

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿Quiénes participan?

Un sistema es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para lograr un fin común; por tanto es necesaria la participación de todo el personal, desde la alta dirección, personal académico, administrativo, manual y de apoyo.

Es importante recordar que la Calidad comienza con la Actitud y Compromiso al Cambio para la Mejora Continua.

¿Cómo contribuyo al logro de los objetivos de la Universidad?

Realizando mis funciones, con eficacia y eficiencia, apoyado de los procesos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad.

Además familiarizarnos con los términos:

- ✓ **CALIDAD:** Son las propiedades inherentes a un objeto o servicio que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas
- ✓ **PROCEDIMIENTO:** Es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea.
- ✓ **ISO:** Es la Organización Internacional de Normalización (originalmente en inglés: International Organization for Standardization, conocida por la abreviación ISO)
- ✓ **ISO 9001:2015:** Es una norma de Sistemas de Gestión de la Calidad reconocida internacionalmente y la versión vigente es la del año 2015.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿Dónde encuentro la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Los procedimientos originales se ubican en la Oficina de la Coordinación de la Calidad; y se puede acceder en formato electrónico a través de la plataforma de la página web institucional de la Universidad Politécnica de Huejutla



Sistemas de Gestión

Calidad	Título
+ Entrada	
+ Formación integral	
+ Salida.	
+ Gestión y Apoyo	
+ Documentos de referencia	



Importancia de la documentación

La certificación en ISO 9001, es una actividad que aporta valor a nuestra Universidad, por ello el documentar permite:

- ✓ Generar evidencias de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Logras trazabilidad en los procesos.
- ✓ Permite la comunicación y la transmisión de la información.
- ✓ Aporta evidencia de que lo planificado se ha llevado a cabo.
- ✓ Define y comunica las interacciones entre los procesos.
- ✓ Logra la conformidad de los requisitos del cliente,
- ✓ Permite difundir y preservar las experiencias de la organización.
- ✓ Evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

#SOMOS UPH

Fecha de Actualización: 07/03/2019

Filosofía Institucional

Misión

Formar profesionales íntegros a partir de servicios educativos idóneos, vanguardistas, de calidad y significativos con responsabilidad en su entorno social y productivo con equidad de género a través del modelo educativo basado en competencias, para incorporarse en el ámbito regional, nacional e internacional, impulsando el desarrollo tecnológico, innovador y sostenible.

Visión

Ser una universidad líder en la formación de profesionales a través de la creatividad, procesos vanguardistas de innovación, transferencia tecnológica y la mejora continua de sus procesos, aplicando altos estándares de calidad y excelencia académica que impulse el desarrollo socioeconómico con igualdad y equidad que garantice el posicionamiento de la institución a nivel nacional e internacional.

Política de la Calidad

La Universidad Politécnica de Huejutla ofrece un servicio educativo integral de calidad orientado hacia la satisfacción de sus clientes, cumpliendo con los requisitos aplicables, basado en un Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de su eficacia, conforme a la norma ISO 9001:2015 R/00

Valores Institucionales

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. Honestidad | 8. Transparencia |
| 2. Respeto | 9. Humildad |
| 3. Responsabilidad | 10. Igualdad |
| 4. Colaboración | 11. Integridad |
| 5. Compromiso | 12. Lealtad |
| 6. Eficiencia | 13. Puntualidad |
| 7. Honradez | |

Objetivos de la Calidad

1. Alta competencia en la zona: Incrementar la matrícula.
2. Reprobación - deserción: Retención de alumnos.
3. Mejoramiento de los aprendizajes: Incrementar la eficiencia terminal
4. Mejorar la operación de la Universidad: Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad:

Mapeo de Procesos del Servicio Educativo Integral



¿Cómo se evalúa el Sistema de Gestión de la Calidad?

Se deben realizar las auditorías de forma planificada, de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad y se orienta a la mejora continua; si son internas con el apoyo de auditores de nuestra Universidad y también auditorías externas por parte de la casa certificadora

Auditoría ISO9001:2015			
El Saber de la Organización	Lo que se Dice que Hace	La Entrevista	DETERMINA LA CONGRUENCIA DE LOS PROCESOS
	Lo que Realmente se Hace	La Evidencia	
	Lo que se hace y Esta escrito	Procedimientos	



¿Cómo se realiza la Revisión de la Dirección y la Comunicación Interna?

A través de las Reuniones del Comité de la Calidad

El Comité de Calidad es un órgano colegiado interno, gestor de la calidad, se encarga de analizar la información asociada al grado de satisfacción de los clientes y propone todas las acciones necesarias para la optimización del funcionamiento del SGC orientado a la mejora continua.

COMPRENSIÓN DE CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Cliente/Parte Interesada	Requisito	Evidencia	Responsable de atención	
Cliente	Estudiantes	Oferta educativa	Tríptico de oferta educativa, video de difusión	Depto. de Vinculación
		Becas	Programa de becas	Depto. de Control Escolar
P A R T E	Egresados	Proyecto de titulación	Informe de estadía Evaluación de la estadía	Encargados de Programas educativos
		Bolsa de empleo	Oferta laboral en bolsa de trabajo	Depto. de Vinculación
I N T E R E S A D A	Trabajadores de la UPHuejutla	Descripción de puesto y responsabilidad de funciones	Manual de organización Contrato laboral	Secretaría Administrativa Depto. de Recursos Financieros y Humanos Abogado General
	Empresas	Servicio Profesional (Estadía, proyectos, capacitación, asesoría)	Carta de presentación y aceptación de estadía Convenios de colaboración Cursos Talleres Proyectos con empresas	Secretaría Académica Depto. de Vinculación Encargados de Programas Educativos
P A D R E S	Padres de familia	Trazabilidad del estudiante,	Historial Académico, constancias Escolares	Depto. de Control Escolar
		Reunión de padres de familia	Convocatoria o citatorio	Secretaría Académica
A U T O R I D A D E S	Autoridades educativas (SEPH y SEP)	Desempeño de indicadores	Estadística básica Estadística 911	Subdirección de Planeación Depto. de Control Escolar
		Análisis Financiero	Estados Financieros	Secretaría Administrativa Subdirección de Planeación
P R O V E E D O R E S	Proveedores	Capacidad Financiera	Licitaciones	Depto. de Recursos Materiales y Servicios Generales
			Solicitud de materiales y servicios	Depto. de Recursos Materiales y Servicios Generales
			Pagos y transacciones	Depto. de Recursos Financieros y Humanos
I N S T I T U C I O N E S	Instituciones de educación media superior	Oferta educativa	Índice de captación Estadística de estudiantes por escuela de procedencia	Secretaría Académica Subdirección de Planeación Depto. de Control Escolar

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Formación integral de los estudiantes del nivel licenciatura de la Universidad Politécnica de Huejutla

Proceso del Consejo Técnico Escolar de Educación Superior (CTEES)



- ✓ Ciclo de la Calidad: PHVA
- ✓ Importancia de la Planeación
- ✓ Sesión de Seguimiento y Evaluación

