

# Manual integral

## Sistema de Gestión de la Calidad y Medio ambiente

ISO 9001:2015/ ISO 14001:2015

Elaboró:  
Miriam Lizett Rodríguez  
Guzmán



Revisó:  
Gabriela Gutiérrez Cabrera



Aprobó:  
Mtro. Ignacio López  
Valdovinos



## Contenido

### Contenido

Información general .....	5
Antecedentes: .....	5
Ubicación: .....	5
Contacto:.....	5
1. Objetivo y alcance.....	6
1.1 Objeto del manual:.....	6
1.2 Alcance: .....	6
2. Referencias normativas .....	6
3. Términos, definiciones, y modelo del SGCI.....	6
3.1 Términos y definiciones:.....	6
3.2 Modelo del SGCI: .....	8
Antecedentes.....	9
3.3 Aplicabilidad y Exclusiones .....	10
Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones .....	10
Requisito 8.3 Diseño y Desarrollo. ....	10
4. Contexto de la UPG .....	10
4.1 Comprensión de la UPG y de su contexto .....	10
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	11
4.3. Determinación del alcance del SGCI .....	11
4.4 Procesos del SGCI.....	11
4.4.1 La UPG.....	12
4.4.2 En la UPG.....	12
5.- LIDERAZGO .....	12
5.1 Liderazgo y compromiso.....	12
5.1.1 Generalidades. ....	13
5.1.2 Enfoque al cliente.....	13
5.2 Política integral .....	14
5.2.1 Establecimiento de la política integral.....	14
5.2.2 Comunicación de la política integral.....	14
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la UPG. ....	14
6. Planificación .....	15
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. ....	15
6.1.2 En UPG planificamos:.....	15

6.1.2.1. Aspectos ambientales.....	15
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos .....	16
6.2 Objetivos ambientales y de la calidad planificación para lograrlos. ....	17
6.3 Planificación de los cambios.....	18
7. Apoyo .....	18
7.1 Recursos.....	18
7.1.1 Generalidades .....	18
7.1.2 Personas .....	18
7.1.3 Infraestructura .....	18
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos .....	19
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	19
7.1.5.1 Generalidades .....	19
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.....	19
7.1.6 Conocimientos de la UPG .....	19
7.2 Competencia.....	20
7.3 Toma de conciencia.....	20
7.4 Comunicación .....	21
7.5 Información documentada .....	21
7.5.1 Generalidades .....	21
7.5.2 Creación y actualización .....	21
7.5.3 Control de la información documentada .....	22
8. Operación.....	22
8.1 Planificación y control operacional .....	22
8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	24
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	24
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios .....	24
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	24
8.2.3.2 La UPG conserva la información documentada, cuando sea aplicable:.....	25
8.2.5 Preparación y respuesta ante emergencias .....	25
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	26
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	26
8.4.1 Generalidades .....	26
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	27
8.4.3 Información para los proveedores externos.....	27
8.5 Producción y provisión del servicio .....	28
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio .....	28
8.5.2 Identificación y trazabilidad .....	28

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	29
8.5.4 Preservación.....	29
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	29
8.5.6 Control de los cambios.....	30
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	30
8.7 Control de las salidas no conformes.....	31
8.7.2 Conservamos la información documentada que:.....	31
9. Evaluación del desempeño.....	31
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	31
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	32
9.1.3 Análisis y evaluación.....	32
9.2 Auditoría interna.....	33
9.2.1 En la UPG.....	33
9.2.2 La UPG:.....	33
9.3 Revisión por la dirección integral.....	33
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.....	34
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.....	34
10. Mejora.....	34
10.1 Generalidades.....	34
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	35
10.3 Mejora continua.....	36
11. Anexos.....	36
Anexo 1. ESSGC05 Mapa de interacción de procesos.....	37
Anexo 2. RESGC25 Objetivos ambientales.....	37
Anexo 3. Contexto de la Organización.....	38
Anexo 4. Tablero Control.....	42
Anexo 5. Tabla de Responsabilidades.....	44
Anexo 6. Política Integral de Calidad.....	45
Anexo 7. Objetivos de calidad.....	46
Anexo 8. Control de la Información Documentada.....	47
Anexo 9. Tabla de congruencia.....	48

## Información general

### Antecedentes:

La Universidad Politécnica de Guanajuato (UPG), es un organismo público descentralizado de la administración pública estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio. La UPG es una institución de educación superior (IES), sectorizada a la Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG). Así lo determina el Decreto Gubernativo núm. 231, publicado el 2 de agosto del 2005. Esta es la fecha oficial cuando se creó la UPG.

La UPG, entre otros servicios institucionales, proporciona educación de nivel superior, mediante un modelo educativo basado en competencias, EBC, Para ello, oferta, a los egresados del nivel medio superior, programas educativos pertinentes a las necesidades del sector productivo de bienes y servicios.

Las instituciones educativas suelen tener definida su Misión. Este enunciado, además de representar la razón de ser de la institución, sirve de referencia para identificar los objetivos institucionales, así como los las formas de alcanzarlos. La UPG no es ajena a este tipo de escenarios, por lo tanto, en el Plan Institucional de Desarrollo, PIDE 2025, se encuentra definida su filosofía institucional, tal es el caso de la Misión, Visión, Valores, y Política Integral.

### Ubicación:

La UPG pertenece a la Región Laja-Bajío, teniendo como zona de influencia a los siguientes municipios: Celaya; Villagrán; Apaseo El Alto; Apaseo El Grande; Juventino Rosas; Tarimoro; Comonfort; Cortazar, Jaral del Progreso, Salamanca, Salvatierra y Cortazar. El campus universitario se encuentra ubicado en la Av. Universidad Sur, núm. 1001, CP 38496, Cortazar, Guanajuato.

### Contacto:

Director de Planeación y Evaluación.

Tel Directo: 4614414300

Ext. 4318

Página [www.upgto.edu.mx](http://www.upgto.edu.mx)

## 1. Objetivo y alcance.

### 1.1 Objeto del manual:

Establecer el Sistema de Gestión de Calidad Integral (SGCI) de la Universidad Politécnica de Guanajuato, (UPG) en cumplimiento con los requisitos de la Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2015** y la Norma **MNX-SAA-14001-IMNC-2015**.

### 1.2 Alcance:

- a) El alcance del SGCI de la Universidad Politécnica de Guanajuato es Desarrollo y Provisión de Servicios Educativos para Programas (formativos, didácticos, pedagógicos, de enseñanza) de Grado Superior Universitario.

## 2. Referencias normativas

- Norma **NMX-CC-9001-IMNC-2015** y Norma **MNX-SAA-14001-IMNC-2015**.

## 3. Términos, definiciones, y modelo del SGCI

### 3.1 Términos y definiciones:

La estructura y operación del SGCI se lleva a cabo con base a todos los aplicables de la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015.

- **Alumno:** Se define al alumno como el cliente.
- **Calificación:** Notas o expresiones cuantitativas o cualitativas con las que se valora o mide el rendimiento escolar de los alumnos.
- **Capacitación:** Aptitud o preparación concreta para la realización de una tarea. Suele evaluarse mediante test, exámenes o bien mediante la ejecución en una situación concreta. (Diccionario Ciencias de la Educación).
- **CIEES:** Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.
- **COPAES:** Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.
- **DGUTyP:** Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.
- **DICC:** Diseño e Impartición de Cursos de Capacitación.

- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas de un producto (o servicio), proceso o sistema. Los términos diseño y desarrollo generalmente se utilizan como sinónimos.
- **MDU:** Modelo de Desarrollo Universitario
- **PIDE:** Programa Institucional de Desarrollo.
- **PROFOCIE:** Programa de Fortalecimiento de la Calidad en las Instituciones Educativas.
- **POA:** Plan Operativo Anual.
- **Preservación:** Poner a cubierto de algún daño, peligro o deterioro el servicio, el servicio o la información.
- **Servicio:** Resultado de un proceso, que puede ser un servicio, información, bienes o materiales procesados.
- **PRODEP:** Programa para el Desarrollo Profesional Docente para el Tipo Superior
- **Propiedad del alumno y/o usuario:** Cualquier servicio, bien, documento e información suministrado por el Alumno y/o usuario para ser incorporado al servicio final de la UPG.
- **PTC:** Profesor de tiempo completo.
- **PA:** Profesor de asignatura
- **Recurso Humano:** Personal que permiten la operación de la UPG, directivos, coordinadores, docentes, administrativos y de servicios generales
- **Revisión del SGCI:** Análisis sistemático del grado de efectividad y cumplimiento del SGCI de la UPG.
- **RIPPPA:** Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico
- **Seguimiento y medición:** Conjunto de elementos interrelacionados para lograr el control continuo de los procesos de medición.
- **SGCI:** Sistema de Gestión de Calidad Integral.
- **SINNE:** Sistema de Información Integral Estratégico.
- **Usuario:** El receptor de un servicio o servicio suministrado por la UPG.

### 3.2 Modelo del SGCI:



Anexo.1 Mapa de interacción de procesos ESSGC05

## Antecedentes

La UPG, forma parte del Sistema Estatal de Educación Superior Tecnológica y adopta el modelo educativo del Subsistema Nacional de DGUTyP, con apego a las normas, políticas y lineamientos establecidos de común acuerdo, entre las autoridades educativas, estatal y federal.

La UPG tiene tres objetivos básicos:

- Impartir Educación Superior para Preparar Profesionales con una Sólida Formación Técnica y en Valores.
- Desarrollar Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico, Pertinentes para el Desarrollo Económico y Social.
- Impartir Programas de Educación Continua con Orientación para Capacitación para el Trabajo.

El Modelo Educativo ofertado por la UPG tiene un Enfoque Constructivista; que es una corriente pedagógica que postula la necesidad de entregar al alumno herramientas que le permitan crear sus propios procedimientos para resolver una situación problemática lo cual implica que sus ideas se modifiquen y siga aprendiendo. Éste es el enfoque basado en competencias, el cuál asegura que el egresado se convierta en el profesionista pertinente al sector productivo de su región.

Actualmente se está implementando el Modelo de Desarrollo Universitario que contempla para el balanceado crecimiento y consolidación de la institución, la atención ineludible de las áreas universitarias. Se definen seis líneas estratégicas las cuales son: Formación Integral, Desarrollo Humano, Desarrollo Académico, Desarrollo Organizacional, Desarrollo Tecnológico y Desarrollo Social. Dicho modelo se ajustará al Sistema de Gestión de Calidad y medio ambiente.

Bajo estrictos criterios de calidad, pertinencia y equidad, las autoridades de los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), sumaron esfuerzos para llegar a consensos y acuerdos. De tal suerte que esto permitió obtener la autorización para crear la primera Universidad Politécnica en la entidad. A partir de ahora, los egresados del nivel medio superior de la región tienen la oportunidad de continuar preparándose académicamente.

Para tal efecto, la UPG oferta los siguientes programas educativos:

- Ingeniería en Tecnologías de Manufactura,
- Ingeniería Agroindustrial

- Licenciatura en Administración y Gestión Empresarial.
- Ingeniería Robótica
- Ingeniería en Energía
- Ingeniería Automotriz
- Ingeniería en Logística y Transporte
- Ingeniería en Biotecnología
- Ingeniería en Metrología y Calidad
- Ingeniería de Datos.

### 3.3 Aplicabilidad y Exclusiones

#### Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Este requisito no es aplicable debido a que no utilizamos equipo de seguimiento y medición en la realización de nuestro producto. *La UPG no requiere equipo de precisión en los siguientes casos:*

*La UPG realiza sus descargas de aguas en plantas tratadoras de aguas residuales internas devolviéndole al medio ambiente a través de la jardinería, da mantenimiento a través de la subcontratación de proveedores para corroborar la calidad del agua. No maneja equipos de precisión y concluye que la calidad del agua no es un determinante para impartir servicios educativos.*

*Los equipos de Laboratorios con fines académicos son demostrativos y no inciden en la calidad educativa.*

#### Requisito 8.3 Diseño y Desarrollo.

Este requisito no es aplicable debido a que no se desarrolla el diseño de los productos suministrados, estos se brindan de acuerdo con el marco normativo aplicable requerido por nuestros clientes conforme a la muestra la especificación de su propiedad.

## 4. Contexto de la UPG

### 4.1 Comprensión de la UPG y de su contexto

La UPG determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para nuestro propósito y la dirección estratégica, que afectan nuestra capacidad para lograr los resultados previstos de nuestro SGCI.

La UPG realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas mediante el Anexo 3. **POREC03 Contexto de la organización.**

En el **Programa Institucional de Desarrollo (PIDE 2025)**, la UPG determina, mediante un ejercicio **FODA y ANÁLISIS PESTEL**, su contexto general. De igual forma, en este instrumento de planeación estratégica se establece la Misión, Visión y Valores.

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

Debido a nuestro efecto o efecto potencial en nuestra capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la UPG determina:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al SGCI, ver **POREC03**.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGCI, ver **POREC03**.
- c) Los requisitos legales ambientales aplicables.

La UPG realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes por medio de la revisión por la dirección **PRREC03**.

## 4.3. Determinación del alcance del SGCI

La UPG determina los límites y la aplicabilidad del SGCI para establecer su alcance.

Cuando determinamos el alcance del SGCI, consideramos:

- a) Las cuestiones externas e internas identificadas en la sección 4.1
- b) Los requisitos de las partes interesadas, ver sección 4.2
- c) Los productos y servicios de la UPG, ver sección 1.2.
- d) las unidades, funciones y límites físicos de la organización;
- e) su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

La UPG aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el alcance del SGCI.

El alcance del SGCI está disponible a partes interesadas y se mantiene como información documentada.

El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, ver sección 1.2 y proporciona la justificación para cualquier requisito de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 que la UPG que no es aplicable para el alcance de nuestro SGCI, ver sección 3.3.

## 4.4 Procesos del SGCI

#### 4.4.1 La UPG

Establece implementa mantiene y mejora continuamente el SGCI, incluidos los procesos necesarios, ver **ESSGC05** mapa de interacción de procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Determinamos los procesos necesarios para el SGCI y su aplicación a través de la UPG y:

- a) determinamos las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, ver **ESSGC05** mapa de interacción de procesos.
- b) determinamos la secuencia e interacción de estos procesos, ver **ESSGC05**.
- c) determinamos y aplicamos los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos, ver Tablero de control.
- d) determinamos los recursos necesarios para estos procesos y aseguramos su disponibilidad, ver sección 7.1
- e) asignamos las responsabilidades y autoridades para los procesos, ver Anexo 5. **REREC13** Tabla de responsabilidades.
- f) abordamos los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1. **RESGC21**
- g) evaluamos estos procesos e implementamos cualquier cambio necesario para asegurar de que estos procesos logran los resultados previstos, ver revisión por la dirección sección 9.3
- h) mejoramos los procesos y el SGCI, ver sección 10 mejora.

#### 4.4.2 En la UPG

- a) mantenemos información documentada para apoyar la operación de los procesos, ver **PRSGC14** Control de la información documentada
- b) conservamos la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planeado, ver sección información documentada 7.5

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y compromiso.

