

INDICE

0.	Introducción	3
1.	Objeto y campo de aplicación	3
2.	Referencias Normativas	4
3.	Términos y definiciones	4
4.	Contexto de la Organización.....	5
4.1	Comprensión de la Organización y de su contexto.....	5
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
4.3	Determinación del Alcance del sistema de Gestión de Calidad	9
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	10
5.	Liderazgo	11
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades.....	11
5.1.2	Enfoque al cliente.....	12
5.2	Política de Calidad	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	13
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	14
5.3	Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización	14
6.	Planificación	16
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	16
6.2	Objetivos de la Calidad y la Planeación para lograrlos	16
6.3	Planificación de los cambios	17
7.	Apoyo	17
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	17
7.1.2	Personas	18
7.1.3	Infraestructura	18
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	18
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	19
7.1.6	Conocimientos de la Organización	19
7.2	Competencia	19
7.3	Toma de Conciencia	19
7.4	Comunicación.....	20
7.5	Información Documentada	
7.5.1	Generalidades.....	20
7.5.2	Creación y Actualización.....	21
7.5.3	Control de la Información documentada.....	21

8.	Operación	21
8.1	Planificación y control operacional.....	21
8.2	Requisitos para los productos y servicios.....	21
8.2.1	Comunicación con el Cliente	21
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	22
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	22
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	23
8.3	Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios.....	23
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
8.4.1	Generalidades.....	23
8.4.2	Tipo y alcance del control	23
8.4.3	Información para los Proveedores Externos	24
8.5	Producción y provisión del servicio.....	24
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del Servicio	24
8.5.2	Identificación y Trazabilidad.....	24
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	25
8.5.4	Preservación	25
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	25
8.5.6	Control de los cambios.....	25
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	26
8.7	Control de las salidas no conformes	
8.7.1	Control de los productos y servicios no conformes	26
8.7.2	Registros de No conformidades.....	26
9.	Evaluación de Desempeño.....	27
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
9.1.1	Generalidades	27
9.1.2	Satisfacción del Cliente	27
9.1.3	Análisis y Evaluación	27
9.2	Auditoría Interna.....	28
9.2.1	Generalidades	28
9.2.2	Calificación de Auditores internos	28
9.3	Evaluación por la Dirección.....	28
9.3.1	Información para la Revisión	29
9.3.2	Salidas de la Revisión por la Dirección	29
10.	Mejora.....	29
10.1	Generalidades	29
10.2	No conformidad y acciones correctivas	30
10.2.1	No conformidad	30
10.2.2	Acciones correctivas	30
10.3	Mejora Continua	30

0. Introducción

En el año 1993 se funda la Universidad Politécnica Hispano Mexicana es una Institución de Educación Superior, de financiamiento privado, laica, ajena a partidismos políticos, fundamenta su reconocido prestigio en su infraestructura humana, intelectual y física y el sentido social con el que concibe la educación: la disciplina, el trabajo, el fomento a los valores más dignos de nuestra sociedad y la formación integral del futuro profesionista egresado, nuestra oferta de servicios educativos es pertinente y constantemente actualizada, y nuestra población estudiantil es significativa, la Institución es una fuente de empleo y polo de desarrollo en las zonas donde se ubican sus planteles apoyando de esta forma también el desarrollo regional.

En la actualidad la Universidad Politécnica Hispano Mexicana cuenta con programas educativos:

1. Administración de Empresas
2. Arquitectura
3. Comercio Internacional
4. Comunicación
5. Contaduría Pública y Finanzas
6. Derecho
7. Diseño Gráfico
8. Gastronomía y Artes Culinarias
9. Terapia Física
10. Ingeniería Industrial
11. Mercadotecnia y Publicidad
12. Turismo y hotelería
13. Psicología

0. Objeto y campo de aplicación

El presente manual especifica los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana para:

- a) Demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de nuestros usuarios, los legales y reglamentarios aplicables.

- b) Aumentar la satisfacción de los usuarios a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad de los requisitos de nuestros usuarios, los legales y reglamentarios aplicables.

Aplicable en ambos planteles, el Plantel ubicado en Calle Chalchicomula Número 21, Colonia la Paz y en el Plantel que se encuentra en Avenida 25 Poniente Número 503, Colonia Chulavista.

2. Referencias Normativas

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana toma en cuenta Normas Internacionales y Nacionales, para la implementación, mantenimiento y mejora tales como:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 3°.
- Ley General de Educación.
- Ley para la Coordinación de Educación Superior.
- Ley de Educación Superior del Estado de Puebla.
- Ley Reglamentaria del Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.
- Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional.
- Acuerdo 279 Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios tipo Superior.
- Acuerdo 243 RVOE.
- Acuerdo 279 RVOE.
- Acuerdo 2011 RVOE.
- Convocatoria de Becas.
- QL-P-021.
- Norma ISO 9001-2015.
- Calendario Oficial Escolar Secretaria de Educación Pública.

3. Términos y Definiciones

Para el propósito de este manual, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. (Fundamentos y Vocabulario):

Acción Correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.

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

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

Competencia. Capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Eficacia. Grado en que se realizan las actividades y alcanzan los resultados planificados.

M. G. C. Manual de Gestión de la Calidad

Manual de Calidad. Documento que describe el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana

Tablero de control. Es la tabla que nos muestra cómo es el desempeño de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana semestralmente de acuerdo a las mediciones que consideramos críticas para el logro de nuestra misión y visión.

S. G. C. Sistema de Gestión de Calidad.

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana es un sistema establecido, implementado y mantenido para la mejora continua. Determinando los problemas externos e internos que afectan la capacidad para lograr los resultados planificados.

