



Sistema Integral de la Calidad y Ambiental

SGCA

ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015

Dr. Enrique Cossio Vargas

Ing. Valeria Gámez Hernández

Rectoría

Coordinadora del Sistema de Gestión Integral

Fecha de actualización: 30/07/2024

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La UTSOE a través de la especificación; ESSGC06 “Contexto de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato” determina los factores externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad y ambiental, conforme se planea en el procedimiento **PRSGC01 “Planificación del SGCA”** etapa 3 “Análisis del contexto”.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas

A través del registro RESGC23 “Requisitos de las partes interesadas” se determinan las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión y los requisitos de estas partes interesadas, así mismo la evaluación del cumplimiento de los requisitos se realiza a través del RESGC07 “Evaluación de los requisitos de las partes interesadas”. Además de definir cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales, de acuerdo al procedimiento; **PRSGC01 “Planificación del SGCA”** Etapa 2 “Determinar necesidades-expectativas de las partes interesadas”.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y ambiental.

La UTSOE, determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión para establecer el siguiente alcance:

“Desarrollo y provisión de servicios educativos para los programas de titulación de Técnico Superior Universitario y su continuidad a Licenciatura, Ingeniería y programas de Educación Continua y Servicios Tecnológicos de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato, considerando la normatividad aplicable y otros requisitos.”

El alcance del sistema de gestión está disponible y se mantiene como información documentada en este Manual.

El SGCA (Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental) considera como no aplicable el siguiente requisito de la norma ISO 9001:2015:

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

En el “PCDIC01” Plan de Calidad de Docencia; la organización NO establece, implementa o mantiene un proceso de diseño y desarrollo, una vez que el servicio educativo que se ofrece obedece a los planes curriculares que se integran desde la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas,

En el “PCVIN01 “Plan de Calidad de Educación Continua y Servicios Tecnológicos; de los cursos de Educación Continua no se aplica el diseño y desarrollo debido a que el contenido temático como el material de apoyo ya tienen un precedente en la UTSOE así como en el mercado, para el cual sólo se realizan las adecuaciones necesarias en cuanto a los contenidos de acuerdo a las necesidades del cliente.

En tanto al alcance de los Servicios Tecnológicos éstos obedecen a una demanda establecida por el cliente, en la cual la institución no se involucra en las etapas de diseño y desarrollo de los productos y servicios sin que esto afecte a la capacidad o a la responsabilidad de la organización

de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

4.4 Sistema de Gestión y sus procesos.

La UTSOE establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones a través del **ESSGC02 “Mapa de Procesos”**.

4.4.2 Documentación de los Procesos

El SGCA con la finalidad de apoyar la operación de los procesos se tiene documentados los requisitos que establece la Norma. Esto contribuye a la realización confiable de los procesos según lo planificado.

Los documentos considerados son:

- **PCDIC01 “Plan de Calidad Docencia”**.
- **PCVIN01 “Plan de Calidad de Educación Continua y Servicios Tecnológicos”**.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección de UTSOE demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGCA mediante la revisión por la Rectoría, ver sección **9.3**; definiendo y analizando la congruencia de la política, los objetivos, el contexto, la dirección estratégica, los procesos de negocio y sus recursos necesarios; comunicando la importancia de una gestión eficaz, ver sección **7.4**; comprometiendo, dirigiendo, y apoyando a las personas, ver secciones **7.2 y 7.3**; promoviendo la mejora, ver capítulo **10**.

Las revisiones por Rectoría se llevan a cabo cada cuatrimestre de acuerdo al programa de revisión por la rectoría.

5.1.2 Enfoque al cliente

Se determinan los requisitos del cliente de acuerdo al **PCDIC01 “Plan de Calidad Docencia”** y **PCVI01 “Plan de Calidad de Servicios Tecnológicos y Educación Continua”**.

Adicionalmente se identifican los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto o servicio que se oferta y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; los detalles de los riesgos y oportunidades identificados, se consideran en **RESGC25 “Evaluación de Riesgos”**.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad y ambiental

La alta dirección de UTSOE establece, implementa y mantiene una política de calidad y ambiental documentada en este Manual.

Política de calidad y ambiental

La Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato satisface los requisitos de los estudiantes y demás sectores de la sociedad que reciben el servicio educativo y tecnológico, considerando la igualdad laboral y NO discriminación, mejorando continuamente la efectividad del SGCA y la competencia del personal con el compromiso de proteger y preservar el medio ambiente cumpliendo con la normatividad aplicable y otros requisitos.