### 5.1.1 Generalidades.

La Rectoría demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGCI:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGCI por medio de la revisión por la dirección procedimiento PRREC03.
- b) Asegurando que se establece la política integral, ver POREC01 y los objetivos de la calidad, ver PRREC02 Objetivos de la calidad y medio ambiente ver RESGC25 para el SGCI, y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UPG, ver PIDE 2025.
- c) Asegurando la integración de los requisitos del SGCI en los procesos de negocio de la UPG, ver interacción de procesos ESSGC05.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, ver sección 6.1.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para el SGCI, ver sección 7.1.
- f) comunicando la importancia de la gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del SGCI, ver sección 7.4
- g) asegurando que el SGCI logre los resultados previstos, ver sección 6.2
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGCI, ver sección 7.2 competencia.
- i) promoviendo la mejora, ver sección 7.2 competencia
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a las áreas bajo su responsabilidad, ver sección 7.4 comunicación.

### 5.1.2 Enfoque al cliente

La Rectoría demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, ver sección 8.2 y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, ver sección 6.1 y sección 9.1.2
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, ver sección 9.1.2

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política integral.

La Rectoría establece, implementa y mantiene la política integral que:

- a. Sea apropiada al propósito y contexto de la UPG y apoye su dirección estratégica.
- b. Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad y ambientales, ver Anexo.9. **RREC12** Tabla de congruencia.
- c. Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables, así como un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.
- d. Incluya un compromiso de mejora continua del SGCI. Ver anexo **POREC01** Política Integral de calidad.

### 5.2.2 Comunicación de la política integral

**La política integral:**

- a) está disponible y se mantiene como información documentada, ver **POREC01** política integral
- b) se comunica, entiende y aplica dentro de la UPG, ver sección 7.4
- c) está disponible para las partes interesadas pertinentes según corresponda PIDE 2025, Contexto de la UPG en el Anexo 3. **POREC03 Contexto de la organización.**

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la UPG.

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la UPG, ver Anexo 5. **RREC13** Tabla de responsabilidades.

La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el SGCI es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas en el **ESSGC05** Mapa de interacción de procesos.
- c) informar, en particular a la alta dirección sobre el desempeño del SGCI y sobre las oportunidades de mejora (ver 10.1).
- d) asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la UPG.
- e) Asegurarse de que la integridad del SGCI se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en este.

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

**6.1.1** Cuando planificamos el SGCI, la UPG considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos apartado 6.1 y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el SGCI pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

### 6.1.2 En UPG planificamos:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  1. integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGCI (véase 4.4.);
  2. evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Ver **RESGC21** Identificación de riesgos y oportunidades, **INSGC14** Instructivo para abordar Riesgos y Oportunidades

#### 6.1.2.1. Aspectos ambientales

La UPG determina los aspectos ambientales de sus actividades y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.

Cuando determina los aspectos ambientales, la UPG tiene en cuenta:

- a) los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados;
- b) las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles. La UPG determina aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.

La UPG comunica sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda.

La UPG mantiene documentados sus:

- aspectos e impactos ambientales asociados;
- criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos;
- aspectos ambientales significativos

Ver **RESGC24** Identificación de aspectos ambientales.

### 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

La UPG:

- a) determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;
- b) determina cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la UPG.

*La UPG es una institución que otorga servicios educativos de Nivel Superior y se encuentra en el listado de los sectores del artículo 3, fracción VI Sector Comercio y Servicios, Inciso c Subsector servicios educativos y sección c.1. “Escuelas de educación superior” del Reglamento de la Ley General de Cambio Climático (LGCC), y mantiene información documentada sobre sus emisiones contaminantes menores a 25,000 tCO<sub>2</sub>e/año, por lo cual no es un establecimiento sujeto a reportar las emisiones contaminantes por medio de la Cédula de Operación Anual (COA) ante la SEMARNAT.*

*La UPG genera y documenta cantidades menores a 10 toneladas de residuos peligrosos al año, de acuerdo con el Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR, artículo 72), tal cantidad demuestra que no es un establecimiento sujeto a la obligación de presentar Cédula de Operación Anual ante la SEMARNAT.*

*La UPG realiza sus descargas de aguas en plantas tratadoras de aguas residuales internas devolviéndole al medio ambiente a través de la jardinería.*

- c) tiene en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión ambiental. La UPG mantiene información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos, *demostrando que la institución no es sujeta a la obligación de presentar Cédula de Operación Anual ante la SEMARNAT, realizando las*

*mediciones de las emisiones contaminantes atmosféricas y las generaciones de RP'S en sus respectivas bitácoras y calculadora para el registro Nacional de emisiones de SEMARNAT.*

Ver **RESGC26** Cumplimiento legal ambiental.

## 6.2 Objetivos ambientales y de la calidad planificación para lograrlos.

**6.2.1** La UPG establece en el **ESREC02** Objetivos de calidad y **RESGC25** Objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGCI.

Los objetivos ambientales y de la calidad:

- a) son coherentes con la política integral; Ver **REREC12** Tabla de congruencia.
- b) son medibles; ver Anexo.2 y 7. **ESREC02** Objetivos de Calidad, **RESGC25** Objetivos ambientales.
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) son objeto de seguimiento;
- f) comunicarse; Ver sección 7.4 Comunicación.
- g) actualizarse, según corresponda.

En la UPG mantenemos información documentada sobre los objetivos de la calidad y su cumplimiento; ver Anexo. 7. **ESREC02** Objetivos de Calidad y Anexo 2 Objetivos ambientales.

**6.2.2** En el **ESREC02**, planeamos cómo lograr los objetivos de la calidad y **RESGC25** medio ambiente, de tal manera que determinamos:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

Anexo. 7. **ESREC02** Objetivos de Calidad y Anexo 02, **RESGC25** Objetivos ambientales.

## 6.3 Planificación de los cambios

Cuando la UPG determine la necesidad de cambios en el SGCI, estos se realizan de manera planeada (véase 4.4).

La UPG debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del SGCI;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Ver, Anexo 8. Control de información documentada **PRSGC14**

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

En la UPG determinamos y proporcionamos los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGCI.

Consideramos:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) la necesidad obtener proveedores externos; por medio de la asignación de recursos financieros según nuestro presupuesto.

#### 7.1.2 Personas

Determinamos y proporcionamos las personas necesarias para la implementación eficaz del SGCI y para la operación y control de sus procesos. Ver lista maestra de documentos y Sección 7.2 Competencia.

#### 7.1.3 Infraestructura

Determinamos, proporcionamos y mantenemos la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y logramos la conformidad de nuestros productos y servicios. Por medio del procedimiento de infraestructura **PRINF01**.

#### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Determinamos, proporcionamos y mantenemos el ambiente necesario para la operación de nuestros procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Por medio de:

Comisión mixta de seguridad e higiene en cumplimiento con los protocolos establecidos por la UPG; así como la revisión de los resultados de la evaluación del clima laboral que se aplica a través de una encuesta enviada por la STyRC, y las acciones coordinadas por el área de Desarrollo Humano y Organizacional.

#### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

##### 7.1.5.1 Generalidades

Determinamos y proporcionamos los recursos necesarios para asegurarnos de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Nos aseguramos de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Conservamos la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

Ver sección 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

##### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

Ver sección 3 de no aplicabilidad.

#### 7.1.6 Conocimientos de la UPG

En la UPG determinamos los conocimientos necesarios para la operación de nuestros procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos se mantienen en el Anexo 8. **PRSGC14** Control de información documentada y ponen a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, consideramos los conocimientos actuales y determinamos cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas para la conformidad de productos y servicios, por medio de la detección de necesidades de capacitación ver procedimiento **PRPYB01** Desarrollo de personal.

Los conservamos a través de la información documentada para nuestros productos y servicios en los procedimientos operativos, actualizamos estos procedimientos de acuerdo a la experiencia en los resultados o adquiriendo información documentada externa.

## 7.2 Competencia

La Universidad Politécnica de Guanajuato:

- a) determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGCI y su capacidad para cumplir sus requisitos legales.
- b) asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) aplica, y toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Ver el **PRPYB03** Requisición del personal.

## 7.3 Toma de conciencia

En la Universidad Politécnica de Guanajuato nos aseguramos de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la UPG tomen conciencia de:

- a) la política integral;
- b) los objetivos de la calidad y ambientales pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del SGCI, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGCI.

## 7.4 Comunicación

En la UPG determinamos las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGCI, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

A través de los medios de comunicación oficiales: página web, redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, correo electrónico institucional, pantallas internas instaladas.

Contamos con el **REREC11** Comunicación Interna y Externa.

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

Nuestro SGCI incluye:

- a) información documentada requerida por la ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015;
- b) información documentada que la UPG determina como necesaria para la eficacia del SGCI.

Ver **RESGC01** Lista maestra de control de documentos y control de documentos externos del procedimiento ver Anexo 8. **PRSGC14** Control de información documentada.

### 7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, en la UPG nos aseguramos de:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Ver **PRSGC14** Control de información documentada.

### 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el SGCI se controla y nos aseguramos de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, la UPG aborda las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de revisión);
- d) conservación y disposición.

Contamos con el Anexo 8. **PRSGC14** Control de información documentada.

La información documentada de origen externo, que la UPG determina como necesaria para la planificación y operación del SGCI, se identifica, según sea apropiado, y controla.

La información documentada es conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La UPG planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en la sección 6, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; Ver sección 8.2.2
- b) establecimiento de criterios para:
  - 1) los procesos;
  - 2) la aceptación de los productos y servicios;

c) determinamos los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;

d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;

e) determinamos, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:

1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;

2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La UPG establece, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas mediante:

Controles operacionales que pueden ser del tipo: eliminación, de sustitución, administrativa, de ingeniería.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la UPG en los procedimientos operativos siguientes:

<b>PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>NOMBRE</b>
PRACA03	Gestión de la asignatura
PRACA06	Tutorías
PRACA07	Asesorías
PRACA08	Evaluación del aprendizaje
PRVIN03	Estadías
PRVIN04	Estancias
PREGR02	Seguimiento a Egresados
PREGR03	Seguimiento a Empleadores
PRCOM01	Revisión de requisitos para la Oferta
PRCOM02	Promoción y difusión de la Oferta Educativa
PRESC01	Inscripción
PRESC02	Titulación
PRESC03	Gestión de Becas
PRESC04	Reinscripción
PRESC06	Inscripción de Egresados de profesional asociado o Afín
PRESC07	Admisión de Licenciaturas

La UPG controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

Ver Anexo 8. **PRSGC14** Control de información documentada.

La UPG se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados; ver sección 8.4.

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente incluye:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes; Ver **PRSGC02** Atención al Buzón de quejas y sugerencias.
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente; Ver Procedimientos Operativos.
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la UPG se asegura que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  - 2) aquellos considerados necesarios por la UPG;
- b) la UPG puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

**8.2.3.1** La UPG se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La UPG lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la UPG;

- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
  - e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- La UPG se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Confirmamos los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

#### **8.2.3.2 La UPG conserva la información documentada, cuando sea aplicable:**

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

#### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

nos aseguramos de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

Ver **PRMAT02** Control de productos y servicios suministrados externamente.

#### **8.2.5 Preparación y respuesta ante emergencias**

La organización establece, implementa y mantiene los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas mediante un Programa Interno de Protección civil, donde se cumplen los siguientes criterios:

- a) prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia;
- b) responder a situaciones de emergencia reales;
- c) tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial;
- d) poner a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible;
- e) evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.

- f) proporcionar información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control

### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este proceso está excluido; Ver justificación en la sección 3.

### 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

#### 8.4.1 Generalidades

En la UPG nos aseguramos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Determinamos los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la UPG;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos a nombre de la UPG;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la UPG.

Determinamos y aplicamos criterios para evaluar, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

Conservamos la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Ver **PRMAT02** Control de productos y servicios suministrados externamente.

### 8.4.2 Tipo y alcance del control

Nos aseguramos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la UPG de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a nuestros clientes.

La UPG se:

- a) asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGCI;
- b) define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tenemos en consideración:
  - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la UPG de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinamos la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarnos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

### 8.4.3 Información para los proveedores externos

Nos aseguramos de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

Comunicamos a los proveedores externos nuestros requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - 1) productos y servicios;
  - 2) métodos, procesos y equipos;
  - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la UPG;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la UPG;
- f) las actividades de verificación o validación que la UPG, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

Ver **PRMAT02** Control de productos y servicios suministrados externamente.

## 8.5 Producción y provisión del servicio

### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Implementamos la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen:

a) la disponibilidad de información documentada que defina:

1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; ver Procedimientos operativos

2) los resultados a alcanzar; ver **ESSGC05** Mapa de interacción de procesos.

b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.

d) uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;

e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planeados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; ver sección 3.

g) la implementación de acciones para prevenir errores humanos;

h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

En la UPG utilizamos los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

Identificamos el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

Controlamos la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito, y conservamos la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

La identificación y trazabilidad se implementa en cada procedimiento operativo.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

Cuidamos la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo nuestro control o esté siendo utilizado por la misma.

Identificamos, verificamos, protegemos y salvaguardamos la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, informamos de esto al cliente o proveedor externo y conservamos la información documentada sobre lo ocurrido.

La propiedad perteneciente al cliente se establece en los procedimientos operativos y la de los proveedores externos en el **PRMAT02** Control de productos y servicios administrados suministrados externamente.

### **8.5.4 Preservación**

Preservamos las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

Ver la preservación en cada procedimiento operativo

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Cumplimos los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se consideramos:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

Ver **PREGR02** Proceso para seguimiento al egresado

### 8.5.6 Control de los cambios

Revisamos y controlamos los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Conservamos información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

Ver Anexo 8. **PRSGC14** Control de información documentada.

### 8.6 Liberación de los productos y servicios.

Implementamos las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

Conservamos la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

## 8.7 Control de las salidas no conformes

**8.7.1** Aseguramos que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Tomamos las acciones adecuadas basándonos en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

Esto aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

Tratamos las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

### 8.7.2 Conservamos la información documentada que:

- a) describe la no conformidad;
- b) describe las acciones tomadas;
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Ver procedimientos operativos los cuales contienen control de salidas de producto no conforme.

## 9. Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

En la UPG determinamos:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;

- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La UPG evalúa el desempeño y la eficacia del SGCI.

La UPG conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

El seguimiento y la medición se realizan por medio de auditorías internas **PRSGC03** y por la revisión de la dirección **PRREC03**.

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

En la UPG realizamos el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Determinamos los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Ver **PRUSE01** Satisfacción del cliente.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

En la UPG analizamos y evaluamos los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del SGCI;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el SGCI.

## 9.2 Auditoría interna

### 9.2.1 En la UPG

Llevamos a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGCI:

a) es conforme con:

- 1) los requisitos propios de la UPG para su SGCI;
- 2) los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

b) se implementa y mantiene eficazmente.

### 9.2.2 La UPG:

a) planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la UPG y los resultados de las auditorías previas;

b) define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

c) selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

d) aseguramos que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinentemente;

e) realizamos las correcciones y tomamos las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

f) conservamos información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

Ver. **PRSGC03** Auditorías internas.

## 9.3 Revisión por la dirección integral

### 9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa el SGCI de la UPG a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la UPG.

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección planifica y lleva a cabo consideraciones sobre:

- 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 SGCI;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGCI, incluida 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 la calidad y de medio ambiente;
  - 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;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el SGCI;
- c) las necesidades de recursos.

Conservamos información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Ver **PRREC03** Revisión por la dirección.

## 10. Mejora.

### 10.1 Generalidades

En la UPG determinamos y seleccionamos las oportunidades de mejora e implementamos cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Incluyen:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGCI.

La mejora se realiza por medio de acciones correctivas **PRSGC11**, mejora continua o revisiones por la dirección **PRREC03**.

## 10.2 No conformidad y acción correctiva.

**10.2.1** Cuando ocurra una No conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la UPG

a) reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

- 1) toma acciones para controlarla y corregirla;
- 2) hace frente a las consecuencias;

b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) revisar y analizar la no conformidad;
- 2) determinación de las causas de la no conformidad;
- 3) determinar si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

c) implementar cualquier acción necesaria;

d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y

f) si fuera necesario, hace cambios al SGCI.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, ver procedimiento **PRSGC11** para acciones correctivas.

**10.2.2** En la UPG conservamos información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

### 10.3 Mejora continua

En la UPG mejoramos continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGCI.

Consideramos los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Ver. **PRSGC03** Auditorías internas y **PRREC03** Revisión por la dirección.

### 11. Anexos.

1. **ESSGC05** Mapa de interacción de procesos
2. **RESGC25** Objetivos ambientales
3. **POREC03** Contexto de la organización
4. **Tablero de control**
5. **REREC11** comunicación Interna y Externa
6. **POREC01** Política de la calidad
7. **REREC12** Objetivos de la calidad
8. **PRSGC114** Control de la información documentada
9. **REREC12** Tabla de congruencia

Anexo 1. ESSGC05 Mapa de interacción de procesos



Anexo 2. RESGC25 Objetivos ambientales

		Objetivos Ambientales				CÓDIGO:	RESGC25	REVISIÓN:	00					
						ELABORÓ:	SGC01	APROBÓ:	PLA01					
ID	Aspectos ambientales	Objetivos	INDICADOR		Línea base 2022	Meta 2025	Unidad de medida	Medios de verificación (EVIDENCIA)	Frecuencia de medición	2022	2023	2024	2025	OBSERVACIONES
1	Consumo de combustibles	Optimizar el uso de vehículos.	Eficacia de Reglamento para uso compartido de vehículos oficiales	Número de viajes compartidos / viajes totales * 100	5%	100%	%	Reglamento publicado	Cuatrimestral	5%	10%	30%	50%	Atendido por Servicios Generales
2	Generación de Residuos	Reducir la generación de residuos orgánicos e inorgánicos.	Campaña de reducción de residuos	Actividades realizadas/Actividades programadas en el Plan *100	5%	90%	%	Reporte de avance	Cuatrimestral	5%	30%	50%	90%	Atendido por Brigada ambiental
3	Consumo de productos de limpieza	Incrementar el uso de productos de limpieza biodegradables.	Uso de Productos Ecológicos	Cantidad de productos comprados Biodegradables/ cantidad total de productos de limpieza *100	50%	100%	%	Hojas técnicas de productos	Cuatrimestral	50%	100%	100%	100%	Atendido por Recursos Materiales
4	Operación PTAR	Incrementar el aprovechamiento del agua tratada.	Proyecto de aprovechamiento de aguas residuales	Avance del proyecto de 3 etapas 1.Elaboración del anteproyecto (30%) 2.Gestión del Recurso (40%) 3.Instalación del Proyecto (30%)	5%	100%	%	Avance del Proyecto	Cuatrimestral	5%	30%	70%	100%	Atendido por infraestructura

### Anexo 3. Contexto de la Organización

	<p><b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b></p>	CÓDIGO: POREC03	REVISIÓN: 01
		ELABORÓ: PLA01	APROBÓ: REC01

**Misión**

Formar personas con una sólida preparación integral, mediante el modelo de Educación Basado en Competencias y programas educativos de calidad. Contribuir con los sectores productivos a través de programas, servicios tecnológicos y educación continua, con el propósito de participar en el desarrollo económico y social sustentable del país.

**Visión**

Somos una universidad de clase mundial operando mediante un sistema integral de gestión de calidad que: Forma integralmente a personas, a través de diversos programas educativos reconocidos por su calidad y pertinencia, basados en el modelo de las Universidades Politécnicas.

Cuenta con personal altamente calificado. Promueve la cultura de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, con enfoque sustentable y con proyección internacional.

**Valores Institucionales**

**HONESTIDAD:** Es el esfuerzo para buscar, descubrir, difundir y vivir la verdad.

**RESPETO:** Considerar a las personas en razón de su dignidad.

**JUSTICIA:** Procurar lo que la persona y su comunidad requieren para su desarrollo.

**RESPONSABILIDAD:** Asumir que las acciones de las personas impactan en el desarrollo propio y en el de las próximas generaciones.

**INNOVACIÓN:** Desarrollar las capacidades creativas para el perfeccionamiento de lo que existe o de la implementación de nuevas ideas.

**COMPROMISO:** Tener la firme determinación de actuar en conformidad al bien común.

**Partes interesadas:**

1. Clientes /alumnos
2. Personal UPG
3. Padres de familia
4. Empresas
5. Egresados
6. Representantes de gobierno
7. Proveedores
8. Centros de investigación

UPG UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE GUANAJUATO		CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		CÓDIGO PROYECTO	REVISIÓN 01
				ELABORÓ: PLA01	APROBÓ: REC01
Necesidades y Expectativas de las partes interesadas					
Sector	Integrantes	Necesidades	Expectativas	Seguimiento a las necesidades y expectativas	Responsable
Comunidad Universitaria	Alumno	Tener acceso a un Sentido Educativo con formación integral y sostenible.	Formación académica profesional Reconocimiento oficial. Instalaciones adecuadas sustentables. Profesores competentes servicios básicos (Servicios al estudiante USE). Personal comprometido con el medio ambiente.	Mediante la medición de Satisfacción del cliente "PROMUNI" Mediante la medición del indicador del PIDE en la línea de formación integral	UGA01
	Personal UPG	Pertenecer a una universidad de clase mundial, responsable y comprometida con el medio ambiente.	Buen clima laboral, capacitación, crecimiento laboral, plan de vida y carrera, relación sólida y duradera, prestaciones de ley, así como ser participe de programas de sostenibilidad.	Por medio de la medición del "Clima Laboral" (PRDHO 01), solicitud de capacitación (REHUM01). Programa de capacitación y participación del personal.	HUM01
Social	Padre de familia	Impacto en el desarrollo económico y social, responsable con el medio ambiente.	Universidad de clase mundial con enfoque sostenible, con P.E. complementados con un sistema de Formación Integral enfocados al servicio y desarrollo de la comunidad. Rápida inserción de egresados con las competencias requeridas en el mercado laboral. Universidad promotora de actividades sostenibles.	1.- Por medio de seguimiento a Egresados (PRVING2), y reporte de seguimiento a egresados. 2.- Comité Interno del Sistema de Manejo Ambiental" (CISMA), 3.- Formación y reunión periódica del consejo consultivo. 4.- Reportes cuatrimestrales de actividades de formación integral. 5. Convenios Interinstitucionales.	EGR01, CISMA, CONSEJO CONSULTIVO, FI
	Empresas				
	Egresado				
	Representantes de Gobierno	Institución eficiente, eficaz y sostenible.	Escuela certificada/ acreditada por organismos estatales nacionales e internacionales. Gestión de recursos extraordinarios. Manejo Eficiente y sostenible de recursos y medios disponibles Cumplimiento a metas institucionales (PIDE)	Revisión por la Rectoría, Auditorías Internas (PRSGC03) y sistemas. Certificaciones/ acreditaciones	REC01
	Proveedores (PA y Proveedores de Insumos)	Cumplir con los requisitos definidos. Remuneración de los servicios proporcionados.	Pago completo y oportuno. Uso de productos amigables con el ambiente y servicios sustentables. Recibir capacitación referente con sustentabilidad. Relación sólida y duradera con UPG. Desarrollo profesional.	Mediante "Control, productos y servicios suministrados sistemáticamente" (PRMAT02) y Evaluación del desempeño (REACA35)  Programa de capacitación y participación del personal.	MAT01 HUM02
Educativo	Centros de Investigación (Investigadores)	Incrementar el número de profesores con Perfil PRODEP y que pertenecan al SNI Tener cuerpos colegiados consolidados. Mantener los Programas	Trabajos en conjunto entre IES y centros de investigación para participar en: - Convocatorias nacionales e internacionales para proyectos de investigación. - Movilidad para proyectos de estancias y tesis.	No de Proyectos que se trabajan en conjunto con otras IES y centros de investigación para actividades de: - Investigación - Capacitación - Certificaciones - Publicaciones - Formación de recursos	ACA03 / SIP1

MANUAL INTEGRAL

Código: MNREC01  
Elaboró: SGC02

Revisó: PLA01

Revisión: 04  
Aprobó: REC01



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN  
ANÁLISIS PESTEL UPG

CÓDIGO: POREC03

REVISIÓN: 01

ELABORÓ: PLA01

APROBÓ: REC01

	FACTORES	ATENDIDO POR:	
<b>Políticas</b>	Incremento en la confianza pares internacionales	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Académico	
	Conciencia y compromiso ambiental por parte de las autoridades gubernamentales	INICIATIVAS CON TENDENCIA A LA SUSTENTABILIDAD	
	Veda Electoral	APEGARSE A LEGISLACIÓN VIGENTE	
	Incertidumbre en Tratados Internacionales	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 - Línea estratégica Desarrollo Social	
	Cambios de estructura gubernamental	APEGARSE A CAMBIOS DE ESTRUCTURA Plan Institucional de Desarrollo - Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Humano	
	Ampia oferta de programas educativos en la zona	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Social	
	Resión gubernamental para dar cumplimiento a las cuestiones poblacionales	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Formación Integral	
	Oferta de fondos estatales	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Organizacional	
	Incertidumbre de políticas económicas nacionales	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Social	
	Incertidumbre Recursos Federales	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Organizacional	
	Restricción presupuestal por parte de gobierno federal y de los órganos rectores.	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Organizacional	
	Manejo político de la pandemia	APEGARSE A INDICACIONES SANITARIAS VIGENTES	
	<b>Económicas</b>	Afectación económica al sector productivo que impide apoyos y financiamientos para UPG	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Académico
		Competencia directa e indirecta con Costos más elevados	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 - Línea estratégica Desarrollo Académico
		Deserción escolar por entorno macroeconómico	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Formación Integral
Recorte presupuestal para organismos que proporcionan becas de alumnos		Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Formación Integral	
Crisis e Incertidumbre económica por pandemia COVID-19		AJUSTE PRESUPUESTAL DE MANERA INSTITUCIONAL	
Oferta laboral disminuida y sueldo bajo para egresados		Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Social	
Recurso económico presupuestalmente asignado por la federación		Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Humano	
Incertidumbre presupuestal por la volatilidad de la moneda extranjera.		Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Organizacional	
Acceso a fondos extraordinarios para fortalecer la competencia y la infraestructura académica.		Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Organizacional	
Convocatorias que permitan el gasto en infraestructura y equipamiento		Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Tecnológico	
<b>Socioculturales</b>		Compromiso ambiental desde el hogar, por parte de la comunidad educativa.	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Formación Integral
	Incremento en la confianza pares nacionales e internacionales	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Académico	
	Baja demanda para la admisión universitaria (licenciatura y posgrado)	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Desarrollo Académico	
	La responsabilidad sanitaria de la sociedad	Plan Institucional de Desarrollo Visión 2025 Línea estratégica Formación Integral	
	Cambios en las convocatorias de movilidad estudiantil por la	APEGARSE A LAS INDICACIONES SANITARIAS VIGENTES	

PIDE UPG 2025

Procesamiento de agosto 2025

Mapa de diagnóstico general



	Formación Integral	Desarrollo Humano	Desarrollo Académico	Desarrollo Organizacional	Desarrollo Tecnológico	Desarrollo Social
Oportunizables	Organizar actividades deportivas y culturales para niños de manera permanente	Reconocimientos y estímulos al personal	Representación del subsistema a nivel estatal	Demanda de personal certificado para el sector productivo.	Posibilidad de establecer alianzas con CI para realizar actividades de investigación y desarrollo tecnológico (aprovechar las políticas públicas estatales)	Amplias necesidades de capacitación del sector privado
	Captar alumnos de bachillerato que cuentan con beca Bessio Juárez	Promoción interna	Apertura autoridades: flexibilizar modelo	Acceso a fondos extraordinarios para fortalecer la competencia y la infraestructura académica.	Posibilidad de establecer alianzas con empresas para establecer Centros de transferencia de tecnología en la universidad	Atender necesidades de asesoría de emprendimiento
	Aprovechar de los programas gubernamentales de apoyo para becas	Plantilla de personal conforme a matrícula	Fortalecer el perfil docente con certificaciones pertinentes	Convenios con IES a nivel nacional e internacional	Centro de certificación reconocido por la instancia correspondiente	Ofertas de formación Dual
	Consejos con suficiente talento para participar en los premios de la juventud	Programa sostenible (Reservar una bolsa para desarrollo y reconocimientos del personal)	Financiamiento del sector productivo para programas de la UPG	Capacitar en certificaciones de acreditaciones a los servicios contratados externamente para crear pertinencia	Certificar el SCT en ISO (módulo pagado)	Necesidades sociales
	Solicitar apoyos estatales y municipales en áreas de salud	Mobilidad virtual y presencial del personal		Oferta de fondos estatales	Elaborar un Plan para Profesores en estancias de investigación (centros de investigación, IES e industria)	Necesidades de asesoría de empresas
	Acordar con el INE el apoyo para que desde UPG el estudiante solicite su credencial de elector.	Posibilidad de participación en proyectos internos y externos			Organizar un congreso multidisciplinario que permita difundir las actividades de I+D+I de la universidad	Vacantes de empleo en empresas internacionales
	Hacer programas espejo con especialistas en Cultura, deporte, sector salud de manera integral					
	Fortalecer las competencias de los profesores de Cultura y deporte enfocados a la obtención de metas.					
	Formar a los estudiantes en formación financiera				Desarrollar e implementar el Lineamiento Institucional para I+D+i	
	Programa de psicología deportiva para profesores y estudiantes que propicie el alto rendimiento de los equipos representativos UPG				Operación del Cofepex para la gestión del proceso de parentamiento	
Fortalizables	Se tienen identificados los programas social, físico, ambiental, cívico, cultural y deportivo	Calidad de vida	Modelo IEC	La alta dirección enfocada a una visión estratégica.	Alta eficiencia de titulación en posgrados de investigación	Egresados con empleo o actividad empresarial acorde a su formación.
	Se tiene una estructura de evaluación de los programas de UPG y FI	Prestaciones y beneficios superiores a las de ley	Reconocimiento calidad institucional	Disposición del personal comprometido al cambio con sentido de pertenencia.	Aumento en número de PTC con reconocimientos a Perfil Desable PRODEP	Egresados con puntos generanciales y promedio salarial.
	El programa de activación física ha permitido incrementar las acciones de prevención para la salud en estudiantes	Norma de igualdad laboral y no discriminación	Perfil calificado personal	Certificaciones en Sistema de Gestión de Calidad Integral.	Se cuenta con un Programa Institucional de Internacionalización	Caso de egresados sobresalientes
	El modelo de formación integral en conjunto con Cultura y deporte mejoran la condición física del estudiante.	Flexibilidad del home office	Ubicación geográfica	Infraestructura funcional, adecuada y competitiva.	Laboratorio de investigación acorde a las líneas de investigación	Promedio salarial de los egresados
	El modelo de formación integral tiene proyección social	Clima laboral	Programa certificación integral	Evaluación de armonización contable por arriba de la media nacional	Sistema de gestión de la tecnología	Alumnos con estadías en tiempo y forma.
	El proceso de admisión, inscripción y reinscripción son en línea	Bajo nivel de rotación	Incremento en la confianza pares nacionales e internacionales	Acreditaciones Académicas por organismos externos.	Aumento en la producción académica (artículos, libros, tesis)	Empresas de la región registradas en el gobierno del estado, con las que se tiene vinculación
	El modelo de formación integral asegura que el estudiante cuente con su pasaporte despegando el beneficio de salud por COVID-19.	Personal calificado	Alta demanda aspirante para la admisión Universitaria	Sistema integral de calidad en expansión.	Se cuenta con aprobación institucional para considerar recurso concurrente para infraestructura y equipamiento en proyectos de investigación	Cursos para alumnos
	Se atiende el desarrollo de habilidades generanciales de los alumnos por medio de la Academia de DI	Desarrollo profesional personal	Costos accesibles		Se cuenta con un fondo para pago de publicaciones	Alumnos que realizaron su servicio social pertinente
	Las cartas descriptivas del NI1 impactan en el SMA	Alto sentido de compromiso institucional	Programas educativos flexibles			Promoción en diferentes medios, respecto a la calidad de nuestros egresados.

