



MANUAL DE LA CALIDAD

Fecha de Aplicación: 02/05/2018	No. Revisión: 0	Hoja: 1 de 19
---------------------------------	-----------------	---------------



Universidad Politécnica de Francisco I. Madero

Manual de la Calidad

	Elaboró:	Revisó.	Aprobó:
Puesto	Responsable del proceso	Jefe inmediato	Rector
Nombre	M.T.I. Zaila Hernández Tapia	L.C.C. Marvic Barrera Matos	Mtro. José Antonio Zamora Guido



Fecha de Aplicación: 02/05/2018	No. Revisión: 0	Hoja: 2 de 19
---------------------------------	-----------------	---------------

Contenido

0. Introducción	5
1. Objeto y campo de aplicación	6
2. Referencias normativas	7
3. Términos y definiciones	7
4. Contexto de la organización	7
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	7
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	7
5. Liderazgo	8
5.1 Liderazgo y compromiso.	8
5.1.1 Generalidades	8
5.1.2 Enfoque al cliente	9
5.2 Política	9
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	9
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	9
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	9
6. Planificación	9
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	9
6.2 Objetivos de la calidad	10
6.3 Planificación de los cambios	10
7. Apoyo	10
7.1 Recursos	10
7.1.1 Generalidades	10
7.1.2 Personas	11
7.1.3 Infraestructura	11
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	11
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	11
7.1.5.1.- Generalidades	11
7.1.5.2.- Trazabilidad de las mediciones	11
7.1.6 Conocimientos de la organización	11
7.2 Competencia	11
7.3 Toma de conciencia	12



MANUAL DE LA CALIDAD

Fecha de Aplicación: 02/05/2018	No. Revisión: 0	Hoja: 3 de 19
--	------------------------	----------------------

7.4 Comunicación	12
7.5 Información documentada	12
7.5.1 Generalidades	12
7.5.2 Creación y actualización	12
7.5.3 Control de la información documentada	12
8. Operación	13
8.1 Planificación y control operacional	13
8.2 Requisitos para los productos y servicios	13
8.2.1 Comunicación con el cliente	13
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	13
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	13
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	13
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	13
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	14
8.4.1 Generalidades	14
8.4.2 Tipo y alcance del control	14
8.4.3 Información para los proveedores externos	14
8.5 Producción y provisión del servicio	14
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	14
8.5.2 Identificación y trazabilidad	15
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	15
8.5.4 Preservación	15
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	15
8.5.6 Control de los cambios	15
8.6 Liberación de los productos y servicios	15
8.7 Control de las salidas no conformes	15
9. Evaluación del desempeño	15
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	15
9.1.1 Generalidades	15
9.1.2 Satisfacción del cliente	16
9.1.3 Análisis y evaluación	16
9.2 Auditoría interna	16
9.2.1. La organización debe llevar a cabo auditorías internas	16
9.3 Revisión por la dirección	16
9.3.1 Generalidades	16
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	16
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	16



MANUAL DE LA CALIDAD

Fecha de Aplicación: 02/05/2018	No. Revisión: 0	Hoja: 4 de 19
--	------------------------	----------------------

10. Mejora	17
10.1 Generalidades	17
10.2 No conformidad y acción correctiva	17
10.2.2 La organización debe conservar información documentada	17
10.3 Mejora continua	17

1. Introducción

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Hidalgo, creado a través del Decreto con fecha 11 de Julio de 2005 emitido en su momento, por el titular del ejecutivo, el Gobernador Miguel Ángel Osorio Chong. Dicho decreto de creación fue reformado por el decreto que modifica las disposiciones con fecha 19 de Diciembre de 2016. De acuerdo al decreto de creación, la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero tiene por objeto:

- I. Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, especialización, maestría y doctorado, así como cursos de actualización; dicha educación se podrá ofrecer en sus diversas modalidades, incluyendo la Educación a Distancia, para preparar profesionales considerando la perspectiva de género con una sólida formación científica, tecnológica y en valores, conscientes del contexto nacional e internacional, en lo económico, social, del medio ambiente y cultura; y en todo momento pongan en práctica su liderazgo operativo;
- II. Fomentar la innovación, llevar a cabo investigación aplicada y desarrollo tecnológico pertinentes para el desarrollo económico y social de la Región, del Estado de Hidalgo y del País.
- III. Difundir el conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida;
- IV. Prestar servicios tecnológicos y de asesoría, que contribuyan a mejorar el desempeño de las empresas y otras organizaciones públicas y privadas de la Región y el Estado de Hidalgo y del País;
- V. Impartir programas de educación continua con orientación al desarrollo tecnológico y transferencia de tecnología, a la capacitación para el trabajo, al desarrollo social, al cuidado del medio ambiente, de la salud y al fomento de la cultura tecnológica y de la innovación de la región, en el Estado y el País;
- VI. Promover el emprendimiento en la comunidad universitaria y el sector social para fortalecer el desarrollo económico de la región, del Estado de Hidalgo, de México y de la humanidad;
- VII. Planear, formular, desarrollar y operar programas y acciones de investigación tecnológica y servicios tecnológicos, así como prestar servicios de asesorías, fomentar la creación, incubación y aceleración de nuevas empresas, prestar servicios de apoyo administrativo y técnico, capacitación técnica, elaboración y desarrollo de proyectos de ingeniería, supervisión, estudios y actividades en materia de seguridad, salud y medio ambiente, estudios y desarrollo de proyectos geológicos, exploración, explotación y producción de hidrocarburos y demás áreas del sector energético y servicios diversos al sector público, social y privado;



- VIII. Institucionalizar la perspectiva de género, promoviendo la igualdad entre las mujeres, hombres, generando un ambiente laboral y escolar libre de discriminación y violencia y previniendo la violencia de género.
- IX. Cumplir con cualquier otro que permita consolidar su modelo educativo con base en competencias.

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero comenzó su operación el 16 de Agosto de 2005 con dos programas educativos de corte agropecuario: Ingeniería en Agrotecnología e Ingeniería Agroindustrial; en 2009 se integraron 2 programas educativos más, Ingeniería Financiera e Ingeniería en Sistemas Computacionales. En 2012 inició actividades el programa educativo de Ingeniería Civil.

Para 2013 se incorporó el programa educativo de Ingeniería en Diseño Industrial y en enero de 2014 se apertura el programa educativo de ingeniería en Energía y la Maestría en Desarrollo Agrotecnológico Sustentable, en 2016 se integra el programa educativo de Ingeniería en Producción Animal y en 2017 se apertura la Maestría en Ciencia y Tecnología de los Alimentos. Es así como oferta educativa de la Universidad es de ocho programas educativos de licenciatura y dos posgrados.

En el modelo educativo de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se plantea la formación profesional basada en competencias, caracterizado por su alta pertinencia, flexibilidad y articulación académica, con un proceso de enseñanza-aprendizaje significativo.

1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades. El objeto del Manual es establecer y presentar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero (UPFIM), para darlo a conocer a todas las áreas y controlar los procesos para la mejora continua.

En la organización se asegura el cumplimiento de las actividades necesarias definidas para cada proceso y requeridas por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se han determinado los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su interrelación; todo esto se encuentra en el **Mapa de procesos (Anexo1)**.



Misión y Visión de la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero

Misión.

Formar personas de manera integral con conocimientos, habilidades, actitudes y valores a través de programas educativos de calidad a nivel licenciatura y posgrado. Así como realizar investigación, innovación y transferencia de tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible de los sectores público, social y privado; de la región, de Hidalgo y de México, en un marco de responsabilidad social.

Visión.

Ser una institución de educación superior reconocida, nacional e internacionalmente, por su alta calidad y productividad académica, responsabilidad social y su contribución al desarrollo cultural y productivo de la región, de Hidalgo y de México.

2. Referencias normativas

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, cuenta con normatividad externa que se encuentra registrada en una **Matriz de Normatividad (Anexo 2)**, la cual, está en resguardo del responsable del área jurídica.

3. Términos y definiciones

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento.

Norma: ISO- 9001- 2015

Vocabulario: ISO- 9000- 2015



Fecha de Aplicación: 02/05/2018	No. Revisión: 0	Hoja: 8 de 19
---------------------------------	-----------------	---------------

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, generó análisis **FODA Institucional** el cual se encuentra en el (**Anexo 3**).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, las cuales se muestran en el documento **Partes Interesadas (Anexo 4)**.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad se establece en el campus central ubicado en Francisco I. Madero y la Unidad Académica de Metztlán para el servicio educativo que comprende los procesos de: inscripción, formación académica (licenciatura, posgrado), estancias, estadías, servicio social, titulación.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La organización tiene determinados los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el **Anexo 1** y se tienen documentados en cada procedimiento las entradas y salidas del producto, así como las responsabilidades y autoridades y los recursos necesarios.

4.4.2 La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos. **Listado de procesos (Anexo 5)**.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso.

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero ha definido que la alta dirección esté integrada de la siguiente manera:

- Rector.

MANUAL DE LA CALIDAD

Fecha de Aplicación: 02/05/2018

No. Revisión: 0

Hoja: 9 de 19

- Secretario Administrativo.
- Secretario Académico.
- Contralor Interno.
- Director de Planeación y Evaluación.
- Encargado del Programa Educativo de Ingeniería Agroindustrial.
- Director del Programa Educativo de Ingeniería en Agrotecnología.
- Director del Programa Educativo de Ingeniería Financiera.
- Encargado del Programa Educativo de Ingeniería en Sistemas Computacionales.
- Encargado del Programa Educativo de Ingeniería Civil.
- Encargado del Programa Educativo de Ingeniería en Diseño Industrial.
- Encargado del Programa Educativo de Ingeniería en Energía.
- Encargado del Programa Educativo de Ingeniería en Producción Animal.
- Encargado de la Maestría en Desarrollo Agrotecnológico Sustentable.
- Encargada de la Maestría en Ciencia y Tecnología de los Alimentos.
- Subdirector de Vinculación y Extensión.
- Encargado del Departamento de Servicios Escolares.
- Jefe de Departamento de Adquisiciones.
- Jefe de Departamento de Área Jurídica.
- Responsable de información documentada.
- Auditor Líder.
- Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1.1 Generalidades

La alta dirección, como líder del sistema, demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo una política de la calidad y los objetivos de la calidad, asegurándose que se realizan, así también se efectúan revisiones al sistema, documentando las acciones correctivas para verificar la eficacia definiendo las responsabilidades y los recursos necesarios.

5.1.2 Enfoque al cliente

Se realiza en los procesos de control escolar y del área de vinculación para verificar la satisfacción de nuestros clientes, así mismo, el enfoque se muestra en documentos legales y reglamentarios aplicables. Se mantiene un enfoque al aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero a través de la alta dirección, ha documentado una política de calidad indicada en el punto 5.2.1 de este manual.

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero está comprometida con la implementación, permanencia y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de ofrecer servicios educativos de calidad para cubrir las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia, empleadores, sector público y sociedad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La alta dirección a través del Comité de Calidad y por medio de reuniones, pizarrones, personalizadores de escritorio, fondos de escritorio de las computadoras y correos electrónicos, comunica la política de calidad para verificar el entendimiento y aplicación de la misma.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de la UPFIM tiene definidos y documentados en cada uno de los procedimientos los roles de la responsabilidad y autoridad en los documentos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, contando además, con un organigrama donde se encuentra la **estructura organizacional y su jerarquía (Anexo 6)**.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En la UPFIM se han determinado y planificado los riesgos y oportunidades en la **Matriz de Riesgos (Anexo 7)** donde se indican cuáles son las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

6.2 Objetivos de la calidad

1. Alcanzar el 100% de acreditaciones de los Programas Educativos.
2. Aumentar la eficiencia terminal.
3. Disminuir el índice de deserción.
4. Disminuir el índice de reprobación.
5. Mejorar los resultados de la evaluación docente.
6. Incrementar la puntualidad de los trabajadores.
7. Mejorar la eficacia del SGC cumpliendo, al menos, el 90% de los indicadores.
8. Integrar, al menos, un Cuerpo Académico por Programa Educativo conforme a los lineamientos del Programa para el Desarrollo Profesional Docente, para el tipo Superior (PRODEP).
9. Lograr que, a más tardar, en 2021, los programas de posgrado estén registrados en Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC).

10. Registrar anualmente, al menos, un profesor de tiempo completo en el Sistema Nacional de Investigadores (SNI).
11. Incrementar el número de profesores de tiempo completo con perfil deseable del PRODEP.
12. Contar con un Sistema Integral de Gestión (SIG) que comprende: el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Acreditación de Programas Educativos y el Consejo Técnico.

6.3 Planificación de los cambios

En la UPFIM, los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad se realizan de acuerdo a las necesidades con el objetivo de buscar la mejora continua y realizándolos de manera planificada cuidando la integridad del Sistema.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un Programa Operativo Anual, a fin de proveer los recursos. Por medio de la alta dirección se identifican y se proporcionan, a través de solicitudes de los responsables de los procesos (Proceso POA).

7.1.2 Personas

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, asigna responsables para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y en cada proceso, se determinan las personas involucradas en la operación y control de los mismos.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, cuenta con programas de mantenimiento preventivo y correctivo para infraestructura y los equipos de cómputo y transporte, soportando dichos procesos con información documentada.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, ha determinado el ambiente de trabajo por medio de iluminación, ventilación, espacios limpios; además se cuenta con servicio médico dentro de la Institución que también implementa anualmente un programa de Universidad saludable.



7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1.- Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, a través del POA proporciona el recurso necesario para la gestión de títulos y cédulas profesionales, como elemento de validación del servicio educativo.

7.5.1.2.- Trazabilidad de las mediciones

Se cuenta con un libro de registros de títulos entregados que dan cuenta de la prestación del servicio.

7.1.6 Conocimientos de la organización

En la organización se realizan periódicamente juntas de trabajo en las cuales se exponen los conocimientos adquiridos, aportaciones del personal y clientes de la organización para determinar si estos se pueden aprovechar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. De manera conjunta, se llevan a cabo los Consejos Técnicos Educativos de Educación Superior (CTEES).

7.2 Competencia

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, ha definido la competencia del personal que determina los requisitos del producto por medio de perfiles de puesto, en donde se indica la educación, formación o experiencias; Además se realiza capacitación para que el personal se actualice y mejore su desempeño.

7.3 Toma de conciencia

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se realiza un curso de inducción para el personal de nuevo ingreso el cual consistente en presentar el Sistema de Gestión de la Calidad, misión, visión, la política de la calidad, los objetivos de la calidad y los procesos.

7.4 Comunicación

La alta dirección a través del Comité de Calidad y por medio de reuniones y correos electrónicos institucionales, comunica la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, además se cuenta con una **Matriz de Comunicación (Anexo 8)**



7.5 Información documentada

En la UPFIM, se cuenta con información documentada la cual consiste en un manual de la calidad que indica los requisitos de cumplimiento de la norma, también se tiene una lista de documentos que describe los procedimientos requeridos por el Sistema, estos son controlados mediante un procedimiento de control de la información documentada que señala quién los elabora, revisa y aprueba.

7.5.1 Generalidades

La información documentada se encuentra alojada en una carpeta compartida en Drive, la cual se puede consultar teniendo acceso por medio del correo institucional, organizada por procedimientos e identificada y controlada a través de código QR.

7.5.2 Creación y actualización

Se realiza a través del proceso de control de la información documentada, en la cual se especifican los lineamientos.

7.5.3 Control de la información documentada

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento de **Control de la información documentada**, en donde se especifica cómo se lleva a cabo el control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, se lleva a cabo mediante el proceso de formación académica, específicamente al realizar el concentrado de carga horaria del docente, carga académica y programa cuatrimestral.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero la comunicación con el cliente se realiza por medio de sistemas electrónicos (teléfono, fax, correo electrónico) se comunica con sus clientes

sobre la información del producto, atención de pedidos y modificaciones al mismo y retroalimentación de quejas y sugerencias para la mejora.

La comunicación se realiza por medio de instrucciones de trabajo para realizar las actividades, como son: alta, bajas, calificaciones, movilidad, equivalencia, constancias, historiales.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado para realizar el proceso de inscripción, en el cual se determinan y definen los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se cuenta con el procedimiento de inscripción en el cual es necesario verificar los requisitos de ingreso y reingreso establecidos en el reglamento de alumnos.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En caso de que existan cambios en los requisitos originales del producto y/o servicio, la UPFIM se asegura de que dichos cambios sean implementados en todas las áreas pertinentes y en su caso, comunicado a los clientes.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero a través de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP) coparticipa en el diseño curricular a través del desarrollo de manuales de asignatura los cuales son estructurados por docentes. Así mismo de acuerdo al estudio de factibilidad cada programa educativo en el último ciclo de formación puede decidir en las materias establecidas como regionales cual se impartirá.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con el proceso de adquisiciones, en donde se establecen los lineamientos para la adquisición de productos y/o contratación de servicios.

8.4.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado para realizar el proceso de adquisiciones, donde se establecen el seguimiento para verificar el cumplimiento de las solicitudes de materiales y servicios.

8.4.2 Tipo y alcance del control

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, se cuenta con directorio de proveedores para los casos donde aplica, así como los registros del seguimiento y el grado de cumplimiento que tienen dichos proveedores.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Se cuenta con una actividad de apoyo, en la que se indica cómo se realizan las compras, conforme a la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para la verificación de los productos comprados, se realiza una inspección de recibo, conforme a la solicitud de materiales y servicios o contrato.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Se han identificado los siguientes procesos: Formación académica en los programas educativos (Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería en Agrotecnología, Ingeniería Financiera, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería Civil, Ingeniería en Diseño Industrial, Ingeniería en Energía, Ingeniería en Producción Animal), Estancias, Estadías, Servicio Social Titulación, posgrado (Maestría en Desarrollo Agrotecnológico Sustentable, Maestría en Ciencia y Tecnología de los Alimentos).

Para los cuales, la planificación y el control de estos procesos, se realiza por medio de los procedimientos e instructivos.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La prestación del servicio educativo se identifica por medio del número de matrícula del alumno inscrito en la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero y a través de la misma se le da trazabilidad a todo el proceso de formación.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

No aplica dado que la UPFIM no retiene ningún documento original propiedad del cliente, solo información que se resguarda atendiendo la ley de acceso a la información.

8.5.4 Preservación

No aplica, por ser un servicio

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, se ha determinado que no se realizan actividades posteriores a la entrega ya que se tiene definido el término con el proceso de titulación

8.5.6 Control de los cambios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se rige a través de las políticas establecidas por la Secretaría de Educación Pública del Estado de Hidalgo (SEPH) y por la secretaría de profesiones.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero determina la liberación del servicio a través del proceso de titulación o con certificado parcial de estudios.

8.7 Control de las salidas no conformes

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado en donde está definido que el producto no conforme se documenta, se analiza y se llevan a cabo acciones para tratar el servicio no conforme.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

En la Universidad Politécnica de Francisco I. Madero se han establecido procesos e indicadores en los cuales se establece como llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, así como la frecuencia en que son revisados.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con instrumentos para verificar la satisfacción del cliente, como son: encuestas, buzón de quejas y sugerencias, se aplican algunas encuestas a egresados y empleadores, así como se llevan a cabo reuniones con padres de familia y juntas directivas.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero analiza y evalúa los datos y la información comparando estadísticas periódicamente (según el proceso) contra períodos anteriores o alcance en las metas establecidas.

9.2 Auditoría interna

9.2.1. La organización debe llevar a cabo auditorías internas

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado para la realización de auditorías internas, que permitan evaluar la conformidad del SGC.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado de revisión por la dirección.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero cuenta con un procedimiento documentado de revisión por la dirección, en donde se establece como entrada lo siguiente:

- 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 los productos y servicios;
- 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

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, con base a los resultados de la revisión de la dirección, documenta los acuerdos tomados, los responsables y las fechas compromisos así como los informes de seguimiento y los recursos que se requieren.

10. Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, cuenta con un procedimiento de acciones correctivas.

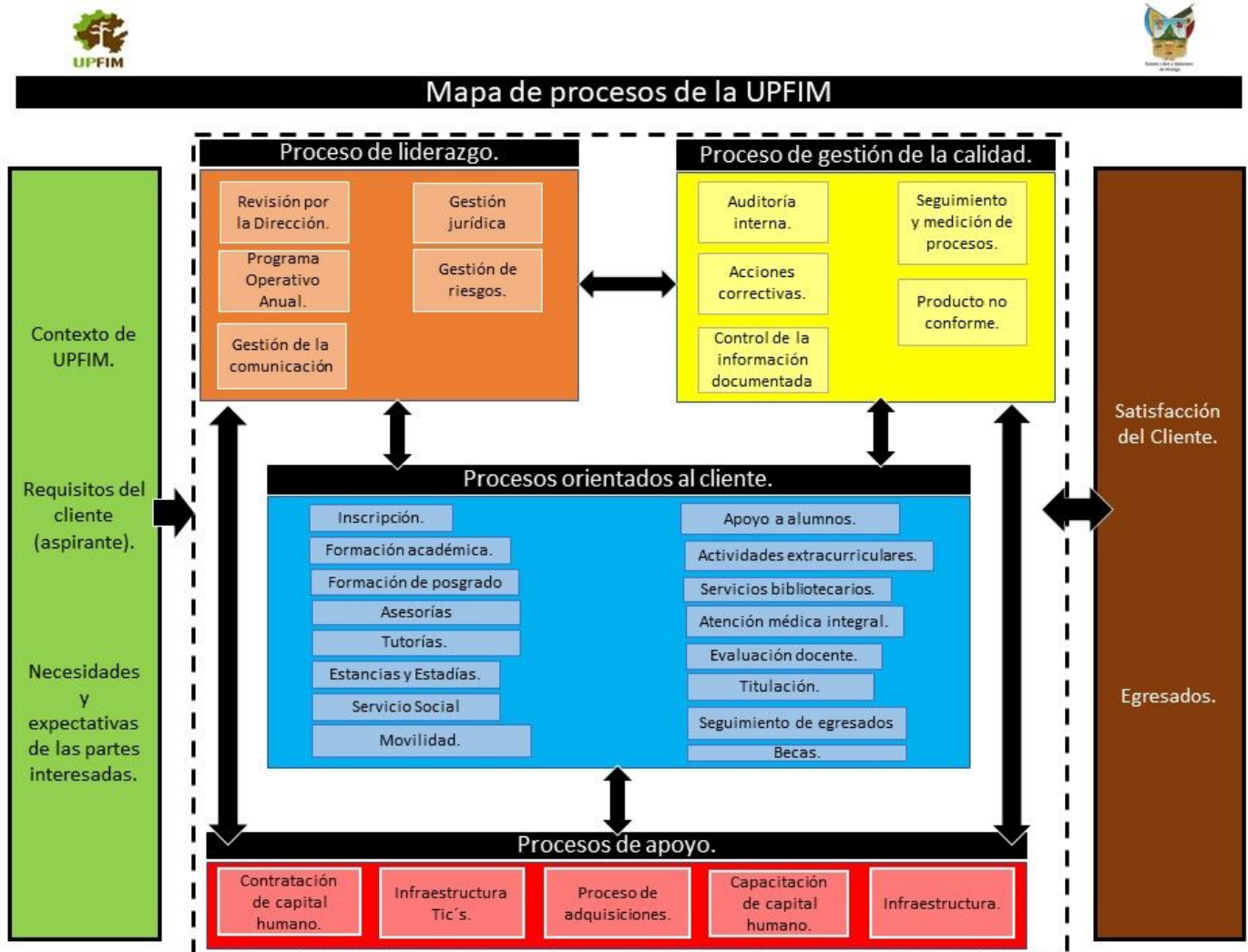
10.2.2 La organización debe conservar información documentada

La Universidad Politécnica de Francisco I. Madero tiene documentación derivada de las no conformidades y las acciones correctivas.

10.3 Mejora continua

En Universidad Politécnica de Francisco I. Madero, la mejora continua se realiza por medio de la revisión de la dirección y queda documentada en minutas.

ANEXO 1. Mapa de procesos





Anexos:

Anexo 2. Matriz de Normatividad (Word)

Anexo 3. FODA institucional (Word)

Anexo 4. Partes Interesadas (Excel)

Anexo 5. Listado de procesos (Word)

Anexo 6. Estructura organizacional (Word)

Anexo 7. Matriz de Riesgos (Excel)

Anexo 8. Matriz de Comunicación (Excel)