Tanto la política, como los objetivos de la calidad y ambientales se implementan, mantienen y comunican a todo el personal de la organización, son revisados continuamente para su adecuación y están disponibles para el público en general a través de diferentes medios de comunicación de acuerdo al **ESREC08 “Tabla de comunicación interna y externa”**.

5.2.2 Comunicación de las políticas

La política es comunicada, comprendida y aplicada dentro de la organización y esta visible en la página web de la universidad (<http://www.utsoe.edu.mx>), los tableros de información de la organización y en material impreso diverso.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades organizacionales.

La alta dirección de UTSOE se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden dentro de la organización de acuerdo al **ESREC08 “Tabla de comunicación interna y externa”**. Para ello ha creado mecanismos como el **ESSGC03 “Matriz de Responsabilidades Integral”** y el **ESREC03 “Organigrama funcional”**.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Realiza la planificación del sistema de gestión a través del **PRSGC01 “Planificación del SGCA”** e incluye las medidas para hacer frente a los riesgos y oportunidades.

ISO 14001:2015

6.1.2 Aspectos ambientales

Mediante el **RECAM06 “Evaluación de aspectos e impactos ambientales”** se identifican los aspectos asociados y determinan aquellos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo mediante el uso de criterios establecidos.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

Identifican los requisitos normativos aplicables a los procesos mediante el **RECAM08 “Lista de verificación de registros legales y otros”**, tomando en cuenta los aspectos e impactos identificados.

6.1.4 Planificación de acciones

De acuerdo al **PRCAM01 “Identificación y plan de acción de aspectos ambientales”** se identifican las acciones para abordar los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y los riesgos y oportunidades identificados.

6.2 Objetivos del sistema de gestión y planeación para lograrlos.

Los objetivos del sistema de gestión de la calidad y ambiental se identifican y se da seguimiento a su cumplimiento mediante **ESREC09 “Medición y análisis del SGCA”**.

Anualmente se realiza la revisión de los objetivos en donde son modificados o ratificados, de acuerdo con las estrategias generales de la empresa y las necesidades de las partes interesadas.

6.3 Planeación de cambios.

La UTSOE considera para los posibles cambios, de acuerdo al **PRSGC01 “Planificación del SGCA”**:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;

- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Estos cambios son parte integral del **PRREC01 “Revisión por la rectoría y comunicación interna”**.

7. Soporte

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

De acuerdo al **PRSGC01 “Planificación del SGCA”** y como parte de las salidas del **PRREC01 “Revisión por la rectoría y comunicación interna”** determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGCA.

7.1.2 Personas

UTSOE determina y proporciona mediante el **PRDEP01 “Reclutamiento, selección y promoción del personal administrativo de la UTSOE”** y el **PRDIC01 “Reclutamiento y selección de personal académico”** las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura

La UTSOE determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios mediante el **PRMTO01 “Mantenimiento a instalaciones, infraestructura y equipo”**.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Procurando tener un ambiente seguro en las instalaciones, la UTSOE ha conformado una Comisión de Seguridad e Higiene que tiene el objetivo de identificar y controlar los riesgos en las instalaciones y a la salud que puedan afectar el desempeño de los miembros y clientes de la organización.

El ambiente de trabajo se gestiona mediante el **PRMTO01 “Mantenimiento a instalaciones, infraestructura y equipo”**, así como la implementación de la **NMX-R-025-SCFI-2015** En igualdad laboral y no discriminación y aplicando el numeral 5.3.3.2.4 Medir el clima laboral y no discriminación en el centro de trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados de acuerdo al **ESREC09 “Medición y análisis del SGCA”**, los **planes de la calidad (PC)** y las **caratulas de procesos (CPSGC)**, donde se identifican las mediciones que se realizan, con el fin de verificar la conformidad de los servicios y productos.

Los equipos e instrumentos de medición que se utilizan en los servicios no se encuentran calibrados bajo estándares nacionales o internacionales, ya que su uso es con fines didácticos y se controlan por los propios laboratorios.

7.1.6 Conocimiento de la organización

La UTSOE mediante el procedimiento **PRDEP02 “Capacitación de Personal de la UTSOE”** se proporciona los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad con los productos y servicios.