#### Anexo 4. Tablero Control

Con la firme convicción de que el control estratégico significa mantener bajo control y en el rumbo previsto a las variables estratégicas clave de la organización y aunado al avance que en materia de planeación se tiene en la UPG se ha decidido retomar la metodología de planeación operativa para poner en marcha este plan institucional de desarrollo. Las tres fases de la planeación operativa mencionados son soportadas por una matriz que permite contar con la información concentrada y a detalle de cada una de las fases, compromisos y fechas de cumplimiento. El reporte de avance de la POD se asume como un compromiso periódico ineludible lo cual permite conocer a detalle el cumplimiento de los objetivos planteados.

Para capitalizar los esfuerzos que se llevan a cabo en términos de reporte y evidencias de avance de la POD se definió un mapa estratégico de control tridimensional conforme al MDU (modelo de Desarrollo Universitario) Este mapa se basa en el modelo de Kaplan y Norton (Balanced Score Card BSC) que es un modelo de gestión que permite a las organizaciones alinear las estrategias hacia su visión y traducirlas en objetivos que dirijan las iniciativas y actividades del personal, enfocándolo en la creación de valor. La relación causa-efecto entre los objetivos específicos y entre los componentes de la organización (aprendizaje, procesos, clientes y resultados) se enfatiza y permite tomar decisiones de cambio para la mejora con toda oportunidad.

[UPG \(upgto.edu.mx\)](http://upgto.edu.mx)



**MANUAL INTEGRAL**

**Código:** MNREC01

**Elaboró:** SGC02

**Revisó:** PLA01

**Revisión:** 04

**Aprobó:** REC01



Anexo 5. Tabla de Responsabilidades

USG		TABLA DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES												CÓDIGO REC013	REVISIÓN: 01	
Proceso	Nombre	Rector	Secretario Académico	Jefe de Calidad	Jefe de Servicios Generales	Jefe de Materiales	Jefe de Infraestructura	Jefe de Control Escolar	Jefe de Personal y Beneficios	Subdirección de Desarrollo Humano y Organizacional	Jefe de Vinculación	Jefe de Comunicación	Jefe de Unidad de Servicios al Estudiante	Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Coordinación de Seguridad e Egresados	
PRAC03	Dirección de la Asignatura	I	D													
PRAC06	Tutorías	I	D													
PRAC07	Asesorías	I	D													
PRAC08	Evaluación del Aprendizaje	I	D													
PRV03	Estadías	I										D				
PRV04	Estadías	I										D				
PRGR02	Seguimiento a Egresados	I														D
PRESC01	Inscripción	I						D								
PRESC02	Titulación	I						D								
PRESC04	Reinscripción	I						D								
PRESC03	Gestión de Becas	I						D								
PRCOM02	Promoción y Difusión de la Oferta Educativa	I										D				
PRCOM01	Determinación y Revisión de Requisitos para la oferta	I										D				
PRPY01	Diseño de Personal	I							D							
PRPY03	Competencia y Toma de Conciencia	I							D							
PRH001	Clima Laboral	I								D						
PRMAT01	Título de Regulación de Adquisición o Posing de Recursos	I				D										
PRMAT02	Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente	I				D										
PRSER02	Mantenimiento de vehículos y transportes	I			D											
PRINF01	Infraestructura	I					D									
PRINF02	Mantenimiento	I					D									
PRSER01	Actividad de transporte	I			D											
PR TIC01	Mantenimiento de Equipo de Computo	I													D	
PR TIC02	Atención al Usuario de Cursos y Seguros	I		D												
PRSG03	Auditorías Internas	I		D												
PRSG11	Acciones Correctivas	I		D												
PRSG13	Acciones de Mejora	I		D												
PRSG14	Control de Documentos	I		D												
PRSG15	Control de Registros	I		D												
PRSG17	Riesgos y Oportunidades	I		D												
PRREC02	Comunicación Interna y Externa	D														
PRREC03	Revisión por la Dirección	D														
PRUSE01	Medición de la satisfacción del cliente	I												D		

**Anexo 6. Política Integral de Calidad**

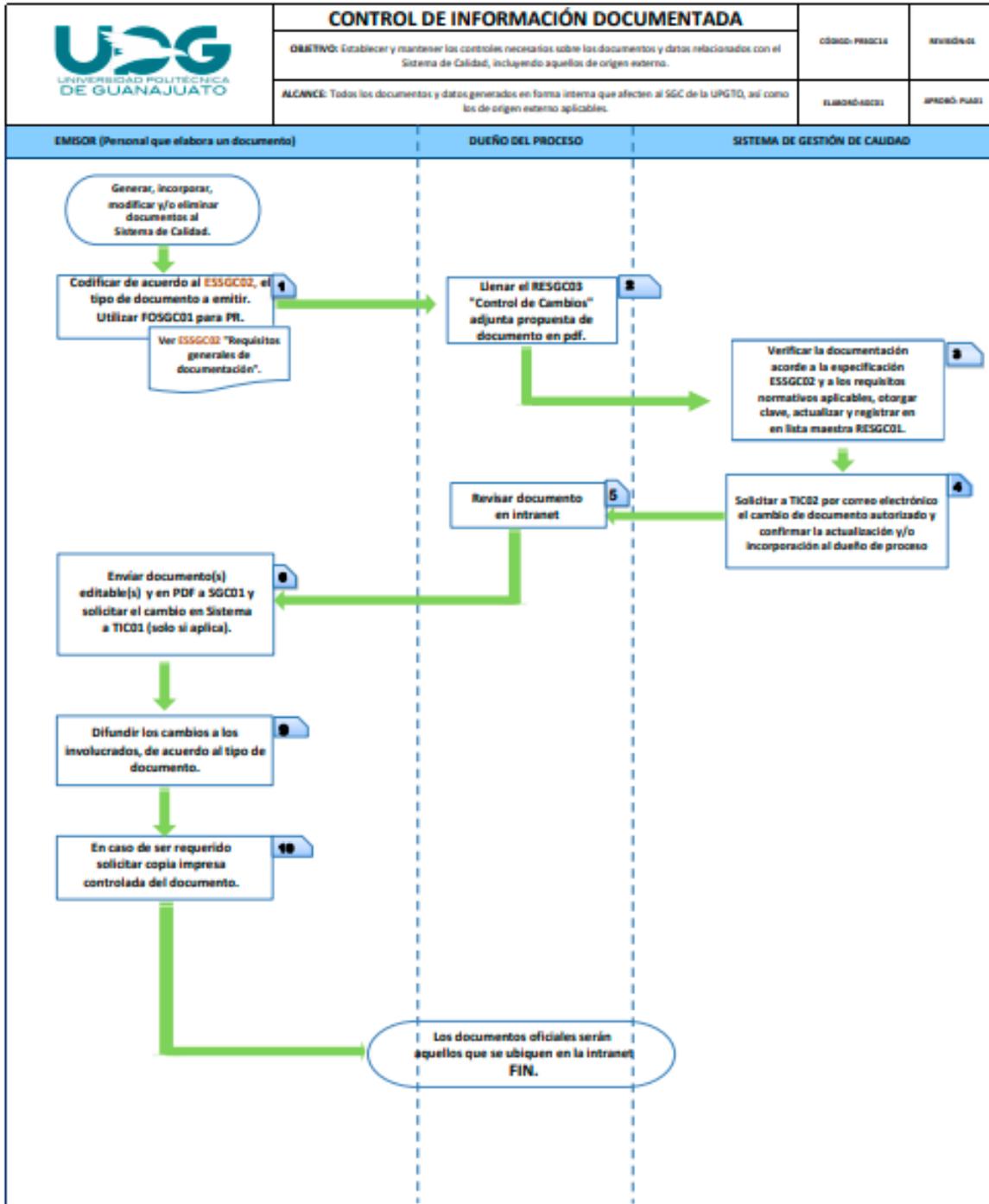
	<p><b>Política Integral de Calidad</b></p>	CÓDIGO: POREC01	REVISIÓN:01
		ELABORÓ: SGC01	APROBÓ: PLA01

*“En la Universidad Politécnica de Guanajuato, y su contexto, asumimos el compromiso de satisfacer consistentemente los requisitos de nuestro cliente y partes interesadas, procurando exceder sus expectativas, al proporcionar un servicio educativo de calidad, basado en el modelo de las Universidades Politécnicas; bajo estándares de clase mundial, con un enfoque sostenible, equidad laboral y responsabilidad social a través de la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integral”.*

Anexo 7. Objetivos de calidad

U2G UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE GUANAJUATO		OBJETIVOS DE CALIDAD				CÓDIGO: ESREC02	REVISIÓN: 01			
						ELABORÓ:SGC01	APROBÓ: PLA01			
No.	Objetivos de Calidad	Meta	Frecuencia	Comentarios						
1	Incrementar la satisfacción de nuestros clientes	92%	Cuatrimstral							
2	Asegurar la implementación del modelo del EBC	80%	Anual							
3	Incrementar el aprovechamiento académico del alumno	8.2 y 8.2%	Cuatrimstral							
4	Incrementar el índice de retención	74%	Cuatrimstral							
5	Mejorar continuamente la competencia del personal de la UPG	81%	Anual							
6	Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	81.8%	Cuatrimstral							
Fecha de actualización de Objetivos y/o Meta: <u>15 de febrero 2022</u>		Justificación del cambio		Se modificó las meta de los objetivo de calidad 1,2 y 6.						
<b>OBJETIVO 1</b>		Fecha de actualización del objetivo <u>15 de octubre 2021</u>		cambio por meta alcanzada constantemente						
Objetivo	Meta	Áreas	Responsable(s)	Fórmula	Recursos	Frecuencia	Fecha de Inicio	Fecha de término	Evaluación SGC	
Satisfacción del Cliente	92%	Unidad de Servicios al Estudiante	USE01	# de clientes satisfechos/total de clientes que respondieron el cuestionario	Encuestas contestadas en electrónico	Cuatrimstral	Febrero	Octubre	Junio, Octubre y Marzo	
<b>OBJETIVO 2</b>		Fecha de actualización del objetivo <u>15 de octubre 2021</u>		Se modificó la meta, frecuencia y fórmula						
Objetivo	Meta	Áreas	Responsable(s)	Fórmula	Recursos	Frecuencia	Fecha de Inicio	Fecha de término	Evaluación SGC	
Satisfacción del Empleador	80%	Coordinación de Egresados	DEG01	304 reactivos positivos en cada encuesta de empleador	Entrevista contestada por los empleadores	Anual	Febrero	Octubre	Junio, Octubre y Marzo	
<b>OBJETIVO 3</b>		Fecha de actualización del Programa <u>9 de febrero 2019</u>		cambio de meta						
Objetivo	Meta	Áreas	Responsable(s)	Fórmula	Recursos	Frecuencia	Fecha de Inicio	Fecha de término	Evaluación SGC	
Índice de Aprovechamiento	8.2	Direcciones de Carrera	ACA03	Promedio de calificaciones de los estudiantes.	Calificaciones de la base de datos en electrónico	Cuatrimstral	Enero	Diciembre	Marzo, Junio, Octubre .	
Índice de Aprobación	82%	Direcciones de Carrera	ACA03	Número de alumnos aprobados en el curso J en el periodo T / Número de alumnos inscritos en el curso J en el periodo T	Calificaciones de la base de datos en electrónico	Cuatrimstral	Enero	Diciembre	Marzo, Junio, Octubre .	
<b>OBJETIVO 4</b>		Fecha de actualización del Objetivo <u>9 de febrero 2022</u>		cambio de meta						
Objetivo	Meta	Áreas	Responsable(s)	Fórmula	Recursos	Frecuencia	Fecha de Inicio	Fecha de término	Evaluación SGC	
Índice de Retención	74%	Direcciones de Carrera	ACA03	Alumnos que aprobaron en sus dos formaciones "n" / alumnos inscritos del ciclo de formación "n"	Reactivos en el cuatrimestre	Cuatrimstral	Enero	Diciembre	Marzo, Junio, Octubre .	
<b>OBJETIVO 5</b>		Fecha de actualización del Objetivo <u>9 de febrero 2022</u>		cambio de meta						
Objetivo	Meta	Áreas	Responsable(s)	Fórmula	Recursos	Frecuencia	Fecha de Inicio	Fecha de término	Evaluación SGC	
Cumplimiento al Desarrollo Humano	81%	Desarrollo Humano y Organizacional	DHO01	% de personal evaluado con calificación mínima de 8 (evaluación 360° y REACADE)	Evaluaciones firmadas	Cuatrimstral / anual	Enero	Diciembre	Marzo, Junio, Octubre .	
<b>OBJETIVO 8</b>		Fecha de actualización del Objetivo <u>15 de febrero 2022</u>		ajuste de promedio por cambio en metas						
Objetivo	Meta	Áreas	Responsable(s)	Fórmula	Recursos	Frecuencia	Fecha de Inicio	Fecha de término	Evaluación SGC	
Eficacia de Objetivos de Calidad	81.8%	Sistema de Gestión de Calidad	SGC01	Promedio de la eficacia de los objetivos de calidad	Resultados de los 5 primeros objetivos	Cuatrimstral	Enero	Diciembre	Marzo, Junio, Octubre .	

Anexo 8. Control de la Información Documentada





**Anexo 9. Tabla de congruencia**

	<b>Tabla de Congruencia</b>		CÓDIGO: RREC12	REVISIÓN:01
	<b>OBJETIVO:</b> Establecer la congruencia entre los objetivos de calidad y la política integral de la Universidad Politécnica de Guanajuato.		ELABORÓ: SGC01	APROBÓ: REC01
	<b>ALCANCE:</b> Al personal de la Universidad Politécnica de Guanajuato, clientes y partes interesadas.			
Objetivos de Calidad	Política Integral			
1. Incrementar la satisfacción de nuestros clientes	En la Universidad Politécnica de Guanajuato, asumimos el compromiso de satisfacer consistentemente los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas			
2. Asegurar la implementación del modelo del EBC	procurando exceder sus expectativas al proporcionar un servicio educativo de calidad, basado en el modelo de las Universidades Politécnicas			
3. Incrementar el aprovechamiento académico del alumno				
4. Incrementar el índice de retención				
5. Mejorar continuamente la competencia del personal de la UPG	bajo estándares de clase mundial,			
7. Objetivos ambientales	con un enfoque sostenible, con equidad laboral y responsabilidad social			
6. Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integral.	a través de la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integral.			