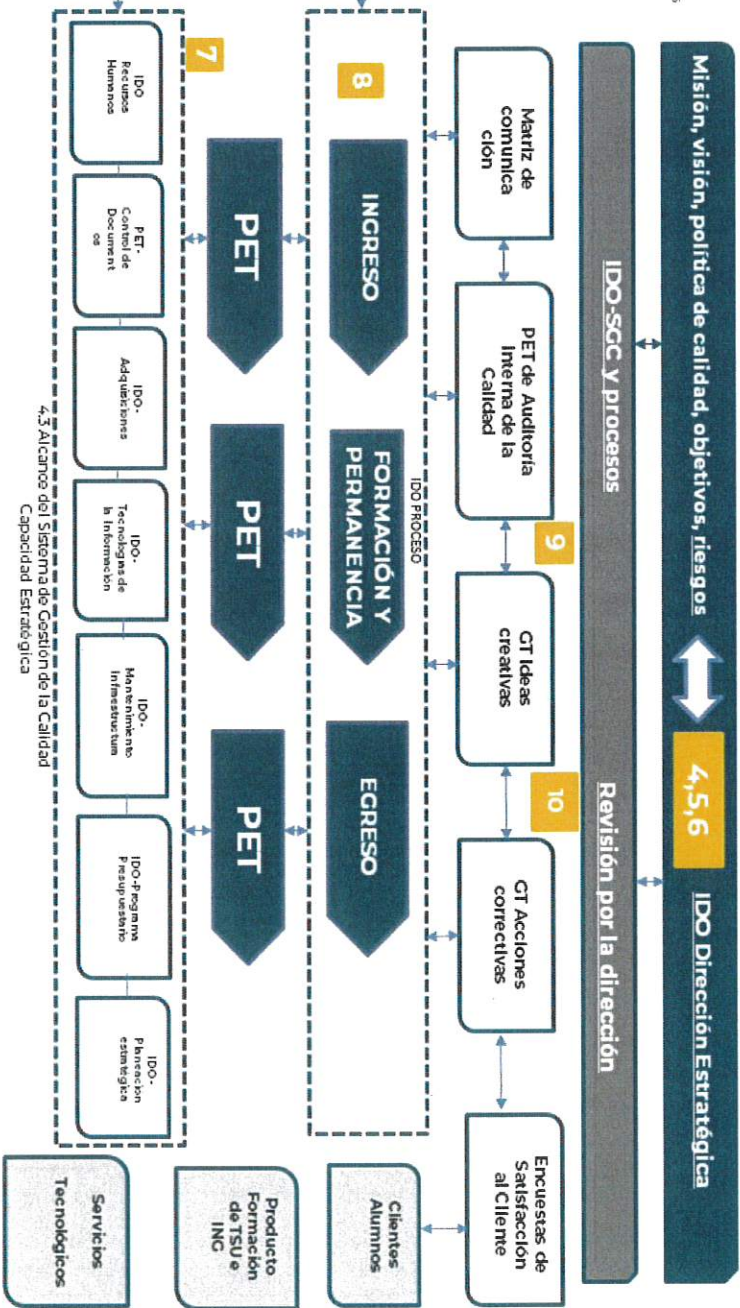
Fecha 15 de febrero 2024



4.1 Contexto de la organización

Análisis del contexto externo e interno (legal, tecnológica, competitiva, económica, mercado, social, cultural, organizacional, local, regional y nacional).

4.2 Partes interesadas
Modelo de negocio - socioestratégicos
Necesidades y expectativas




XIV. Funciones y responsabilidades de los dueños de procesos.

El Comité de Calidad de la Universidad Tecnológica de Oriental debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

- 1) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.
- 2) Asegurar de que se establezca la política de calidad y los objetivos de calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- 3) Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización.
- 4) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- 5) Asegurar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- 6) Comunicar la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- 7) Asegurar que el SGC logre los resultados previstos.
- 8) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- 9) Promover la mejora.
- 10) Apoyar otros roles pertinentes de la Dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

XV. Matriz de comunicación

	INFORMACION DOCUMENTADA DE OPERACIÓN		Revisión	1
	MATRIZ DE COMUNICACIÓN		Fecha:	19 de marzo de 2019
¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cómo comunica?	¿Cuándo comunica?
Misión, Visión, Valores.	Rectoría	Comunidad Universitaria	Inducción, Medios impresos, medios electrónicos.	Permanente
PIDE y Objetivos institucionales	Rectoría	Partes Interesadas internas	Reuniones, Correos, Medios Impresos.	Permanente
Informe de Revisión por la Dirección	Rectoría	Comite de Calidad	Reuniones	Cada vez que haya una actualización
Política y objetivos de calidad	Rectoría	Partes Interesadas	Cursos, Inducción, Medios Electrónicos, Tabloides.	Permanente
Amenazas y Oportunidades del análisis del contexto externo e interno	Rectoría	Comité de calidad y responsables de proceso	Reuniones	Cada vez que haya una actualización
Necesidades y expectativas de la partes interesadas internas y externas	Rectoría	Comité de calidad y responsables de proceso	Reuniones	Cada vez que haya una actualización
Guía de información del SGC, Proceso, IDO PROCESO CLAVE, IDO APOYO, PET's	Responsables de proceso	Personal involucrado en el proceso	Reuniones	Cada vez que haya una actualización
Riesgos de los procesos	Responsables de proceso	Personal involucrado en el proceso	Reuniones	Cada vez que haya una actualización
Resultado de desempeño de los procesos (Indicadores)	Responsables de proceso	Personal involucrado en el proceso	Reuniones	Cuatrimestral
Requisitos reglamentarios y legales aplicables y vigente	Deapartamento Jurídico	Personal involucrado en el proceso	Reuniones	Cada vez que haya una actualización
Convocatorias, información, políticas y reglamentos	Departamentos involucrados	Partes Interesadas internas	Publicaciones, Área de tutoría, Avisos, Eventos Cívicos, Medios Electrónicos.	Cada vez que haya una actualización
Políticas, reglamentos y resultados de evaluación del desempeño.	Dirección de Administración y Finanzas	Partes Interesadas internas	Capacitaciones, Cursos, Cd's, Pagina Web,	Cuatrimestral
Requisitos para la solicitud de bienes y servicios con proveedores externos	Dirección de Administración y Finanzas	Partes Interesadas	Reuniones, Correos, Memorando.	Cuatrimestral
Resultado de evaluación del desempeño a los proveedores externos.	Dirección de Administración y Finanzas	Comite de Calidad	Reuniones	Cuatrimestral
Informe de auditorías de calidad internas	Representante del SGC	Rectoría, Comite de Calidad y personal auditado	Reunión de cierre de auditoría	Al final de cada auditoría

XVI. Evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad y sus procesos

Se establecen los puntos para evaluar el sistema de gestión de calidad y sus Procesos, así como la frecuencia y la forma de medir la eficacia.

4.1 Análisis del Contexto Interno y Externo	
Frecuencia	Anual (a menos que el Sr. Rector indique una Sesión extraordinaria)
Eficacia	Implementación de las Estrategias establecidas para atender las Amenazas y Oportunidades.

4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	
Frecuencia	Anual
Eficacia	Aplicación de Acciones para las Expectativas de las Partes Interesadas.

5.2.2 Evaluación del Entendimiento de la Política de Calidad	
Frecuencia	Anual
Eficacia	Implementación de Acciones para asegurar el entendimiento de la Política de Calidad.

6.2.2 Plan Estratégico de Calidad	
Frecuencia	Cuatrimstral y Anual
Eficacia	Implementación de las Estrategias y Logro de los Objetivos de Calidad.

8.4 Evaluación de Proveedores Externos	
Frecuencia	Anual y trimestral
Eficacia	Evaluación del Desempeño de los Proveedores.

9.1.2 Medición de la Percepción de Satisfacción del Cliente	
Frecuencia	Cuatrimestre, semestral y anual
Eficacia	Acciones para Cubrir las Áreas de Oportunidad.

9.1.3 Indicadores Institucionales y de los Procesos	
Frecuencia	Anual
Eficacia	Análisis, Interpretación y Acciones Tomadas.

9.2 Auditorías Internas de Calidad	
Frecuencia	Anual
Eficacia	Aplicación de Acciones para Mejorar el Desempeño del Sistema y Procesos.

9.3 Revisión por la Dirección	
Frecuencia	Anual
Eficacia	Aplicación de Acciones para Mejorar el Producto, Servicios, Procesos, Sistema de Gestión de Calidad y Necesidad de Recursos.

B) Relación de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad por apartados de la Norma ISO 9001:2015.

Apdo	Descripción	Información documentada	Responsable
4	Contexto de la organización		
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	Documento del Análisis del Contexto Interno y Externo. IDO Dirección Estratégica	Rector Dueños de proceso Coordinador SGC
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Documento de la Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas Internas y Externas.	
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Mapa de Procesos.	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	Guía de Información del Sistema de Gestión de Calidad. IDO Sistema de Gestión y Procesos	
5	Liderazgo		

5.1	Liderazgo y compromiso	Guía de Información del Sistema de Gestión de Calidad.	Rector Dueños de proceso Coordinador SGC
5.1.2	Enfoque al cliente	Proceso Clave, Información de Apoyo y análisis de riesgos de proceso.	
5.2	Política	Política de Calidad	
5.3	Roles responsabilidades y autoridades en la organización	Manual de Organización.	Rector y Recursos Humanos

Apdo	Descripción	Información documentada	Responsable
6	Planificación		
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de Calidad	Rector Dueños de proceso Coordinador SGC
6.2.2	Al planificar para lograr los objetivos, cómo la organización determina:	Plan Estratégico de Calidad	
6.3	Planificación de los cambios	Minutas de las Reuniones del Comité de Calidad	

7		Apoyo	
7.1.1	Generalidades	IDO Planeación y Evaluación IDO Presupuesto	Planeación y Evaluación/ Finanzas y Administración
7.1.2	Personas	IDO Recursos Humanos	Recursos humanos
7.1.3	Infraestructura	IDO Servicios a Infraestructuras	Mantenimiento Sistemas Seguridad e higiene
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.	IDO Recursos Humanos	Recursos humanos
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	N/A	N/A

Apdo	Descripción	Información documentada	Responsable
7.1.6	Conocimientos de la organización	Bitácoras de Eventos de Aprendizaje	Rector Dueños de proceso Coordinador SGC

7.2	Competencia	IDO Recursos Humanos	Recursos humanos
7.3	Toma de conciencia	Minutas de Reuniones con el Personal y del Comité de Calidad	Rector Dueños de proceso Coordinador SGC
7.4	Comunicación	Matriz de Comunicación	
7.5	Información documentada	PET Control de Documentos y Registros	
8	Operación		
8.1	Planificación y control operacional	Proceso Clave	Coordinador SGC Dueños de proceso
8.2	Requisitos para los productos y servicios	Proceso Clave y de Servicios	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	N/A	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	IDO Compras	Administración y finanzas

Apdo	Descripción	Información documentada	Responsable
8.5	Producción y provisión del servicio	Proceso Clave Ingreso, Formación y Permanencia y Egreso	Dueños de proceso
8.6	Liberación de los productos y servicios	Proceso Clave Ingreso, Formación y Permanencia y Egreso	
8.7	Control de las salidas no conformes	PET Salidas no conformes	
9	Evaluación del desempeño		
9.1.2	Satisfacción del cliente	Documento Medición de Satisfacción del Cliente.	Rector Dueños de proceso Coordinador SGC
9.1.3	Análisis y evaluación	Gráficos Indicadores	
9.2	Auditoría interna	PET Auditoría Interna de Calidad	
9.3	Revisión por la dirección	PET Revisión por la Dirección	
10	Mejora		
10.2	No conformidad y acción correctiva	Guía No Conformidad y Acción Correctiva	Rector Dueños de proceso Coordinador SGC
10.3	Mejora continua	Guía Ideas Creativas	

c) Matriz de responsabilidades por procesos del SGC

Área	Proceso	Responsable	
Vinculación	Difusión	Víctor Hugo Ventura Moreno	Elaborar programa de actividades de difusión Actualizar contactos de bachilleres Realizar difusión y seguimiento Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área
Academia	Admisión	Fernando Vega Guzmán	Realizar registro de aspirantes Aplicar examen de ingreso Resguardar expedientes Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área
Academia	Enseñanza - Aprendizaje	Juan Delfino Soto González	Actualizar programas Elaborar carga académica Evaluar a los docentes Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área
Academia	Becas	Elizabeth Trejo Díaz	Publicar convocatorias Gestionar entrega de becas Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área
Vinculación	Biblioteca	Rosario Carmona García	Actualizar el listado de acervo bibliográfico Dar mantenimiento a acervo bibliográfico

			<p>Actualizar Matriz de Riesgos</p> <p>Identificar Oportunidades en el área</p>
Vinculación	<p>Actividades Culturales y Deportivas</p>	<p>Rosario Carmona García</p>	<p>Elaborar plan de trabajo de Actividades Culturales y Deportivas</p> <p>Llevar seguimiento de actividades extracurriculares de los alumnos</p> <p>Actualizar Matriz de Riesgos</p> <p>Identificar Oportunidades en el área</p>
Vinculación	<p>Movilidad</p>	<p>Beatriz Morales de Jesús.</p>	<p>Elaborar plan de trabajo de movilidad</p> <p>Difundir convocatorias de movilidad</p> <p>Actualizar Matriz de Riesgos</p> <p>Identificar Oportunidades en el área</p>
Vinculación	<p>Visitas Industriales</p>	<p>Rosa Atalía Hernández Moreno</p>	<p>Gestionar Empresas para Visitas Industriales</p> <p>Gestionar viajes para Visitas Industriales</p> <p>Actualizar Matriz de Riesgos</p> <p>Identificar Oportunidades en el área</p>
Vinculación	<p>Estadía</p>	<p>Rosa Atalía Hernández Moreno</p>	<p>Realizar planeación del proceso de Estadía</p> <p>Asignar asesores de Estadía</p> <p>Elaborar cronograma de actividades</p> <p>Actualizar Matriz de Riesgos</p> <p>Identificar Oportunidades en el área</p>

<p>Academia</p>	<p>Titulación</p>	<p>Elvia Luna Esteban</p>	<p>Elaborar de documentos oficiales Capturar, cargar y validar documentos en la plataforma de titulación Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área</p>
<p>Vinculación</p>	<p>Seguimiento de egresados</p>	<p>María Torres Rueda</p>	<p>Gestionar y publicar vacantes laborales Realizar seguimiento de egresados y elaborar estadística Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área</p>
<p>Finanzas</p>	<p>Compras</p>	<p>Araceli Herrera Hernández</p>	<p>Elaborar programa anual de adquisiciones Realizar el seguimiento a requisiciones y entregar bienes o suministros solicitados Evaluar y reevaluar a proveedores Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área</p>
<p>Finanzas</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>Miryam del Rosio Díaz Castillo</p>	<p>Realizar vigilancia de la infraestructura para detectar necesidades de mantenimiento Realizar evaluación de satisfacción de transporte e infraestructura. Actualizar Matriz de Riesgos</p>

			Identificar Oportunidades en el área
Finanzas	Sistemas	Oliver Peregrina Luna	Elaborar programa anual de mantenimiento Dar seguimiento a desempeño de los servicios Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área
Finanzas	Presupuestos	María Guadalupe Palacios López	Elaborar presupuesto anual de ingresos y egresos Analizar la viabilidad de los requerimientos solicitados por las áreas Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área
Finanzas	Recursos Humanos	Miryam del Rosio Díaz Castillo	Realizar evaluación al clima laboral Realizar evaluación del personal administrativo Realizar cronograma de capacitación del personal Detectar necesidades de capacitación Actualizar Matriz de Riesgos Identificar Oportunidades en el área

<p>Planeación</p>	<p>Planeación</p>	<p>Daniel Hernández González</p>	<p>Programar actividades e indicadores en el sistema de programación y presupuestación para resultados</p> <p>Medir avances de indicadores y capturar en las diferentes plataformas</p> <p>Actualizar Matriz de Riesgos</p> <p>Identificar Oportunidades en el área</p>
<p>Planeación</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Lucía Rodríguez Flores</p>	<p>Llevar seguimiento de contexto externo e interno del SGC</p> <p>Realizar seguimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>Actualizar política, objetivos de calidad y guía de información del SGC</p> <p>Llevar a cabo seguimiento de funciones, responsabilidades, indicadores, riesgos y oportunidades de cada proceso</p> <p>Realizar auditorías internas programadas</p> <p>Aplicar acciones correctivas</p> <p>Llevar a cabo revisiones por la dirección</p>

			Llevar seguimiento de situaciones de contingencia
Planeación	Dirección Estratégica	Rodrigo Rodríguez Lozada	<p>Aprobar política y objetivos de calidad</p> <p>Elaborar planes estratégicos de calidad</p> <p>Revisar y/o actualizar el mapa de procesos</p> <p>Asignar los recursos necesarios</p> <p>Realizar la revisión por dirección</p>

Elaboró



Lucía Rodríguez Flores
Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

Revisó



Rodrigo Rodríguez Lozada
Director de Planeación

Autorizó



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE ORIENTAL
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
ORIENTAL PUEBLO RICO
CALIDAD Y RESULTADOS

Jorge Alfonso Martagón Mirón
Rector