Asimismo mediante entrega-recepción de puestos, el sistema SINUT y lineamientos de archivística, mantiene el conocimiento en la organización ante los cambios de personas en los procesos.

7.2 Competencia

Mediante el **ESREC07 “Tabla de competencia y capacitación por puesto ”** y el perfil de puesto se determinan la competencia necesaria de las personas, a través de los procedimientos **PRDEP01 “Reclutamiento, selección y promoción de personal administrativo de la UTSOE”** y **PRDIC01 “Reclutamiento y selección de personal académico”** se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas y para obtener competencias en el **PRDEP02 “Capacitación de Personal de la UTSOE”**.

7.3 Toma de conciencia

La UTSOE asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización son conscientes de la política de la calidad; los objetivos de la calidad pertinentes; su contribución a la eficacia del SGCA, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño; y las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGCA, a través de lo definido en el **ESREC08 “Tabla de comunicación interna y externa”**.

7.4 Comunicación

La UTSOE determina a través de la **ESREC08 “Tabla de comunicación interna y externa”** la información pertinente para el SGCA incluyendo: qué se va a comunicar; cuándo se va a comunicar; con quién se va a comunicar; cómo se va a comunicar; y quién comunica.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

A través del **PRSGC02 “Control de la Información Documentada”** gestiona la información documentada requerida por la normatividad y la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGCA.

7.5.2 Creación y actualización

Mediante el **PRSGC02 “Control de la Información Documentada”** describe las acciones para crear y actualizar la información documentada.

7.5.3 Control de la información documentada

A través del **PRSGC02 “Control de la Información Documentada”** asegura que la información documentada esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite y esté protegida adecuadamente.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La UTSOE planifica, implementa y controla mediante el **PRSGC01 “Planificación del SGCA”** los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación de servicios.

ISO 14001:2015

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

A través del **INUIP01 “Instructivo del procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias”** describe cómo prepararse para responder a las situaciones potenciales de emergencia.

8.2 Requisitos para productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes de UTSOE se describe a través de la **ESREC08 “Tabla de comunicación interna y externa”** relativa a los productos y servicios; la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; la obtención de la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; la manipulación o control de la propiedad del cliente; el establecimiento de los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de requisitos de los productos y servicios

Los requisitos para los productos y servicios se definen en **PCDIC01 “Plan de Calidad Docencia”** y **PCVIN01 “Plan de Calidad de Educación Continua y Servicios Tecnológicos”**.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

UTSOE se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los clientes, a través de **PCDIC01 “Plan de Calidad Docencia”** y **PCVIN01 “Plan de Calidad de Educación Continua y Servicios Tecnológicos”**

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

UTSOE se asegura de que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los servicios a través de lo establecido en **PCDIC01 “Plan de Calidad Docencia”** y **PCVIN01 “Plan de Calidad de Educación Continua y Servicios Tecnológicos”**.

8.3 Diseño y Desarrollo en productos y servicios

Este requisito no aplica ya que los programas educativos son elaborados por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas y entregados a UTSOE para su ejecución en la prestación del servicio.

Asimismo en el caso del proceso de educación continua y servicios tecnológicos, los servicios están diseñados en primera instancia para la práctica y desarrollo de los alumnos; cuando se presta el servicio a otros clientes, como empresas de la región, se realiza para práctica y desarrollo de docentes y alumnos, y se presta el servicio en función de requisitos establecidos por el cliente.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades.

La UTSOE se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos de acuerdo al **PRRMS01 “Adquisición y control de bienes y servicios, selección y evaluación de proveedores”**.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La UTSOE se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la propia capacidad de UTSOE de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes de acuerdo al **PRRMS01 “Adquisición y control de bienes y servicios, selección y evaluación de proveedores”**.

8.4.3 Información para proveedores externos

La UTSOE se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, ver **PRRMS01 “Adquisición y control de bienes y servicios, selección y evaluación de proveedores”**.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

La UTSOE implementa la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas mediante **PCDIC01 “Plan de Calidad Docencia”** y **PCVIN01 “Plan de Calidad de Educación Continua y Servicios Tecnológicos”** y los procedimientos de los procesos de dirección y de apoyo determinados en el **ESSGC02 “Mapa de procesos”**.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La UTSOE utiliza el control e identificación de las **matrículas de estudiantes, servicios, proyectos** como medios para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los servicios. La UTSOE conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de acuerdo al control de información documentada en la **RESGC01 “lista maestra de documentos”**.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La UTSOE cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras está bajo el control de la UTSOE o está siendo utilizada por el mismo y se refiere a **información de datos personales, documentación y cuando aplique muestras entregada por clientes y proveedores**. Los documentos externos se resguardan en el área Jurídica según el registro **RESGC05 “Documentos externos”**.