Se realiza un análisis **FODA** del entorno social, económico, cultural y político, que puedan afectar la implementación o desempeño del SGC. Derivado del análisis se derivan las acciones y estrategias que coadyuven al logro de objetivos y metas establecidos

La ubicación es determinada a través del análisis de la siguiente información del entorno: Vías de acceso, ruta de transporte público, zonas comerciales, zonas de estacionamiento, condiciones de seguridad; esto para brindar un servicio adecuado a nuestros clientes, usuarios y colaboradores.

4.2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha determinado las necesidades de las partes interesadas, los instrumentos establecidos para su identificación y la manera en que se dará respuesta a cada una de ellas. **Figuras 1A y 1B. Requisitos de las partes interesadas.**

PROPIEDAD DE UPHM

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	REQUISITOS / ESPECTATIVA	INSTRUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	INDICADOR	ACCIONES
Consejo Directivo	Utilidades / Reconocimiento y posicionamiento de la Institución.	Juntas de Consejo	Cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.	Creación de un Plan de Crecimiento.
Rector	Compromiso de los coordinadores y personal administrativo en general, eficiencia y lealtad de los colaboradores Cumplimiento de los objetivos y metas establecidas	Tabla de seguimiento de objetivos estratégicos.	% de avance y cumplimiento de objetivos	Presentación de resultados de cada Coordinación. Seguimientos a programas institucionales.
Alumnos y Área Académica	Docentes con Posgrado	Contar con el 30% de docentes con posgrado dentro de la planta docente	30% de docentes con posgrado	Nivelación del pago hora/clase para docentes con posgrado
Alumnos y Docentes	Laboratorios, talleres y aulas con infraestructura adecuada e innovadora para realizar las materias	Cotización de la mejora de equipamiento de laboratorios, aulas y talleres	1 vez por ciclo escolar coordinaciones realizan solicitud de necesidades	Plan de inversión semestral o anual.
Alumnos, Docentes, Área Académica	Planes de estudio actualizados y acordes al entorno laboral estatal y nacional	REVOE actualizado cada 5 años	% de aceptación de los planes y programas de estudio actualizados	Programa de actualización de planes y programas cada 5 años
Alumnos y Padres de familia	Calidad en el servicio, resolución de problemas, eficiencia en la logística en el servicio, programas de becas y Titulación oportuna	Encuesta de servicio, buzón de quejas, número de solicitudes para beca, eficiencia terminal	Número de encuestas satisfactorias, % de disminución de quejas en el buzón, % de becas otorgadas, % de eficiencia por generación.	<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo estrategias para el mejoramiento de la atención al alumno Establecer un programa de becas con estudio socioeconómico y cumplimiento académico mínimo indispensable Programa de apoyo al tesista
Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> Identidad Institucional, Ambiente Universitario, Actividades Extracurriculares Académicas y Culturales 	Programa de Actividades Extracurriculares y encuesta de satisfacción	2 actividades extracurriculares al semestre por licenciatura	Implementar actividades innovadoras de interés académico
	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del Acervo Bibliográfico físico y virtual de todas las áreas de conocimiento 	Implementación del Acervo Bibliográfico por semestre	1 vez al año solicitud por parte de coordinación académica libros para cada una de las licenciaturas	Adquisición de bibliografía e implementación de personal responsable de la biblioteca

Figura 1A. Requisitos de las partes interesadas

Control Escolar	Pago oportuno, ambiente laboral adecuado, Oportunidad de crecimiento profesional, Recursos necesarios, reconocimiento laboral, Instalaciones adecuada	Encuesta de clima laboral, evaluación al desempeño, infraestructura adecuada para archivo y control escolar, curso de capacitación	Número de encuestas aplicadas, reubicación de control escolar, no. De cursos recibidos	Evaluación de resultados
Coordinadores y docentes	Atención amable y oportuna, pronta respuesta a sus problemas en cuanto al sistema y problemas con los alumnos y en aspecto académico	Bitácora de atención	Registro de solución de problemas	Correcta comunicación entre docentes, coordinadores y administrativos para la solución de problemas
Docentes Investigadores	Espacio físico para atención de alumnos investigadores	Avances en investigaciones científicas	1 investigación innovadora por licenciatura por ciclo escolar	Implementar un departamento de investigación y apoyo al tesisista escolar
Personal Administrativo	Reconocimiento laboral	Reconocimiento por años de servicio a la institución y excelencia académica	1 de docentes por licenciatura en excelencia académica y docentes por servicio (5, 10, 15 o 20 años)	Ceremonia de Reconocimiento a la lealtad Universitaria
	Incentivos económicos	Reconocimiento a la puntualidad, a la asistencia	100% de asistencias y 100% de puntualidad al semestre	Remunerar al trabajador comprometido con la institución
	Salarios y prestaciones de ley	Tabulador de esquema de pagos	1 vez al año de aumento salarial conforme a la ley	Estudio económico sobre el tabulador salarial
	Programas de Integración	Encuesta de satisfacción	1 programa de integración por ciclo escolar	Implementar actividades de integración laboral
	Cursos de atención a clientes	Encuesta de satisfacción	1 curso de atención al cliente por ciclo escolar	Llevar a cabo estrategias para el mejoramiento de la atención al cliente
	Comunicación asertiva entre departamentos administrativos	Flujogramas	100% de cumplimiento en tiempo y forma de los procesos administrativos	Establecer un canal de comunicación entre departamentos administrativos más asertivo
Promoción y Difusión	Pago oportuno, ambiente laboral adecuado, crecimiento laboral, recursos adecuados para realizar actividades laborales, capacitación, apoyo por parte del Presidente del Consejo	DNC Encuesta de clima laboral, evaluación al desempeño	Número de cursos solicitados, número de encuestas aplicadas y número de evaluaciones aplicadas	Presentación de resultados
Sociedad	Vinculación Empresarial	Convenios con Empresas Reconocidas del sector público y privado	1 convenio por licenciatura por ciclo escolar	Relaciones de apoyo mutuo entre empresas e institución

Figura 1B. Requisitos de las partes interesadas

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana, es aplicable a Prestación del Servicio de enseñanza aprendizaje en educación superior.

Para tal efecto se han designado como estratégicos los procesos de Promoción y Difusión, Inscripción y reinscripción, Proceso Académico, Servicio Social y Prácticas Profesionales, Titulación, desarrollados en las instalaciones de los Planteles ubicados en Calle Chalchicomula Número 21, Colonia la Paz, así como en el ubicado en Avenida 25 Poniente Número 503, Colonia Chulavista, siendo este último la matriz donde se ejecutan todos los procesos.



Los procesos de operación que son claves para la realización de los productos que oferta la Universidad Politécnica Hispano Mexicana cuentan con un diagrama de tortuga en el cual se muestra la interrelación entre procesos y son determinados en cumplimiento de los requisitos de las áreas involucradas en cada una de las etapas.

Los elementos de la norma ISO 9001-2015 que No aplicables al SGC de la UNIVERSIDAD POLITECNICA HISPANO MXICANA son:

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición debido a que en la verificación del Servicio Educativo no se emplean dispositivos que deban ser calibrados o ajustados.

Así como el requerimiento **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**, toda vez que los programas y planes académicos están desarrollados de acuerdo a los estatutos establecidos por la Secretaría de Educación Pública.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha definido la siguiente estructura para identificar claramente los procesos clave y de apoyo para una eficaz administración del Sistema. **Figura 2 Diagrama del SGC.**

Cada uno de estos procesos cuenta con procedimientos establecidos, donde se indican las características y requerimientos a cubrir para garantizar la satisfacción de las partes interesadas y con registros que permiten demostrar el cumplimiento según lo planificado.

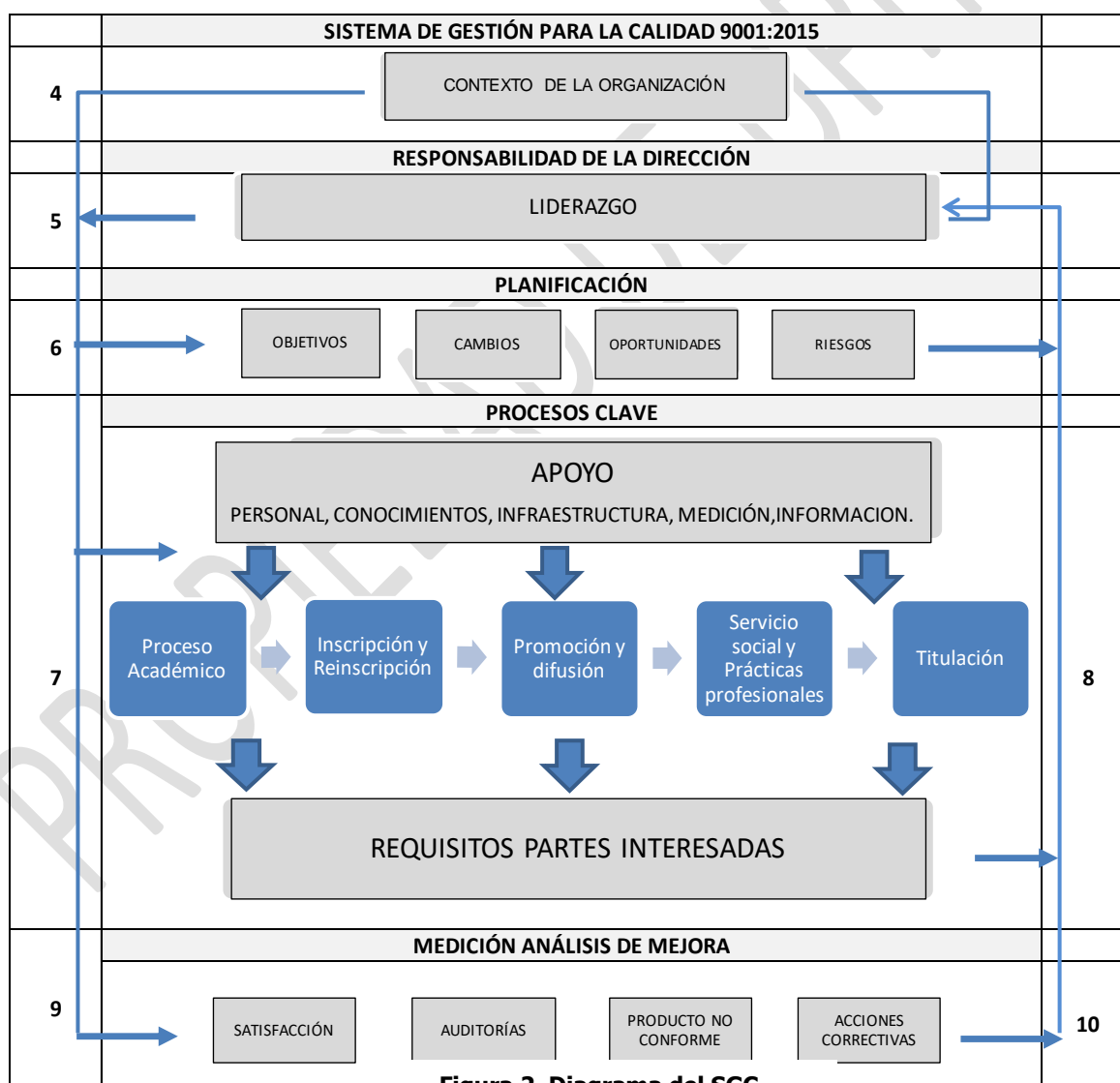


Figura 2. Diagrama del SGC

5. Liderazgo.

5.1 Liderazgo y Compromiso.

5.1.1 Generalidades

La Rectoría establece su liderazgo y compromiso con el SGC a través de los siguientes elementos:

- a) Revisando los indicadores de proceso de forma mensual para la retroalimentación de los responsables de los procesos sobre los objetivos alcanzados o necesidad de recursos para poder cumplir las metas establecidas.
- b) Comunicando en todos los niveles la política de la calidad, los objetivos de calidad, misión, visión y valores, y que estos son comprendidos claramente.
- c) Dentro de la Universidad se han identificado los siguientes procesos como clave para el logro de la permanencia y competitividad:
 - I. Promoción y Difusión
 - II. Inscripción y reinscripción
 - III. Proceso Académico
 - IV. Servicio social y prácticas profesionales
 - V. Titulación

Cada proceso cuenta con la información documentada necesaria para garantizar el cumplimiento de actividades y características para la realización de los productos y servicios, asegurando el cumplimiento de lineamientos internos establecidos y regulaciones externas aplicables:

- Procedimientos
- Indicadores
- Plan de Trabajo
- Registros

- d) La Rectoría y los responsables de procesos han definido claramente Acciones para controlar los riesgos identificados en la Matriz de riesgos, a través de la experiencia, históricos, quejas, auditorías, revisiones, dependencias externas, y

así garantizar servicios que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios y requerimientos de las áreas involucradas.

- e) La Rectoría realiza un análisis cada fin de semestre identificando la necesidad de recursos y que estos sean considerados en el presupuesto del semestre siguiente inmediato.
- f) La Rectoría concientiza a los jefes de área, coordinadores y responsables de procesos, sobre la importancia de cumplir los lineamientos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, mediante la presentación del Plan Anual de Trabajo, Reuniones de trabajos, Revisión por la Rectoría y eventos especiales.
- g) La Rectoría realiza una revisión y análisis de los resultados, Auditorías, Revisión del tablero de control de indicadores de efectividad, con el propósito de lograr los resultados planeados para cada una de las áreas o procesos.
- h) Con el resultado de estas revisiones, la Rectoría identifica áreas de oportunidad para apoyar a los colaboradores en fortalecer estas necesidades y asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- i) La Rectoría promueve la mejora mediante un proceso colectivo de intercambio de ideas, trabajo en equipo y fortalecimiento del programa de capacitación en todos los niveles.
- j) La Rectoría, delega la responsabilidad para la toma de acciones necesarias para el cumplimiento eficaz del Sistema de Gestión, a cada responsable de área o proceso.

5.1.2 Enfoque al cliente

La rectoría demuestra su liderazgo y compromiso asegurándose de que se identifiquen y canalizan las necesidades y expectativas de los clientes a través de los diferentes canales de comunicación o áreas documentadas en las figuras 1A y 1B. Requisitos de las partes interesadas, documentado en el punto **4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

5.2. Política de Calidad

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La rectoría ha establecido la siguiente política de calidad:

“La Universidad Politécnica Hispano Mexicana se compromete en la formación profesional con planes y programas de estudio que respondan a las necesidades de la sociedad, contando con personal especializado e instalaciones modernas, dando cumplimiento al marco legal y normativo”.

La política de calidad se difunde mediante elementos visuales en la institución para el conocimiento de los usuarios y por medio del correo electrónico del SGC, para el conocimiento del personal administrativo.

Misión

Crear fuentes de conocimiento que inspiren el desarrollo del pensamiento y la creatividad con base en planes y programas de estudio teóricos prácticos, para la formación de profesionistas competitivos que satisfagan las necesidades de la sociedad.

Visión institucional al 2025

Ser una institución reconocida en el Estado, comprometida con la formación de sus alumnos y las demandas sociales, con alto nivel académico y humano de sus egresados.

Valores

- ✓ Respeto
- ✓ Libertad de expresión
- ✓ Identidad institucional
- ✓ Innovación
- ✓ Equidad

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad.

La Rectoría se asegura que la política de calidad sea entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la Institución, a través de:

- La difusión de las políticas de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana se difunde a través de dípticos, tableros de difusión, reuniones de Consejo Coordinador y por el jefe de cada departamento.
- La política de calidad es revisada una vez al año con el objetivo de garantizar que esté alineada a los objetivos y necesidades de la Institución.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

La Rectoría asigna la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Asegurarse de que los procesos están generando y propiciando las salidas previstas:
- Informar, en particular a la rectoría sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- 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.

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha definido y asigna los roles y responsabilidades a través de la Descripción de puestos y del Organigrama. **Figura 3.**

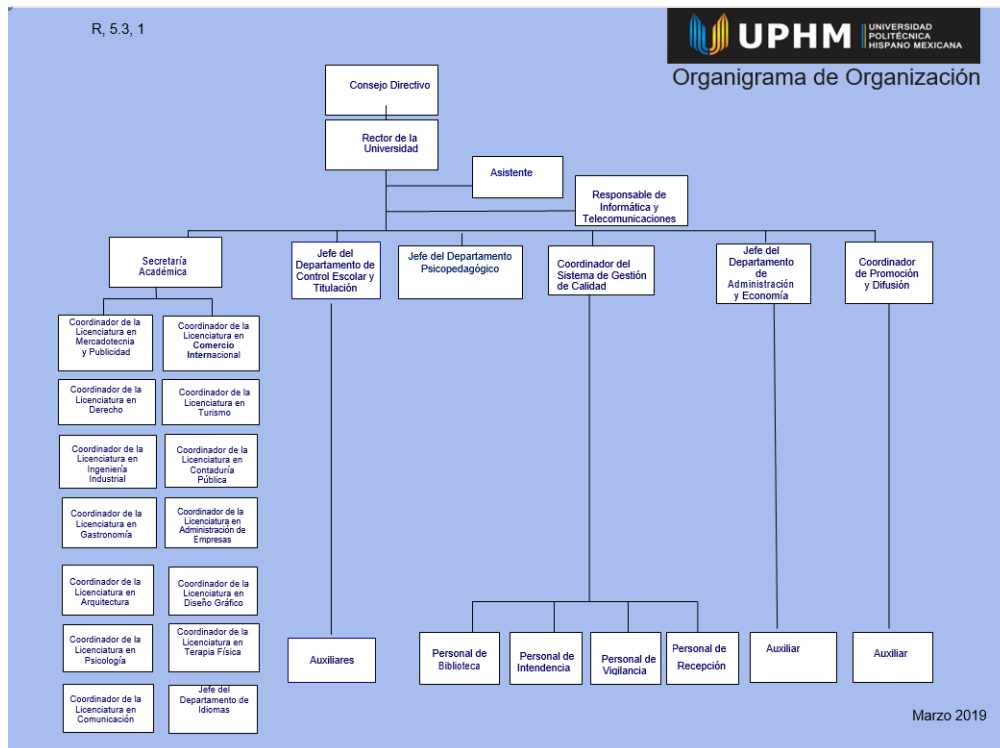


Figura 3. Organigrama

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el Sistema de Gestión de Calidad ha establecido la realización de una **matriz** donde se consideran los riesgos bajo la responsabilidad de cada uno de los dueños del proceso, ya que de acuerdo a su experiencia, históricos de desempeño, áreas de oportunidad, quejas y sugerencias de usuarios se podrá modificar dicho documento.

Dependiendo de la naturaleza del riesgo se definen las acciones necesarias que controlen o minimicen el impacto en los procesos.

6.2 Objetivos de la Calidad y la Planificación para lograrlos.

La Rectoría ha establecido claramente los objetivos de calidad y líneas de acción. Se cuenta con un **Tablero de Seguimiento de Objetivos Estratégicos** para evaluar la eficacia de las acciones establecidas y el cumplimiento de las metas establecidas

En caso de que las acciones realizadas no estén generando el resultado esperado se definen nuevas acciones que permitan el logro de las metas establecidas.

Proceso	Objetivo
Académico	Aprendizaje Significativo
	Generar Investigación
	Aumentar eficiencia terminal
Control Escolar	Implementación de plataforma "Mi escuela.mx, para el control y automatización de las áreas sustantivas.
Promoción y Difusión	Innovar las estrategias de marketing.

La Rectoría y responsables de cada proceso deben asegurar que se cuente con los recursos necesarios para la ejecución de las acciones planeadas para alcanzar los resultados establecidos.

6.3 Planificación de los Cambios.

En la Universidad Politécnica Hispano Mexicana se han establecido los controles necesarios para los cambios que generen un impacto en el Sistema de Gestión. Estos cambios pueden ser en:

- Infraestructura:** Se realiza una propuesta de los cambios, modificaciones o creación de nuevos espacios en la infraestructura y esta es evaluada por la rectoría y áreas involucradas, una vez aprobada se gestionan los recursos necesarios y se establece el Plan de Trabajo para su ejecución.

- b) **Estructura Organizacional:** Se cuenta con un perfil de puestos donde se definen las competencias, conocimientos y habilidades de cada uno de puestos establecidos, con el propósito de garantizar que las condiciones de prestaciones de servicio sufran la menor variación posible.
- c) **Cambios en la Documentación:** Se cuenta con el procedimiento "Control de Información Documentada".
- d) **Cambios en los planes y programas de estudios:** La Universidad Politécnica Hispano Mexicana lleva un control de los cambios y actualizaciones de los programas de estudio.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad son identificados por cada responsable de proceso y proporcionados a través de la aprobación de la Rectoría, con el propósito de cubrir y mejorar la satisfacción de las partes interesadas de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana.

El Departamento de Economía y Administración integra un presupuesto anual para planificar la adquisición de los insumos necesarios para garantizar la calidad de los productos, así mismo se establece un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura necesaria para garantizar la prestación de los servicios en la Universidad Politécnica Hispano Mexicana.

7.1.2 Personas

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana, para asegurar y garantizar la calidad del servicio, se asegura de que el personal que realiza trabajos que afecten la calidad del producto/servicio, tengan el nivel de competencia necesario para realizar sus actividades, lo anterior se determina con base a su formación académica, capacitación y entrenamiento, habilidades y experiencia, establecidos en las descripciones de puesto y es demostrada a través de la curricular del personal. Para lo cual se cuenta con el procedimiento P. 7.2.1 Capacitación.

7.1.3 Infraestructura

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana cuenta con la infraestructura necesaria para ofrecer educación y formación integral de calidad con un alto sentido social; innovadora en todos los niveles y modalidades académicas, con prestigio nacional e internacional, accesible a todos los estratos socioeconómicos; con alto nivel de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. Esta infraestructura está compuesta por edificios, espacios de trabajo, equipos de proceso y servicios asociados.

Anualmente se prepara un presupuesto de inversión y mantenimiento, para el cual se toman como base las necesidades y oportunidades identificadas a través de los resultados de auditorías operacionales externas y de calidad.

Para el mantenimiento del equipo de cómputo el responsable de Informática y Telecomunicaciones realiza revisiones periódicas para garantizar que estos funcionen eficazmente. Así mismo, para el control y resguardo de la información de medios electrónicos realiza el respaldo y resguardo de las bases de datos de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana.

7.1.4 Ambiente para la operación de los Procesos.

La Rectoría de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha establecido principios de orden y de limpieza, mismos que cada jefe de departamento, coordinador y responsable de área debe asegurarse de implementar para así mantener las condiciones adecuadas necesarias en las áreas bajo su responsabilidad.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

Excluido ver **4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.**

7.1.6 Conocimientos de la Organización.

En la Universidad Politécnica Hispano Mexicana se define que cada responsable de área o proceso debe actualizar sus procedimientos de acuerdo a nuevos requerimientos, mejoras identificadas y experiencias adquiridas en la ejecución. En las Reuniones del Academia llevadas a cabo cada mes, se abordarán las experiencias o situaciones presentadas en cada uno de los procesos o plantel mismo que aportarán conocimientos de distinta índole y estas son documentadas en la minuta correspondiente.

El responsable de cada proceso, debe archivar información relevante de cada uno de los procesos en la carpeta denominada "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD".

7.2 Competencia

La competencia del personal administrativo que presta sus servicios en la Universidad Politécnica Hispano Mexicana, se establece en los perfiles de puesto, así como la experiencia necesaria para desempeñar sus funciones.

7.3 Toma de Conciencia

La Rectoría se asegura de que la política de calidad es comunicada y comprendida en todos los niveles de la estructura organizacional, mediante el jefe de área o responsable de proceso así mismo se crea conciencia en las tareas desempeñadas por cada uno de los colaboradores a través de la comunicación e importancia de cumplir requisitos establecidos, garantizar satisfacción de los clientes o áreas involucradas.

7.4. Comunicación

El Rector de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana es responsable de la difusión de la filosofía institucional, así como de los objetivos de calidad y de los requisitos de las partes interesadas a través de todos los niveles de la Institución. Los responsables de cada proceso, deben comunicar la información pertinente a cada una de sus áreas involucradas asegurándose que dicha información sea clara y garantice el objetivo de la información proporcionada. Estableciendo la siguiente tabla de comunicación:

¿Qué comunicar?	¿Cuándo comunicar?	¿A quién comunicar?	¿Cómo comunicar?	¿Quién comunica?
Estatus de los objetivos de calidad.	A final de cada mes.	Rectoría Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad	Por medio de reuniones en que se muestran los avances.	Responsables de procesos.
Planificación de actividades académicas a desarrollar en el semestre o período ordinario	Antes del inicio de cada semestre. Agosto para Semestre A y Enero Semestre B.	Rectoría Departamentos administrativos	En reuniones del Consejo de Coordinadores	Secretaría Académica y Coordinadores de Licenciaturas
Reuniones, avisos importantes de SEP, solicitud de información	De acuerdo a la importancia del documento.	Coordinadores, jefes de departamento y personal administrativo	Oficios, correos electrónicos	Rectoría, coordinadores, jefes de departamento que requieran información
Períodos de exámenes, fechas de pagos, inicio y fin de semestre y actividades escolares	Antes del inicio de cada semestre. Agosto para Semestre A y Enero Semestre B.	Alumnos, personal docente y administrativo en general	Calendario escolar impreso y a través de la plataforma Mi-escuela.mx	Rectoría
Cursos y taller del Sistema de Gestión	Cada año al presentar el plan de capacitación	Coordinadores, jefes de departamento y personal	Correo electrónico	Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad y

		administrativo		Secretaría Académica
Conferencias, concursos.	Cuando se la programa actividad	Alumnos, personal docente	Mamparas, carteles y pizarras.	Coordinadores

7.5 Información Documentada

7.5.1. Generalidades

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana se basa en la siguiente estructura para la Elaboración y control de la información documentada:

- **Política de Calidad:** Es la declaración de la dirección con el compromiso adquirido ante la Comunidad Universitaria para dar un servicio de educación integral y alta competitividad.
- **Planeación de Desarrollo Institucional 2017 – 2018:** Es el Plan Rector basados en ejes estratégicos en el que se establecen objetivos y metas para enfrentar los desafíos del entorno en la Educación Superior.
- **Manual de Gestión:** Este documento se establecen las condiciones para el cumplimiento de los requisitos establecidos de nuestro sistema de Gestión para garantizar la satisfacción de las partes interesadas en cada uno de los procesos.
- **Manual de Organización:** Documento en el cual se establece la estructura organizacional, perfiles, competencias, habilidades, conocimientos y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo.
- **Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad:** Requerimientos de la norma ISO 9001:2015 que marcan las directrices a seguir para el control y mejora de cada uno de los procesos.
- **Instructivos de los Procesos:** Son documentos donde se establecen las actividades y requisitos para los procesos clave de cada una de las áreas que transforman la información recibida en productos y servicios.
- **Procedimientos Institucionales:** Son procedimientos de soporte institucional que buscan fortalecer la ejecución de los procesos clave de la Institución.
- **Registros:** Son documentos en los cuales se demuestra que las actividades se desarrollan bajo las condiciones preestablecidas y nos proveen de información para el seguimiento, análisis y toma de decisiones; estos documentos pueden estar de forma impresa o en medios digitales.

7.5.2 Creación y Actualización.

Para la Elaboración y actualización de la información documentada, el Sistema de Gestión de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha establecido el procedimiento "Control de Información Documentada".

7.5.3 Control de la Información Documentada

La metodología definida para el control de documentos puede ser consultada en el Procedimiento "Control de Información Documentada", en el cual se establecen las siguientes condiciones:

- a) Identificación de la documentación
- b) Distribución, Recuperación y Uso
- c) Control de cambios
- d) Conservación y disposición

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana planifica, implementa y controla los procesos académicos, inscripción y reinscripción, titulación, servicio social y prácticas profesionales, y promoción y difusión para cumplir con los requisitos del servicio de educación a nivel licenciatura y para implementar las acciones determinadas en el punto **6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.**

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el Cliente

Para la comunicación con los usuarios la Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha determinado los siguientes mecanismos:

- a) **Comunicación Digital:** Por medio del cual se proporciona información relativa a los servicios que ofrecemos por medio de redes sociales y comunicación visual (pantallas dentro de la institución).
- b) **Departamento de Promoción y Difusión y/o Línea de atención al cliente 2223231662 o por medio del chat en redes sociales:** En donde se recibe y dan solución a las dudas, incidencias e inquietudes de los clientes en cuanto a los servicios recibidos, así como la retroalimentación del mismo.
- c) **Retroalimentación** con el área correspondiente de acuerdo a la solicitud del cliente detectados en la **R, 8.2.1, 2 Encuesta de satisfacción del servicio** aplicada a los usuarios al finalizar el ciclo escolar, así como el **R, 8.2.1,1 Buzón de Quejas y sugerencias** el cual mediante una bitácora se da seguimiento.
- d) **Avisos en plataforma "Mi escuela.mx":** Mediante la plataforma se colocan avisos y el calendario escolar para la permanente consulta de los alumnos.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana identifica y determina los requisitos relacionados con las Partes interesadas de la siguiente manera:

- a) Los requisitos indicados por las partes interesadas mediante los procesos de evaluación del desempeño, evaluación de satisfacción de servicios y el buzón de quejas y sugerencias.
- b) Los requisitos no establecidos por los usuarios pero necesarios para el uso especificado o previsto, como son:
 - I. Convocatorias de ingreso.
 - II. Perfiles de ingreso.
 - III. Planes de estudio de cada programa educativo.
- c) Requisitos legales y reglamentarios establecidos en el punto **2. Referencias Normativas** y dados a conocer por los mecanismos de comunicación establecidos en el punto **7.4 Comunicación.**

d) Requisitos adicionales considerados como necesarios por la Universidad Politécnica Hispano Mexicana.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana se asegura de cumplir los requisitos de los productos y servicios a través de la infraestructura y recursos necesarios, estos están previamente definidos en cada uno de los planes y programas de estudio reconocidos por las autoridades correspondientes. Adicionalmente la Rectoría realiza un análisis de acuerdo de las tendencias en los últimos cinco años para determinar si se cuenta con la capacidad instalada y garantizar que los servicios sean de calidad.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha determinado que cuando se cambien los requisitos para los servicios de educación superior, la información documentada pertinente sea modificada y que los involucrados sean conscientes de los requisitos modificados según aplique con ayuda de los mecanismos de comunicación establecidos en el punto **7.4 Comunicación**.

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

Excluido ver **4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad**.

8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades.

Mediante Rectoría y el Departamento administrativo y de economía, de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana se abastece de los insumos necesarios en las cantidades requeridas, al mejor costo y de acuerdo a las especificaciones autorizadas, suministrados externamente.

Se realiza una selección de proveedores que provean los insumos que se consideran importantes en los procesos de la organización; así como el análisis de su aprobación, evaluación y reevaluación que será responsabilidad de Rectoría.

8.4.2 Tipo y Alcance del control

Los procesos contratados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana para la prestación del servicio de educación superior.

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana deberá:

- a) Asegurar que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC;
- b) Definir los controles aplicables a cada proveedor externo y a los resultados obtenidos.
- c) Considerar el impacto de los procesos, productos y servicios suministrados externamente para cumplir con los requisitos del usuario.
- d) Determinar la verificación y actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicio suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los Proveedores Externos

Es responsabilidad de cada solicitante definir los requerimientos técnicos, documentos o información que debe proporcionar el proveedor de acuerdo al tipo de servicio o producto solicitado y esto se establece en el formato **R, 8.4.1,1B Requisición de Compra**.

8.5. Producción y Provisión del Servicio.

8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha identificado sus procesos claves y ha implementado un procedimiento, un plan de control y un diagrama de tortuga donde se muestran las entradas y salidas de cada uno de los procesos y su interrelación.

La realización y prestación del servicio que ofrece la Universidad Politécnica Hispano Mexicana a los usuarios, está establecida bajo los requisitos de la Secretaría de Educación Pública.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

El Departamento de Control Escolar es el encargado de asegurar la identificación única de los alumnos por medio del número de matrícula (asignado y registrado en el proceso de inscripción) y la trazabilidad de los servicios proporcionados por la Universidad Politécnica Hispano Mexicana en sus diferentes fases (Periodos cursados/ciclo escolar), manteniendo estos registros a través del Sistema Mi-escuela.mx.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

a) Propiedad del Cliente.

Todos los documentos proporcionados por el alumno están debidamente resguardados y clasificados en el Departamento de Control Escolar, conforme al Proceso de Inscripción y Reinscripción. En los casos de deterioro, falta de documentación, o pérdida de algún documento por causas de siniestros, se informará a la parte interesada mediante una circular/oficio de notificación.

b) Propiedad de los Proveedores Externos.

En el caso de servicios subcontratados, los materiales, componentes, herramientas y equipos son responsabilidad del Proveedor y esto establecido en contratos previamente celebrado. En la Universidad Politécnica Hispano Mexicana hacemos buen uso de los equipos, maquinas materiales que son proporcionados por nuestros proveedores.

8.5.4 Preservación

Cada responsable de área o proceso resguarda la información y documentos bajo condiciones controladas que incluyen orden, limpieza, espacios adecuados, el tiempo de disponibilidad de esta información está dada en la lista maestra de registros, una vez que se cumple el tiempo establecido esta se traslada al área de archivo muerto.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana da por terminada la prestación del servicio de educación superior cuando el usuario termina el proceso de Titulación.

8.5.6 Control de los cambios.

Cualquier cambio que sea necesario o identificado en algunos de los procesos se llevará a cabo bajo condiciones controladas preestablecidas en el Procedimiento de Control de Información Documentada, en el caso de los cambios necesarios en planes y programas estos se realizan bajo los requerimientos de la Secretaría de Educación.

8.6 Liberación de los Productos y servicios

La liberación de los productos se lleva a cabo por el Proceso de Titulación y no será ejecutado hasta que los alumnos hayan completado satisfactoriamente los requisitos establecidos en los programas de estudio aplicables.

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana conserva la información pertinente en el proceso de titulación quien mantiene la siguiente información de cada estudiante:

- Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1. Control de los productos y servicios no conformes

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana se asegura de que se cumplan con los diversos procesos y los requisitos establecidos en cada uno de ellos. Identificando, controlando y tomando las acciones pertinentes adecuadas para la no conformidad de los servicios de educación superior otorgados por la institución.

8.7.2 Registros de No conformidades

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana, por medio del R, 8.7.2,1 Bitácora de no conformidades, trata las salidas de cada proceso no conforme resguardando la información que:

- Describa la no conformidad;
- Describa las acciones tomadas;
- Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación de Desempeño.

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.

9.1.1 Generalidades.

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana, planifica e implementa mecanismos para el seguimiento, la medición, el análisis, el control y la evaluación de los servicios, para demostrar la conformidad del servicio que ofrece y del sistema de calidad, llevando a cabo actividades de supervisión tales como se establecen en los reportes de cumplimiento de las diferentes áreas, auditorías internas y técnicas de estadística.

9.1.2 Satisfacción del Cliente.

Dentro de las acciones llevadas a cabo por la Universidad Politécnica Hispano Mexicana para determinar el desempeño del SGC, se ha establecido determinar cuál es la percepción de las partes Interesadas sobre los servicios que presta a través de los siguientes elementos:

- a) Encuestas de satisfacción del servicio.
- b) Buzón de Sugerencias virtual a través de la página web institucional.
- c) Buzón Virtual por medio del correo electrónico informes@uphm.edu.mx
- d) Seguimiento a Egresados
- e) La percepción de las partes interesadas se analiza en las reuniones con jefes de grupo (Semestral) y de Revisión de la Dirección (periodos).

9.1.3 Análisis y Evaluación.

En cada una de las etapas del proceso se realizan análisis y evaluación de la información generada con el propósito de establecer acciones que nos permitan alcanzar la conformidad de los productos o servicios y cumplir el grado de satisfacción determinada a nuestros clientes. Este proceso se realiza conforme a los siguientes puntos de verificación y medición:

- a) Planes de Trabajo (Anual, semestral y bimestral, según corresponda a cada área)

- b) Reportes de Cumplimiento (Bimestral, según corresponda a cada área)
- c) Buzón de sugerencias (Permanente)
- e) Reuniones de Coordinadores de Área (Conforme a la agenda de trabajo)
- f) Resultados de encuestas de satisfacción del personal docente y administrativo (Semestral)
- g) Revisión de la Rectoría (Semestral)

Todas las áreas responsables deberán resguardar los registros (Evidencias) de conformidad y aceptación, retención y/o rechazo del servicio (Donde aplique), conforme a la Planificación semestral establecida. La organización asegura que el personal involucrado verifique el cumplimiento de los requisitos pactados con las partes interesadas, registrando los resultados de las verificaciones, en conformidad con los registros de calidad preestablecidos, resguardando la documentación y datos de estas actividades, con el propósito de mantener y proporcionar la evidencia, así como la disponibilidad de la información.

9.2. Auditoría Interna.

9.2.1 Generalidades.

El Procedimiento de Auditoría es el documento que establece la metodología utilizada por el Auditor Líder y su grupo de Auditores Internos, quienes son los responsables de llevar a cabo las Auditorías Internas de Calidad en la Universidad Politécnica Hispano Mexicana.

9.2.2 Calificación de Auditores internos.

El proceso de selección y calificación de auditores internos está documentado en el Procedimiento de auditorías internas, la asignación de roles es determinados por el auditor líder en coordinación con la Rectoría.

9.3 Revisión por la Dirección.

La Dirección revisa el Sistema de Gestión de Calidad semestrales, para asegurarse de su eficiencia, eficacia y adecuación, con el propósito de estar en posibilidades de determinar las oportunidades de mejora.

9.3.1 Información para la Revisión

La información de entrada para la revisión incluye:

- 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, incluir 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 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 Auditorias;
 - 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

Los resultados de la revisión que lleva a cabo la Rectoría están orientados a:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- b) La mejora del servicio proporcionado a las partes interesadas.
- c) La identificación de necesidades de recursos.

10. Mejora

10.1 Generalidades.

En la Universidad Politécnica Hispano Mexicana, se establecen las acciones de mejora resultado del análisis de la información generada en las revisiones por la Rectoría, tablero de indicadores de procesos, seguimiento de la Planeación

Semestral, auditorias, observaciones de visitas de supervisión, sugerencias por parte de nuestro usuario, requerimientos de las autoridades y propuestas por parte de los colaboradores.

10.2 No Conformidad y acciones correctivas

10.2.1 No conformidad.

Se considera una no conformidad cualquier incumplimiento de un requisito preestablecido dentro de los procesos, procedimientos, reglamentos normativos y regulaciones legales aplicables, quejas, incumplimiento de metas o resultados no satisfactorios de procesos. Para esto la Universidad Politécnica Hispano Mexicana ha establecido el procedimiento **P, 8.7.2 Control de no conformidades**.

10.2.2 Acciones Correctivas

Quando se identifica una no conformidad se deben establecer acciones correctivas con base al análisis causa raíz, aplicando cualquier metodología o alguna metodología definida en la guía de herramientas estadísticas. Esto se encuentra definido en el **R, 8.7.2,1 Acciones correctivas**, y es aplicable para cualquier área o proceso de la Universidad Politécnica Hispano Mexicana.

10.3 Mejora Continua

La Universidad Politécnica Hispano Mexicana establece mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad considerando los resultados del análisis y la evaluación, y de las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban tratarse como parte de la mejora continua.