8.5.4 Preservación

La UTSOE preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, a la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos como son **expedientes de estudiantes, entregables de contratos o convenios, insumos para los procesos**.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La UTSOE cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios mediante el alcance de las actividades consideradas en el SGCA hacen referencia a:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios (reglamentación legal aplicable).
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas del producto y/o servicio (ver registros de docencia y vinculación).
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil del producto/servicio, para el/la egresado (a) de Técnico Superior Universitario (TSU), el seguimiento se canaliza a través del sistema de información sobre vinculación y de las Universidades Tecnológicas (SIVUT) por tres años, en cuanto a los (as) egresados (as) de nivel Ingeniería es por dos años.
- d) Los requisitos del cliente. Estos procesos aplican específica y únicamente a los productos y servicios descritos en la sección “Alcance del SGCA” del presente documento, y están establecidos

los requisitos en los **PCDIC01 “Plan de la calidad de docencia”** y **PCVIN01 “Plan de la calidad de educación continua y servicios tecnológicos”**.

e) La retroalimentación de egresados (as) se canaliza a través de los documentos mencionados en el apartado (5.1.2).

8.5.6 Control de cambios

La UTSOE revisa y controla los cambios mediante el **RESGC02 “Control de liberación, distribución y cambios”** para la producción y la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados a través del **PRSGC01 “Planificación del SGCA”**.

8.6 Liberación de productos y servicios

La UTSOE implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios de acuerdo a los **PCDIC01 “Plan de la calidad de docencia”** y **PCVIN01 “Plan de la calidad de educación continua y servicios tecnológicos”**.

8.7 Control de salidas no conformes

A través del **PRSGC04 “Salidas No Conformes”** se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada

La UTSOE en el **RESGC18 “Bitácora de salidas No conformes”** mantiene la información de acuerdo a la **ESSGC01 “Tabla de salidas no conformes”** en donde se describe:

- a) Las salidas no conformes.
- b) Las acciones para eliminar las causas de la no conformidad.
- c) Las personas con la responsabilidad de aprobar la liberación de las salidas no conformes.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

De acuerdo al **ESRECC09 “Medición y análisis del SGCA”** evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La alta dirección, con la implementación del SGCA asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

En el **PRREC01 “Revisión por la rectoría y comunicación interna”** se analiza la percepción del cliente, su retroalimentación, así como nuevos requisitos y de otras partes interesadas.

9.1.3 Análisis y evaluación

Mediante el **ESRECC09 “Medición y análisis del SGCA”** y **PRREC01 “Revisión por la rectoría y comunicación interna”** analiza y evalúa los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición.

La UTSOE utiliza los resultados del análisis para evaluar la conformidad de los servicios; el grado de satisfacción del cliente; el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y ambiental; si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; el desempeño de los proveedores externos; la necesidad de mejoras en el sistema de gestión.

9.2 Auditoría interna

Mediante lo descrito en el **PRSGC03 “Mejora continua”**, lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGCA cumple con los requisitos propios de la organización, con los requisitos de las Normas Internacionales aplicables y está implementado y manteniendo eficazmente.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección de la UTSOE revisa el sistema de gestión de acuerdo a lo establecido en el **PRREC01 “Revisión por la Rectoría y comunicación Interna”** para asegurarse de su continua idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la propia organización.

La UTSOE conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la rectoría conforme se especifica en el **PRREC01 “Revisión por la rectoría y comunicación interna”**.

10. Mejora

10.1 Generalidades

La UTSOE determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción de acuerdo al **PRSGC01 “Planificación del SGCA”**, con la finalidad de mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas, corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados y mejorar el desempeño y la eficacia del SG.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

Cuando ocurra una no conformidad, se realizan acciones correctivas de acuerdo al **PRSGC03 “Mejora Continua”**.

10.3 Mejora continua

UTSOE mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGCA de acuerdo al **PRSGC03 “Mejora Continua”** considerando los resultados del análisis y la evaluación, así como las salidas de la revisión de la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua.