



Zacatecas
GOBIERNO DEL ESTADO
2021-2027



2025 AÑO DEL
BIENESTAR
ZACATECAS

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

M-SGC-01



“La Calidad no es un accidente, siempre es el resultado del esfuerzo de la inteligencia”

	ELABORO:	REVISÓ CONTENIDO Y FORMA:	AUTORIZÓ:
PUESTO	Encargada del Depto. De Planeación y Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental y Sustentabilidad	Encargada del Depto. De Planeación y Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental y Sustentabilidad	Rectora
FECHA	Noviembre 17 de 2025	Noviembre 17 de 2025	Noviembre 21 de 2025
NOMBRE Y FIRMA	Lic. Ma. De Jesús Ponce Hernández	Lic. Ma. De Jesús Ponce Hernández	Mtra. Violeta Cerrillo Ortiz

Fecha de Elaboración:
11 de Noviembre del 2003



Fecha de Revisión:
Noviembre 17 de 2025

M-CCA-01/R16

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 2 DE 36 REVISIÓN N°. 19									
		MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4
	AÑO	MES	DÍA								
2025	10	27									

ÍNDICE

1	Objetivo del Manual de Calidad	03
2	La Organización y su Contexto	03
3	Contexto interno	04
4	Contexto externo	12
5	Partes interesadas	13
6	Alcance del Sistemas de Gestión de Calidad	15
7	Sistema de Gestión de la Calidad	16
8	Liderazgo	16
9	Nuestra gente	17
10	Enfoque al cliente	18
11	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	19
12	Objetivos de la calidad	19
13	Apoyo	21
14	Ambiente para la operación de los procesos	22
15	Seguimiento y medición	22
16	Conocimiento de la organización	23
17	Competencia	23
18	Toma de conciencia	23
19	Comunicación	24
20	Información documentada	24
21	Comunicación con el cliente y determinación de los requisitos para el servicio	26
22	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	26
23	Producción y provisión del servicio	27
24	Evaluación y desempeño	28
25	Auditorías internas	29
26	Revisión por la dirección	29
27	Mejora	30
28	Control de Registros	31
29	Control de Cambios	31

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 3 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Presentar de manera general el cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015 en base a su estructura organizacional, contexto, procesos, actividades, responsables, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas (UTZAC).

Este manual es referencia permanente para todos los trabajadores / colaboradores de la Universidad con el único objetivo de alcanzar los objetivos y metas planteados por la Alta Dirección de la UTZAC.

A través de la redacción del manual, o la presentación de procedimientos, instructivos de trabajo, formatos o documentos declarados formalmente en el SGC, se describen las actividades con enfoque de procesos y sus responsables, así como métodos de medición a través de los indicadores para el control de los procesos.

LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA Y SU CONTEXTO

Ubicada en, Carretera Zacatecas Ciudad Cuauhtémoc Km 5, Cieneguitas, en el municipio de Guadalupe.



Con apoyo del gobierno Estatal y Federal, la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas nace en el año de 1998, creada mediante decreto publicado en el Periódico Oficial el miércoles 8 de Julio del año 1998; considerando que la educación constituye un factor importante en la transformación de la sociedad y como respuesta a un servicio educativo que permita otorgarle a la Sociedad Zacatecana el acceso a la educación, mediante la implementación de más opciones de educación e investigación tecnológica para apoyar los programas de desarrollo de la entidad, nace esta nueva opción educativa.

El proyecto de creación de la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas, da respuesta a las necesidades de la población en la región, con la idea de proporcionar un modelo educativo diferente al que se aplica en las Universidades tradicionales y ofrece a los estudiantes un modelo educativo que enriquece al original.

Nace en 1998 como una institución para ofertar el **Nivel 5B2** que corresponde a **Técnico Superior Universitario TSU** (de acuerdo a la Clasificación Internacional Normalizada de Educación CINE), a partir del mes de septiembre del año 2009 se amplía la oferta educativa a

Licenciaturas (**Ingenierías**) que corresponden al **Nivel 5A**, bajo un enfoque de **Competencias Profesionales**, así mismo en septiembre del 2011 se agrega la oferta de **Licencias Profesionales** correspondientes al Nivel 5B3.

La Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas, luego de realizar todo un proceso de planeación estratégica y revisar todos los ordenamientos normativos de la vida institucional incluso con actualizaciones periódicas, implementa su Sistema de Gestión de Calidad en el 2002 para lograr la certificación en el 2003, con 7 re-certificaciones, cuenta con su estructura organizacional (Anexo 1) para cumplir cabalmente todas las exigencias de la norma. Actualmente está implementando su Sistema de Gestión Ambiental mostrando el compromiso hacia las

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 4 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

políticas mundiales por la grave crisis del cambio climático y el calentamiento global. Así como lograr lo siguiente:

- La mejora continua en todos sus procesos, la satisfacción del cliente y expectativas de las partes interesadas.
- Adquirir la solidez necesaria para permanecer como una institución pública de nivel superior, con equidad, cobertura y pertinencia.
- Ser una institución pública de educación superior que ofrezca servicios educativos de buena calidad.
- Generar servicios que cumplan y/o rebasen las expectativas del cliente.
- Trabajar bajo una filosofía del cuidado al medio ambiente y la sustentabilidad.
- Aplicar la gestión de riesgos para mejorar el desempeño.

CONTEXTO INTERNO

Con el fin de dar un soporte que guíe a la Universidad en todos los aspectos operativos y estratégicos se ha declarado la filosofía institucional:

Misión

Formar integralmente capital humano con sentido de equidad e igualdad, bajo un modelo resiliente e inclusivo con programas educativos pertinentes al entorno socioeconómico a través de personal altamente capacitado.

Visión

Ser una Universidad socialmente responsable reconocida por la calidad y pertinencia de sus programas educativos que contribuyan a la innovación e investigación para el desarrollo sostenido y sustentable del entorno.

Valores:

Compromiso:

Convicción en cada integrante de la comunidad universitaria para cumplir con sus responsabilidades.

Responsabilidad:



Reconocer y cumplir las obligaciones que establece la Normatividad Aplicable.

Servicio:

Ofrecer atención integral a la comunidad de manera oportuna, asertiva y satisfactoria.

Respeto:

Ser congruentes y considerados con las personas y su entorno.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 5 DE 36 REVISIÓN N°. 19									
		MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4
	AÑO	MES	DÍA								
2025	10	27									

Inclusión:

Lograr que todos los individuos o grupos sociales puedan tener las mismas oportunidades sin distinción, conscientes de las diferentes maneras de pensar, actuar y sentir de los demás.

Colaboración:

Trabajar de manera conjunta, creativa y dinámica con la finalidad de lograr objetivos comunes.

POLÍTICA DE CALIDAD

Cumplir con la formación integral de los estudiantes de la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas mediante personal capacitado, programas educativos pertinentes y de calidad, manteniendo procesos académicos, de gestión y vinculación certificados.

POLÍTICA AMBIENTAL

Cumplir con la formación integral de los estudiantes en la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas orientados a la conciencia ambiental, respetando estándares nacionales e internacionales que apoyan la sustentabilidad.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para la Prevención de Riesgos de trabajo la Universidad Tecnológica y sus trabajadores deben colaborar en la Instauración y Operación de un Sistema de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo que incluya a nuestros alumnos y fomentar la Cultura de la Autoevaluación para cumplir con la Normatividad Laboral y propicie un Ambiente Libre de Accidentes y Enfermedades de Trabajo.

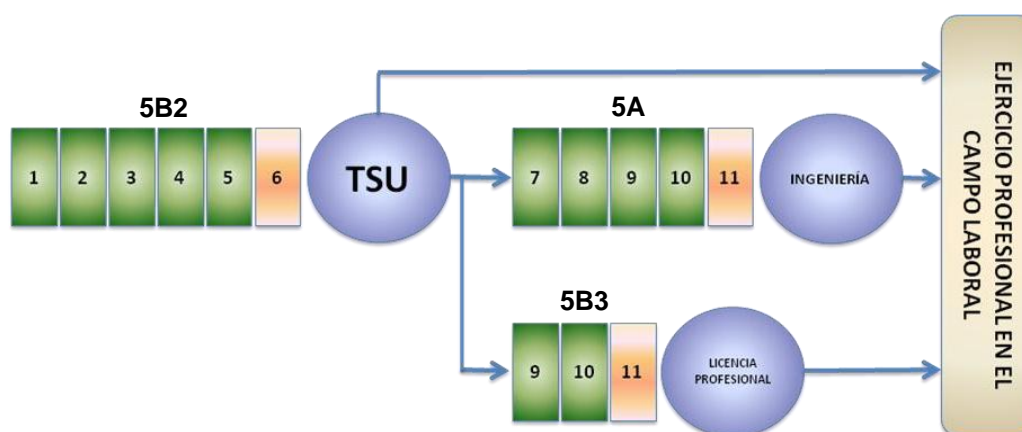
Nuestro Servicio

Los planes de estudio de la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas se caracterizan por cuatro ejes fundamentales: ***El ser, el saber, el saber hacer y el saber convivir.***

Los programas de estudio que ofrecen las Universidades Tecnológicas para el Nivel 5B2 Técnico Superior Universitario deben cubrir 3150 horas, con estudios intensivos, en un periodo de 2 años a tiempo completo, con un periodo de estadía en el 6to cuatrimestre. Además, pueden ofrecer las mismas carreras, con los mismos mapas curriculares y contenidos, pero con posibilidad de cursarse a tiempo parcial, mediante la acreditación de ciertos paquetes de asignaturas (módulos) cada cuatrimestre. Para el caso de los programas de estudio ofertados del Nivel 5A Licenciaturas (Ingenierías) deberán cubrir 4800 horas incluidos 2 periodos de estadías

(uno en el 6to cuatrimestre para término de Nivel TSU y otro en el 11vo cuatrimestre para término del Nivel Licenciatura (Ingeniería). Por lo anterior los estudiantes que decidan continuar con el nivel 5A contarán con 2 Títulos Universitarios. Para el caso del nivel 5B3 Licencias Profesionales deberán cubrir 1200 horas en tres cuatrimestres después de terminado el nivel de TSU el cual incluye la estadía; también egresarán con 2 títulos universitarios.



El modelo con los tres niveles de estudios superiores (5B2, 5B3 y 5A) se muestra en la siguiente gráfica:



La distribución total del tiempo de estudios debe basarse en dos terceras partes de tiempo en prácticas de laboratorios/talleres o en empresas y una tercera parte en teoría, asegurando que la educación que se imparta, sea integral, para hacer posible el desarrollo de las aptitudes y capacidades de los estudiantes, facilitando con esto su auto comprensión y ubicación sociocultural. Con dicha distribución del tiempo de estudio los Técnicos Superiores Universitarios, Licencias Profesionales e Ingenieros, al egresar tendrán las características de “Saber”, “Saber hacer”, “Ser” y “Saber convivir”.

Los programas de estudio por carrera deben contener el 80% de asignaturas comunes en todo el subsistema. El 20% de las restantes, serán acordes con las necesidades del sector productivo de la región en la que se encuentre la Universidad Tecnológica, lo que permite la flexibilidad al modelo.

Se debe asegurar que los estudios que se impartan sean de buena calidad, pertinentes y polivalentes, para que cada egresado pueda desempeñarse en una amplia gama de actividades productivas. Además de que, la educación que se imparta proporcione al estudiante los instrumentos necesarios para buscar información, aplicarla en la solución de los problemas de trabajo, reflexionar sobre el conocimiento y la práctica, innovar, y prever posibles consecuencias de su actividad, así como una excelente formación en calidad y cuidado del medio ambiente.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 7 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

Como apoyo en el proceso de formación del Técnico Superior Universitario, Licencias Profesionales e Ingeniero cada asignatura que se imparta en la Universidad Tecnológica, debe contar con sus manuales de prácticas y de asignatura.

Para mantener actualizados los planes y programas de estudio de cada una de las carreras, todas las Universidades Tecnológicas deben participar de manera colegiada en los grupos de trabajo que las Comisiones Académicas Nacionales establezcan para tal efecto y que en promedio se actualizan cada 4 años, avalados por la Dirección General de las Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

Pueden utilizarse, según se requiera, materiales didácticos modernos: programas de videoconferencias, audiovisuales, multimedios, sistemas computarizados, videos de paquetes técnicos y programas de difusión tecnológica, herramientas, dispositivos y equipos especializados.

Así mismo en base al modelo por Competencias Profesionales se pueden emplear diversas estrategias o herramientas didácticas como: Enseñanza por proyectos, exposición, debates, discusiones de grupo, ejercicios prácticos o de experimentación, enseñanza por casos, simulaciones, demostraciones, lluvia de ideas o investigación.

Aunado a ello se estimula la participación de los miembros de la comunidad universitaria en actividades artísticas, culturales y deportivas. Al igual que fomentar entre los estudiantes la lectura de temas extracurriculares, sobre todo en humanidades, artes y ciencia. Así como en programa de apoyo a una buena cultura con las 5 “s”, seguridad e higiene y medio ambiente.



Finalmente, se debe promover a nivel de todo el Subsistema las condiciones que privilegien e impulsen una cultura de la buena calidad y cuidado del ambiente. Esto permitirá a la Universidad Tecnológica evaluar y acreditar o en su caso continuar acreditados por organismos especializados reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), o por los entes asignados y/o autorizados por las autoridades competentes; los planes y programas de estudio que en ella se impartan.

En el área del conocimiento hay cuatro divisiones esenciales:

- Ciencias básicas: comprende el 21% del plan de estudios.
- Conocimientos técnicos: comprende el 56% del plan de estudios.
- Lenguajes y métodos: comprende el 13% del plan de estudios.
- Formación sociocultural: comprende el 10% del plan de estudios.

El nivel del saber se divide en cuatro sub-niveles:

- Básico: Contiene el saber esenciales para el aprendizaje.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 8 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

- Genérico: Compuesto por el saber común de la disciplina.
- Específico: Comprende el saber que diferencia a cada carrera.
- Flexible: Compuesto por el saber del perfil profesional de la carrera que responde al entorno socioeconómico donde se ubica la Universidad.

La formación educativa se rige por otros ejes principales:

- Eje teórico-práctico. La relación para este eje es 70% de práctica y 30% de teoría en el Nivel de Licencia Profesional será de 80% práctico y 20% teórico.
- Eje general-especializado. Los estudios deben proporcionar una sólida formación científico-tecnológica, por lo que la relación de este eje debe ser de un 80% general y de un 20% especializado.
- Eje Universidad-Empresa. La enseñanza-aprendizaje debe estar plenamente vinculada con el ámbito empresarial, por lo que se determina una estadía en las empresas, que se realiza en el sexto cuatrimestre para el nivel de TSU, en el noveno para la Licencia Profesional y en el undécimo cuatrimestre para nivel de Licenciaturas (ingenierías), por un lapso de diez a quince semanas en cada caso, y a lo largo de la carrera se llevan a cabo visitas guiadas a las empresas, así como prácticas dirigidas.



Por otra parte, el proceso de enseñanza-aprendizaje en las Universidades Tecnológicas comprende cuatro niveles:

- Enseñanza teórica orientada al aprendizaje de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos.
- Trabajo dirigido al análisis y la solución de problemas teórico-prácticos.
- Enseñanza de métodos instrumentales para desarrollar aptitudes técnicas.
- Trabajos en equipo para el análisis de estudio de casos, incluyendo la participación en proyectos académicos.

En estos niveles se evalúa el Saber (conocimientos), el Saber Hacer (habilidades y destrezas), el Ser (actitudes) y el saber convivir.

El modelo se sustenta en cinco atributos que se reflejan en la oferta educativa de las Universidades Tecnológicas:

- ✓ Polivalencia. Se trata de una formación profesional en uno o varios grupos de actividades de los procesos productivos, o en actividades generales aplicables a todas las ramas del sector productivo de bienes o servicios, de tal forma que el egresado cuente con la capacidad de adaptarse a diferentes formas de trabajo.
- ✓ Continuidad. Los egresados pueden continuar estudios de licenciatura o especialización en otras instituciones, tanto públicas como privadas, con las que se tengan acuerdos para el tránsito de

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 9 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

educandos, siempre y cuando cumplan con la normatividad de éstas.

- ✓ **Intensidad.** El plan de estudios se imparte en un periodo de dos años, en los cuales el estudiante cubre en promedio 3150 horas de estudio, divididas en seis cuatrimestres, con lo cual se optimiza el tiempo para que el egresado se incorpore de manera inmediata al mercado laboral. De igual manera los que deseen continuar con el nivel 5"A" el plan de estudio se imparte en un periodo de 3 años 8 meses, así el estudiante cubre 4800 horas de estudio divididas en 11 cuatrimestres.
- ✓ **Flexibilidad.** Los planes y programas de estudio se revisan y adaptan continuamente a las necesidades del sector productivo de bienes y servicios de la zona de influencia de la Universidad Tecnológica. Con este fin, se cuenta con mecanismos ágiles para que los empresarios emitan a las Universidades Tecnológicas sus puntos de vista acerca de la formación que se ofrece, en relación con el perfil de egresados requerido en el mercado laboral, a través del Consejo de Vinculación y Pertinencia, mediante la aplicación de metodologías como el Análisis Situacional de Trabajo (AST).
- ✓ **Pertinencia.** Permite que los planes y programas de estudio estén en relación con las necesidades reales de la planta productiva.



Los programas de estudio de las Universidades Tecnológicas permiten ampliar las opciones que ofrece el Sistema Educativo Nacional a los estudiantes, con planes cuya duración es menor a la de los programas regulares, pero de mayor intensidad y con una vinculación con el sector productivo directa y cercana. Esta característica de las Universidades Tecnológicas representa la mejor fortaleza hacia la comunidad estudiantil ya que le sirve como parte aguas para el tránsito de la escuela al trabajo.

Las Universidades Tecnológicas no sólo atienden la formación práctica de los jóvenes, sino que procuran brindar una formación integral, en el aspecto cultural, artístico y deportivo, además de una educación tecnológica especializada, en la que los estudiantes adquieren conocimientos y desarrollan diversas habilidades que les permiten incorporarse con prontitud al sector productivo, responder a los requerimientos de desarrollo regional, e impulsar el desarrollo tecnológico del país".



En resumen, los requisitos que la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas ofrece al cliente y sus especificaciones, para su satisfacción son:

5.5 Especificaciones



Requisito	Especificaciones	Responsable principal/apoyo
	1.- Con experiencia laboral y docente, relacionado con áreas del conocimiento.	

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 10 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2025</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

Profesores con capacitación y actualización	2.- Con Perfil deseable y preferente en base al PRODEP (Programa de Desarrollo Profesional Docente). 3.- Integrados en Redes y Cuerpos Académicos. 4.-Con evaluación permanente de la función docente. 5.- Con capacitación y actualización pertinente.	SAC RHU, DIR PySGCAMS
Planes y programas de estudios actualizados y pertinentes, con enfoque a la práctica.	1.- Actualización cada 3 años o cuando lo determine la DGUTyP (Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas). 2.- Programas adecuados a las necesidades de desarrollo socio-económico del entorno (Flexibilidad curricular). 3.- Prácticas permanentes en aulas, laboratorios y talleres que desarrollen el saber-hacer.	DIR SAC, VIN PySGCAMS
Visitas de aprendizaje a empresas e instituciones	1.- Visitas (Mínimo 1 por cuatrimestre) se cumplen y son de utilidad.	DIR SAC, VIN, AFI, RMAT
Difusión de convocatorias de becas en diversas modalidades	1.- Apoyo a través de la difusión de convocatorias de becas en diferentes modalidades (Sistema SUBES, COZCYT, Condonación de colegiaturas). 2.- Reglas claras para el otorgamiento y renovación de becas previstas en convocatorias difundidas ampliamente.	SES PyA, DIR, SAC, PySGCAMS, AFI
Servicios de apoyo al estudiante que favorecen la formación integral	1.- Actividades de fomento a la salud en atención a la comunidad universitaria. 2.- Servicios de enfermería. 3.- Seguro facultativo ante el IMSS. 4.- Otorgamiento del seguro contra accidentes.	ACD VIN, DIR,

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 11 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

	1.- Actividades deportivas en diversas disciplinas. 2.- Participación en eventos deportivos. 3.- Gimnasio de fortalecimiento físico.	SES
	1.- Actividades artísticas y culturales 2.- Actividades de formación ecológica.	
Apoyo a los estudiantes con asesoría académica y orientación.	1.- Asesoría académica con atención personalizada y/o grupal. 2.- Vinculación con padres de Familia. 3.- Apoyo Psicopedagógico y Psicológico.	SAC DIR
Apoyo a los estudiantes con tutoría grupal o personalizada.	1.-Tutoría con atención personalizada y/o grupal. 2.- Vinculación con Padres de Familia. 3.- Apoyo Psicopedagógico y Psicológico.	DIR SAC AFI
Laboratorios y talleres de especialidad adecuados.	1.- Laboratorios y talleres de especialidad con equipo adecuado en apoyo a la formación de los estudiantes. 2.- Técnicas y métodos para el apropiado uso de los equipos. 3.- Centros de cómputo y software. 4.- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo. 5.- Personal para brindar soporte técnico. 6.- Servicio académico de Internet.	AFI RMA DIR
Enseñanza del idioma ingles con equipo y métodos actualizados	1.-Impartición del Idioma Inglés con equipo de cómputo y software. 2.- Apoyo con medios audiovisuales para el desarrollo de habilidades en la comprensión oral y escrita.	DIR SAC
Permanente vinculación con los sectores: privado, público y social	1.-Vinculación con entidades públicas y privadas.	



	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 12 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2025</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

Biblioteca y servicios bibliotecarios	<p>2.- Convenios con entidades de los sectores privado, público y social.</p> <p>3.-Participación de entidades empresariales y sociales en órganos colegiados de la UTZAC.</p> <p>4.-Celebración de intercambios académicos, visitas de aprendizaje y conferencias.</p> <p>5.-Apoyo en la colocación de egresados.</p> <p>6.- Apoyo del (CADEC) en emprendimiento.</p> <p>7.- Oferta de Cursos y servicios tecnológicos al sector público, privado y social.</p>	VIN DIR ABG
Biblioteca y servicios bibliotecarios	<p>1.- Literatura específica para cada uno de los programas educativos que se imparten (libros, revistas, acervo especial, hemeroteca, biblioteca virtual).</p> <p>2.-Espacios adecuados para el estudio y consulta.</p> <p>3.-Área de lectura y centro de cómputo.</p> <p>4.- Préstamo temporal de libros fuera de las instalaciones de la biblioteca (de acuerdo a políticas de la UTZAC).</p>	SES DIR SAC

Contexto externo

Definidas la filosofía, misión, visión y objetivos de la Universidad, se precisa el marco normativo y las políticas que rigen las estrategias de cada uno de los programas institucionales, en relación con los cuatro procesos que dan línea al quehacer institucional: Proceso de Equidad, Proceso de Gestión, Proceso Académico y Proceso de Vinculación; diseñando en consecuencia sus respectivos procesos y delineando qué tipo de institución desea ser, a quién ofrece sus servicios y qué tipos de programas ofrecerá; teniendo especial cuidado con la congruencia entre sus objetivos con los del Plan Nacional de desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo vigentes así como los Compromisos del Plan institucional para consolidar la calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.



La universidad tiene grandes retos para atender las necesidades de su entorno, por tal motivo se desarrolla el Plan Institucional de Desarrollo (PIDE) 2024-2029.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 13 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								



Partes interesadas

La Universidad con el amplio compromiso de cumplir las expectativas y necesidades de sus clientes principales declarado como el estudiante, el cual tiene descritos sus requisitos hacia la institución, pero además ha identificado las partes interesadas, estas son aquellas que tienen un impacto en la capacidad de la organización para proporcionar los productos y servicios que satisfagan al cliente, es decir afecta al SGC y también se identifican sus necesidades, expectativas, como es la comunicación y las mejoras, estas se presentan en la siguiente tabla:

Partes Interesadas	Necesidades y Expectativas (Requisitos)	¿Cómo es la comunicación con la parte Interesada?	Proyectos de Mejora
Estudiantes	Cumplimiento de requisitos* declarados en el SGC.	A través de la encuesta de satisfacción. A través del buzón físico y electrónico de quejas y sugerencias.	1.-Incremento de visitas de aprendizaje pertinentes a los programas educativos. 2.- Fortalecer la difusión de las convocatorias para becas y apoyos para estudiantes. 3.-Fortalecimiento de la Academia de Inglés. 4.-Mejorar el servicio que se ofrece en laboratorios y talleres de especialidad para cubrir las necesidades para el desarrollo de habilidades de los estudiantes.
Alta Dirección/Rectoría	Madurez operativa de la institución a través de la aplicación de los Sistemas de la Institución.	Reuniones de revisión por la dirección. Reuniones de trabajo específicas del comité de calidad.	1.-Incremento de Acreditaciones, estudios de pertinencia, certificaciones ISO, aumentar la automatización de los procesos.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 14 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

Trabajadores-Administrativos	Medios para facilitar el desempeño. (equipo, capacitación, desarrollo)	Encuesta de clima organizacional y análisis. Detección de necesidades de capacitación (Plan BIANUAL)	1.- Fortalecer las actividades para el clima Organizacional. 2.- Cubrir las necesidades del personal en cuanto a capacitación, cumpliendo al 90% el Programa BIANUAL de Capacitación.
Sector productivo organizado (empresas)	Perfiles de egreso pertinentes, armónicos con las necesidades del Sector.	Encuesta de Satisfacción de empleadores.	1.-Cumplimiento de perfiles de egreso a través de la actualización de planes de Estudio. 2.-Proyecto de transitar al modelo DUAL.
Gobierno Federal, Estatal y Municipal	Contribución al cumplimiento de los planes de desarrollo Nacional, Estatal y Municipal. Aplicación Transparente del recurso	Reportes cuatrimestrales. Auditorías internas y externas. Portal Nacional de Transparencia.	1.- Incremento en el cumplimiento en las metas del Programa Presupuestario Anual y el Programa Operativo Anual. 2.- Atender al 100% las solicitudes por medio del portal de transparencia.
Padres de familia/ Sociedad	Calidad en el servicio educativo, bolsa de trabajo, Becas	Seguimiento de egresados. Reuniones con padres de familia	1.- Fortalecer el seguimiento de egresados a través de la difusión de los espacios del sector empresarial.
Comunidad académica/científica (Docentes y Cuerpos Académicos)	Medios para facilitar el desempeño.	Reconocimiento de los cuerpos académicos. Perfiles deseables.	1.- Lograr que todos los cuerpos académicos logren el nivel de consolidación. 2.- Que por lo menos el 60% de los PTC cuenten con perfil deseable.
Proveedores	Descripción clara del bien a adquirir, certidumbre en las contrataciones. Pago oportuno	Evaluación de proveedores. Sistemas de compras (Compranet)	1.- Retroalimentación de la evaluación a los proveedores. 2.- Seguimiento puntual a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 15 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>		AÑO	MES	DÍA	2025	10	27
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								

Instituciones educativas de Media superior	Calidad en el servicio educativo	Encuesta de satisfacción del cliente. Plan de difusión.	1.- Aumentar la cantidad de alumnos que reciben la información de los Programas Educativos de la UTZAC. 2.- Platicas de orientación vocacional.
Consejo Directivo	Cumplimiento de metas, objetivos, indicadores académicos, aplicación transparente del presupuesto.	Junta Directiva, minutas de acuerdos	1.- Aumentar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales.

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad



El Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas incluidos la Unidad Académica de Pinos, tiene como alcance:

La formación integral de **Técnicos Superiores Universitarios** en Gestión del Capital Humano, Agricultura Sustentable y Protegida, Mercadotecnia, Energía Turbo solar, Mantenimiento Industrial, Mantenimiento a Maquinaria Pesada, Automatización, Sistemas de Manufactura Flexible, Beneficio Minero, Automotriz, Procesos Productivos, Desarrollo de Software Multiplataforma, Entornos Virtuales y Negocios Digitales, Infraestructura de Redes Digitales, Terapia Física, Agricultura Sustentable y Protegida UAP, Mercadotecnia UAP, Desarrollo de Software Multiplataforma UAP y Gestión del Capital Humano UAP.

Así como la formación Integral de **Ingenieros y Licenciados** en Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software, Ingeniería en Agricultura Sustentable y Protegida, Ingeniería en Energías Renovables, Ingeniería en Mantenimiento Industrial, Ingeniería en Mecatrónica, Ingeniería en Minería, Ingeniería en Procesos y Operaciones Industriales, Licenciatura en Gestión del Capital Humano, Licenciatura e Innovación de Negocios y Mercadotecnia, Licenciatura en Terapia Física, Ingeniería en Entornos Virtuales y Negocios Digitales, Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software UAP, Licenciatura e Innovación de Negocios y Mercadotecnia UAP.

Incluye los procesos sustantivos: Administrativos, Planeación, Académico y Servicios Escolares; desde la admisión, formación, titulación y seguimiento de egresados.

Dentro del alcance no aplica el diseño y desarrollo de los productos y servicios, entradas para el diseño y desarrollo, controles del diseño y desarrollo, salidas del diseño y desarrollo y cambios del diseño y desarrollo; correspondientes al punto 8.3 de la Norma ISO 9001:2015. La UTZAC no diseña programas educativos, ya que estos vienen autorizados por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP).

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 16 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

Sistema de Gestión de la Calidad

La UTZAC ha establecido, documentado, implementado, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Para lo cual se han determinado los procesos necesarios para el funcionamiento de su Sistema de Gestión de Calidad y la interacción entre ellos, (Anexo 3 UTZAC Guadalupe y Unidad Académica de Pinos), este garantiza que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente, proporcionando la información y recursos necesarios para ello, determina los criterios y métodos necesarios para lograrlo. Realiza un seguimiento y análisis de estos procesos, midiendo las etapas críticas cuando ello es aplicable y toma las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, a través de los planes de calidad (Anexo 4) y tableros de control de cada proceso. Se identifican y abordan los riesgos y oportunidades en la planificación del sistema de gestión de calidad.



Los planes de calidad son documentos aprobados por la Alta Dirección que establecen las diferentes etapas de un proceso, los puntos críticos donde deben realizarse mediciones, el método y frecuencia de estas mediciones, el rango esperable para sus resultados, el responsable del control, los requisitos para la liberación de los estudiantes al egresar en base el servicio educativo recibido. Los tableros de control guardan información documentada de los resultados de estas mediciones los cuales se revisan mínimo 1 vez al año como parte de la revisión por la dirección.

Liderazgo

La alta dirección mantiene su compromiso con el Sistema de gestión de calidad y su mejora continua, expresados en su declaración de Política de Calidad y además se asegura de que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2015, entre los recursos clave está el factor humano que a través del manual de organización **D-AFI-05**, el desempeño de cada puesto asegura la buena operación del Sistema de Gestión de Calidad, también se asegura el cumplimiento de los requisitos tanto del cliente, como los legales y reglamentarios. Con base en esta política de calidad, la Dirección establece los objetivos de calidad, que se comunican al resto de la organización a través de un cuadro de indicadores de calidad, donde también se registran y mantienen los resultados obtenidos. Comunica constantemente la importancia de esto y los indicadores de calidad a través de diversos canales y actividades, como por ejemplo, la página web de la universidad, el programa del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la dirección electrónica <http://sgcams.utzac.edu.mx/> y comunicados internos.

Nuestra Gente

Nuestro principal activo, el personal que labora en la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas, es gente

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 17 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

comprometida con el cumplimiento de las expectativas de los clientes, la calidad de nuestros servicios y la mejora continua de la institución. Todo esto basado en procesos constantes de capacitación que permitan a nuestro personal un desarrollo permanente.

Consciente del papel que juegan los recursos humanos para nuestra institución, la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas fortalece la parte de formación, actualización y habilitación a través del Procedimiento para la Contratación de Personal (P-AFI-05).

El comité de Calidad:

El Comité de Calidad es el órgano encargado de fomentar, promover y mejorar la cultura de calidad en la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas; así mismo su fortalecimiento mediante la elaboración y seguimiento de programas que se establezcan con esta finalidad.

Corresponde al Comité de Calidad las siguientes acciones:



Coordinar las líneas de acción de Plan de Mejoras, Seguimiento y control de las mismas.

- Revisar y gestionar la documentación del sistema de calidad.
- Estudiar la viabilidad de indicadores y control de los mismos.
- Establecer medidas correctivas para las desviaciones detectadas.
- Establecer mecanismos de comunicación interna para el mantenimiento del sistema de calidad y ambiental.
- Establecer el mapa de procesos y unificar procedimientos.
- Formación en temas de calidad.
- Dar seguimiento a las acciones que se realicen del SGCAMS en las áreas correspondientes.
- Detectar y aplicar Acciones preventivas así como promover la Mejora Continua como un estilo de trabajo.
- Promover y aplicar programas alternos como las 5"s".

El comité de calidad se conforma por los responsables de las distintas áreas de la UTZAC.

Las áreas que conforman el Comité de Calidad son:



Nombre del Área	Nomenclatura
Rectoría	REC
Secretaría Académica	SAC
Dirección de Administración y Finanzas	AFI

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 18 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

Dirección de Vinculación	VIN
Unidad de Transparencia	UT
Subdirección Jurídica	SUB-JUR
Contraloría Interna	COIN
Dirección de Procesos Industriales y Mantenimiento	DPIM
Dirección de Terapia Física	TF
Dirección de Desarrollo de Negocios y Administración	DDN-A
Dirección de Tecnologías de la Información, Mecatrónica y Energías Renovables	DTIMTER
Dirección de Minería y Agricultura Sustentable y Protegida	DASMIN
Jefatura de Investigación y Desarrollo Académico.	SUB-IDA
Subdirección de Servicios Escolares	SES
Jefatura de Planeación y Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Sustentabilidad.	PySGCAMS
Subdirección de Recursos Humanos	RH
Jefatura de Recursos Financieros	RF
Jefatura de Recursos Materiales	RM
Jefatura de Unidad Académica de Pinos	UAP
Jefatura del Centro de Idiomas, Movilidad, y Emprendimiento.	CIME
Jefatura de Activo Fijo e Inventarios.	AFI
Jefatura de Servicios Generales	SG
Jefatura de Soporte Técnico	ST

Enfoque al cliente

El enfoque al cliente forma parte de la búsqueda constante de la cultura de la Universidad y se pone de manifiesto en muchos de los aspectos del trabajo diario como se puede ver en cada una de las expresiones de la filosofía de calidad además se asegura de conocer y establecer los requisitos de los clientes con sus especificaciones y de aumentar la satisfacción a los mismos.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 19 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

Cuatrimestralmente se verifica la satisfacción de los clientes en el que en los dos últimos años se ha mejorado llegando hasta un 93% de satisfacción, se ha desarrollado además un procedimiento específico para la atención de quejas y sugerencias de los clientes (P-VIN-07 Comunicación) liderado por Rectoría. En el nuevo marco de la norma versión 2015 se implementó el procedimiento para análisis de riesgos y oportunidades para cada proceso sustantivo: Académico, Equidad, Gestión, Vinculación.

Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La organización, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos del cliente y de las partes interesadas, así como la determinación de los riesgos y oportunidades realiza la planeación de la calidad (D-SGC-06).

Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

La importancia que tiene la educación superior en el desarrollo económico, cultural, social, político, científico, tecnológico y en general en el avance o disminución del rezago de cualquier sociedad ha sido destacada por diversas investigaciones e instituciones tanto internacionales (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, Banco Mundial), como nacionales (Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES, Secretaría de Educación Pública SEP).



En este sentido, durante las décadas de los 70 y 80 fuimos testigos de un impresionante crecimiento de la población en este nivel tanto en el mundo como en nuestro país; y a partir de los 90 en México se observa que el fenómeno de la calidad induce a la preocupación para garantizar una imagen de prestigio y/o como mecanismo de elegibilidad y rendición de cuentas.

La UTZAC en su papel de institución de educación superior pública, a través de sus políticas ha establecido dos elementos clave, a saber:

- El cumplimiento de las expectativas de sus estudiantes en cuanto a formación integral se refiere, así como cumplimiento a las partes interesadas.
- Contar con un sistema de prevención y de mejora continua, en apego a los estándares de calidad aplicables, que fomente la conciencia ambiental y de sustentabilidad.

Como es de observarse, el papel que asume esta organización guarda una gran coherencia con lo planteado en las directrices para la mejora del desempeño de los Sistemas de Gestión de la Calidad, donde se establecen los propósitos de una organización.

- ✓ Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas (empleados,

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 20 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

proveedores, propietarios, sociedad, etc.) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente.

- ✓ Obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades.

Asimismo, es importante destacar que la organización durante 2002 creó las bases para que sus procesos de planeación estratégica permitan el establecimiento claro de todas las actividades clave de resultados (funciones) pertinentes a cada área que forma esta organización.



Finalmente es necesario destacar que además de contar con los procedimientos requeridos por la norma (NMX-CC-9001-IMNC-2015), la UTZAC en total cuenta con 28 Procedimientos (Anexo 3), que le permiten planear, controlar y operar sus procesos; de los cuales, dos de ellos serán el referente para el cumplimiento de los objetivos de la calidad, mismos que aquí presentamos:

- Procedimiento P-VIN-07, porque su objetivo es: “Asegurar que la comunicación entre todas las áreas, con el cliente y partes interesadas de la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas (UTZAC) se realice adecuadamente, considerando la eficacia y eficiencia del Servicio Educativo, del Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental y Sustentabilidad (SGCAMS), el logro de objetivos de la calidad y Ambiental y la aplicación del modelo de las Universidades Tecnológicas”, y;
- El procedimiento P-REC-01, por que el objetivo contemplado es: “Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental y Sustentabilidad (SGCAMS) en el cumplimiento de los requisitos de la norma, Misión, Visión, Política de Calidad, Política Ambiental y los objetivos establecidos”.



Cabe destacar que ambos procedimientos tienen como característica principal la satisfacción del cliente a través de un Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental, siendo además estos elementos clave derivados de la Planeación Estratégica de la Institución, mismos que pueden verificarse tanto en la Política de Calidad y Política Ambiental de la UTZAC como en la Norma, destacando en ambos casos la existencia de indicadores para su medición, implementados en un tablero institucional de indicadores el cual integra 52 indicadores esenciales, los cuales atienden a las categorías de Eficacia, Eficiencia, Pertinencia, Vinculación y Equidad tanto para el nivel de TSU como el de Ingenierías, cada uno de estos indicadores tienen la finalidad de proporcionar datos relevantes sobre el grado de crecimiento y desarrollo de la UTZAC los cuales se muestran en la siguiente tabla:

ANEXO 3.- TABLERO DE INDICADORES INSTITUCIONALES



Indicador	Nombre Indicador	Modo de cálculo
-----------	------------------	-----------------

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 21 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									



1	Nivel de Satisfacción del Cliente.	Índice global del grado de Satisfacción en los Requisitos del Cliente.
2	Porcentaje de estudiantes que participan en actividades culturales, artísticas y deportivas.	Total de ESTUDIANTES alumnos que participan en Act. Culturales, Artísticas, Deportivas o de Salud/Total de la matrícula *100
3	Estudiantes y egresados que desarrollan proyectos de emprendimiento	Total de estudiantes y egresados que desarrollan proyectos de emprendimiento.
4	Porcentaje de egresados de TSU incorporados al mercado laboral.	No. de egresados de TSU incorporados al mercado laboral / Total de egresados *100 por año ordinario
5	Porcentaje de egresados de TSU que continúan ESTUDIANDO.	No. de egresados de TSU, estudiando / Total de egresados *100 por año ordinario
6	Nivel de absorción (Comportamiento de la matrícula)	Total de alumnos de nuevo ingreso a la UT/Total de egresados de EMS del Estado *100
7	Programas educativos acreditados	PEA1= (total de programas educativos acreditados / total de programas educativos acreditables) * 100
		PEA2= (total de matrícula en programas educativos acreditados / total de matrícula inicial atendida acreditable) * 100
		PEE3= (total de programas educativos alineados a los ejes estratégicos del SEAES / total de programas educativos de la institución)*100
8	Programas educativos pertinentes	Programas educativos pertinentes (PEP1) = (total de programas educativos con estudios de pertinencia / total de programas educativos) * 100
		Programas educativos pertinentes (PEP2) = (total de la matrícula de los programas educativos con estudios de pertinencia / total de matrícula de los programas educativos) * 100
9	PTC con postgrado.	No. de PTC con Especialidad / Total de PTC * 100
10	PTC con postgrado.	No. de PTC con Maestría / Total de PTC * 100

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 22 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									



11	PTC con postgrado.	No. de PTC con Doctorado / Total de PTC * 100
12	Desempeño Docente	Promedio global de la Evaluación Docente.
13	Tasa de utilización de laboratorios de cómputo	Hrs. de utilización / Hrs. programadas por laboratorio de cómputo *100
	Tasa de utilización de talleres	Hrs. de utilización / Hrs. programadas por taller *100
14	Tasa de utilización de laboratorios de especialidad	Hrs. de utilización / Hrs. programadas por laboratorio *100
15	Índice de estudiantes por computadora	No. de estudiantes/ Total de computadoras del Campus
16	% de Docentes que participan en cursos de capacitación	No. de docentes que participan en cursos de capacitación / No. total de personal docente* 100
17	% de Personal Administrativo que participan en cursos de capacitación	No. de Personal Administrativo que participan en cursos de capacitación / No. total de Personal Administrativo * 100
18	Estudiantes de nuevo ingreso que presentaron examen diagnóstico	ANI1= (estudiantes de nuevo ingreso inscritos a la UT que presentaron examen diagnóstico / estudiantes de nuevo ingreso inscritos a la UT) x 100
		ANI2= (estudiantes de nuevo ingreso inscritos a la UT que presentaron examen diagnóstico y lograron un puntaje X / estudiantes de nuevo ingreso inscritos a la UT) x 100
19	Promedio de aprovechamiento académico	Promedio de aprovechamiento académico (PAA)= ((PPA sep-dic + PPA ene-abr + PAA may-ago)/3) TSU
		Promedio de aprovechamiento académico (PAA)= ((PPA sep-dic + PPA ene-abr + PAA may-ago)/3) ING
20	Reprobación definitiva por cuatrimestre	RE1: estudiantes reprobados definitivos del cuatrimestre sep-dic/matricula inicial atendida cuatrimestre sep-dic*100
		RE2: estudiantes reprobados definitivos del cuatrimestre may-ago/matricula inicial atendida cuatrimestre may-ago
		RE3: estudiantes reprobados definitivos del cuatrimestre ene-abr/matricula inicial atendida cuatrimestre ene-abr

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 23 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									



21	Deserción Cuatrimestral:	D1= (Estudiantes desertores definitivos del cuatrimestre septiembre-diciembre / matrícula inicial atendida cuatrimestre septiembre-diciembre)*100
		D2= (Estudiantes desertores definitivos del cuatrimestre enero-abril / matrícula inicial atendida cuatrimestre enero-abril)*100
		D3= Estudiantes desertores definitivos del cuatrimestre mayo-agosto / matrícula inicial atendida cuatrimestre mayo-agosto.
		D= Estudiantes desertores definitivos del ciclo escolar / matrícula inicial atendida sep-dic + ene-abr + may-ago/3).
22	Tasa de Egreso, Titulación y la de Registro Ante la Dirección General de Profesiones:	Tasa de Egreso (TE) = (total de estudiantes de una misma generación / total de estudiantes de nuevo ingreso de una misma generación) * 100
		Tasa de titulados (TT) = (total de estudiantes titulados de una misma generación / total de estudiantes de nuevo ingreso de una misma generación) * 100
		Registros ante la dirección general de profesiones (RDGP) = (total de estudiantes titulados de una misma generación / total de egresados de una misma generación) * 100
23	Egresados incorporados al mercado laboral y que trabajan en Área afín	Egresados de licenciatura que se incorporan al mercado laboral y que trabajan en área afín/total de egresados de licenciatura*100 por año ordinario
24	Egresados de TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO Satisfechos :	Egresados de TSU satisfechos/Total de egresados de TSU *100
25	Egresados de LICENCIATURA Satisfechos :	Egresados de LIC satisfechos/Total de egresados de LIC *100
26	Tasa de empleadores satisfechos de TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO	Satisfacción de empleadores de egresados de TSU/Total de empleadores de egresados de TSU *100
27	Tasa de empleadores satisfechos de LICENCIATURA	Satisfacción de empleadores de egresados de LIC/Total de empleadores de egresados de LIC *100
28	Presupuesto ejercido	Presupuesto total ejercido/ Presupuesto total autorizado*100
29	Costo por estudiante	Presupuesto total ejercido/Número total de estudiantes atendidos

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 24 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

30	Utilización de espacios	(Espacios Ocupados / Espacios Totales) x 100
31	Utilización del Equipo de Cómputo	Equipo de cómputo asignado (D,A,A) / Total de equipo de cómputo * 100
32	Certificaciones	Número de Certificaciones
33	Distribución de Libros, Títulos y documentos digitales por Alumnos	Distribución de libros por estudiantes (DLPE) = número de libros / matrícula inicial atendida en el ciclo anterior
		Distribución de títulos por estudiantes (DTPE) = número de títulos / matrícula inicial atendida en el ciclo anterior
		Distribución de Documentos digitales (DDD)= Número de documentos digitales identificados /matrícula inicial atendida en el ciclo anterior
34	Relación Alumno / Docente:	RAD= Matrícula total al inicio del ciclo escolar / Profesores de Tiempo Completo al inicio del ciclo escolar
35	Programas educativos centrados en el aprendizaje	Programas Educativos Centrados en el Aprendizaje (PECA)= número de docentes capacitados a través de cursos y talleres enfocados en el modelo educativo centrado en el aprendizaje / Total de docentes de la Institución
36	Perfil del profesor de tiempo completo	Profesor de tiempo completo (PTC1) = (profesores de tiempo completo con posgrado afín al programa educativo / Profesores de tiempo completo al inicio del ciclo escolar) * 100
		Profesor de tiempo completo (PTC2) = (profesores de tiempo completo con perfil PRODEP / profesores de tiempo completo al inicio del ciclo escolar) * 100
37	Nivel de estudios de los Profesores de Asignatura y Experiencia Laboral en la Materia	Profesores de asignatura con experiencia laboral (PAEL) = (profesores de asignatura que imparten clases relacionadas con su ejercicio profesional / profesores de asignatura al inicio del ciclo escolar) * 100
38	Estadías y servicio social de TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO	Estudiantes de TSU en estadía profesional/Estudiantes de TSU en período de estadía*100
39	Estadías y servicio social de LICENCIATURA	Estudiantes de LIC en estadía profesional/Estudiantes de LIC en período de estadía*100
40	Total de organismos vinculados	Vinculación con organismos públicos, privados y sociales, NUMERO DE CONVENIOS FIRMADO POR CUATRIMESTRE

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 25 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

41	Convenios firmados con empresas u Organismos Internacionales	Número de Convenios firmados (Internacionales)
42	Movilidad Estudiantil y Docente Nacional	TEMN1 = (total de estudiantes con movilidad nacional / total de estudiantes de la matrícula total) * 100
		TDMN1 = (total de docentes con movilidad nacional / total de profesores tiempo completo y asignatura) * 100
43	Movilidad Estudiantil y Docente Internacional	TEMI= Total de estudiantes con movilidad internacional / Total de estudiantes de la matrícula total = *100
		TDMI= Total de docentes con movilidad internacional / Total de docentes PTC y PA = *100
44	Distribución de los servicios y estudios tecnológicos prestados e ingresos por este rubro	Servicios y Estudios prestados y total de recursos captados CANTIDAD RECURSOS
45	Distribución de los servicios y estudios tecnológicos prestados	Servicios y Estudios prestados y total de recursos captados por tipo NUMERO CURSOS
46	Cursos de Educación Continua	Cursos de Educación continua ofertados
47	Cursos Demandados	Cursos de Educación continua demandados
48	Tasa de los alumnos satisfechos en Educación Continua	Número de alumnos satisfechos en cursos de educación continua/Total de alumnos participantes en cursos de educación continua *100
49	Bolsa de trabajo:	Egresados colocados por la bolsa de trabajo/Número de egresados *100
50	Distribución de alumnos atendidos por nivel educativo.	AA _n = Matrícula de nivel TSU al inicio del ciclo escolar/Matrícula total atendida al inicio del ciclo escolar= *100
		AA _n = Matrícula de nivel LIC al inicio del ciclo escolar/Matrícula total atendida al inicio del ciclo escolar= *100
51	Promoción Deportiva, Cultural y Comunitaria:	Estudiantes en actividades deportivas, culturales y comunitarias/MATRÍCULA TOTAL DEL CUATRIMESTRE* 100
52	Becas	BOC=(Número de apoyos de condonación de colegiatura otorgadas por parte de la universidad por cuatrimestre / Matrícula atendida por cuatrimestre) *100

	<p align="center">UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS</p> <p align="center">ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS</p> <p align="center">MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01</p>	<p align="center">PÁGINA 26 DE 36 REVISIÓN N°. 19</p>			
		AÑO	MES	DÍA	
		2025	10	27	
		<p>PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4</p>			

		BOF= (Número becas federales otorgadas por cuatrimestre / Matrícula atendida por cuatrimestre) *100
		BOE= (Número de becas otorgadas por entes estatales por cuatrimestre / Matrícula atendida por cuatrimestre) *100

Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema de gestión de calidad deben ser autorizados por la Alta Dirección, deben realizarse en forma planificada. Se debe registrar en el sistema Digital del SGCAMS, el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales. La Dirección aprobará o no el cambio. Para aprobarlo, deberá asegurarse de la integridad del sistema de gestión de calidad luego de la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios y de ser necesario, asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan.

Apoyo:

Recursos

La alta dirección en coordinación con el Comité de Calidad, diseñan los indicadores de calidad, los objetivos operativos y las metas esperadas en forma anual.



Basados en eso, los responsables de los procesos elaboran sus Programas Operativos Anuales, que someten a la aprobación de la Alta Dirección, donde se establecen las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, los recursos necesarios y los responsables de la ejecución. Se debe tomar en cuenta en la elaboración y aprobación de dichos planes de trabajo, las capacidades y limitaciones de los recursos ya existentes, qué nuevos recursos propios se necesitarán, los cuales provendrán de recursos extraordinarios.

La Dirección aprobará esos planes con las correcciones que estime necesarias, asegurando los recursos necesarios.

Sin perjuicio de lo anterior, la propia Dirección o los responsables de los procesos podrán proponer cambios a estos planes de trabajo producto de alteraciones en el contexto interno o externo de la organización, así como de oportunidades o riesgos no previstos en el momento de elaborarlos.

Personas

La UTZAC se asegura de determinar y proporcionar el personal necesario (P-AFI-05) para la implementación eficaz de sus sistema de gestión de calidad y el adecuado funcionamiento y control de sus procesos, monitoreando el desempeño por medio de Evaluaciones al personal docente que participa directamente en el servicio educativo realizadas en forma cuatrimestral (P-CAC-01).

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 27 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

Infraestructura

Se ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad del servicio. Las necesidades de infraestructura se gestionan a través de proyectos para obtener recursos extraordinarios, además se cuenta con un procedimiento que atiende el mantenimiento del equipo e instalaciones P-AFI-02.

Ambiente para la operación de los procesos

La UTZAC determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos, la conformidad de los servicios y los monitorea periódicamente a través de encuestas de clima laboral que realizará al menos cada año.

Seguimiento y medición



Todos los métodos de medición utilizados en la Universidad corresponden a cada procedimiento y son los indicadores institucionales establecidos en el tablero correspondiente, los que se utilizan para cumplir los objetivos de la calidad, atendiendo a aquellas etapas de los diferentes procesos que resultan relevantes por su incidencia en los requisitos del servicio, de la organización, de las partes interesadas, de la norma ISO 9001 vigente así como los legales o reglamentarios, los que serán monitoreados cuatrimestralmente por el Departamento de Planeación y presentados para su análisis, por el Responsable de Planeación y Calidad en las reuniones de revisión por la Dirección para la toma de decisiones y acciones según sean los resultados como lo establece el P-REC-01.

El lugar donde deben registrarse los resultados de las mediciones de los indicadores se encuentran en cada área en el tablero de información estratégica.

Conocimiento de la Organización

Para los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de los servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la organización.
- Conocimiento de acuerdo a los perfiles de ingreso de los estudiantes y perfiles de egreso de cada Programa Educativo que oferta, así como de los requisitos de los clientes.
- Posicionamiento de la Universidad.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 28 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

Estos conocimientos deben estar disponibles en la cantidad y los niveles que sean necesarios, para lo cual se cuenta con el Plan de capacitación Bianaual, además de los programas de desarrollo docente con que cuenta cada Dirección de Carrera.

Competencia

Se han determinado las habilidades y competencias requeridas para cada puesto, las cuales se registran en el manual de organización y está disponible en la jefatura de Recursos Humanos, así mismo en coordinación con la comisión de capacitación y adiestramiento implementan planes de capacitación cuando es necesario desarrollar nuevas competencias, actualizar o fortalecer las ya definidas, sin perjuicio de otras acciones puntuales que fueran requeridas.

Toma de conciencia

La alta dirección establece los mecanismos y acciones necesarios para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, cuál es su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares clave de la empresa, los cursos de inducción al ingreso, las comunicaciones a través de correos, página web o Facebook institucional y las auditorías internas.



Comunicación

La Universidad ha determinado las comunicaciones internas y externas por todos los medios actuales pertinentes al sistema de gestión de calidad con el procedimiento P-VIN-07, que incluye comunicación con el cliente a través del buzón de quejas y sugerencias, pero además algunos procesos incluyen encuestas que mantiene la comunicación en cada etapa de la formación profesional

Información Documentada

La universidad documenta y mantiene la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 por medio de sus procedimientos (Anexo 3), Instructivos de trabajo, formatos y otros documentos los cuales todo el personal dispone de ellos en forma electrónica e impresa (impresión original para consulta) para la adecuada operación y logro de los objetivos; además los procedimientos comprenden también:

- Determinación del alcance del SGC (en este manual).
- La política de calidad incluida en este manual.
- Los objetivos de la calidad (Ver Tablero de Indicadores Institucionales).

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 29 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

- Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.
- Evidencia de la competencia (Perfiles de cargo/Evaluación de desempeño).
- La necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado y demostrar la conformidad del servicio con sus requisitos.
- Resultados de la revisión de los requisitos.

Control de la información documentada.

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se controlan por medio de los procedimientos P-SGC-01 “Elaboración de Procedimientos” en el que se establece la estructura, P-SGC-02 “Control de Documentos”, en este se establece el código de control; y el P-SGC-03 “Control de Registros” una vez que estos han sido elaborados.

En general la información documentada en el SGC cuenta con los siguientes datos:

- Nombre descriptivo del contenido del documento.
- Código identificador del documento.
- Número de versión del documento.
- Fechas de creación y revisión (si corresponde) del documento.
- Autor del documento.
- Nombre de quien aprobó el documento.



La Universidad se asegura que la información documentada esté disponible, sea idónea para su uso, donde y cuando ésta sea requerida, por medio de la página del Sistema de Gestión de la Calidad, en la página: <http://sgcams.utzac.edu.mx>.

Planificación y control operacional

La UTZAC planifica, implementa y controla sus procesos a través de diferentes actividades tendientes a la determinación de los requisitos de los servicios, el funcionamiento de los procesos, incluyendo los recursos necesarios para su normal funcionamiento.

Los procesos deben ejecutarse bajo control, y se debe mantener información documentada que demuestre que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los servicios son conformes con los requisitos.

Los proveedores externos reciben por escrito estos requisitos y deben documentar con firma del responsable su capacidad de cumplir con los mismos y la obligación de notificar si esta capacidad disminuye o desaparece en algún momento, sin perjuicio de que esto será verificado también por actividades de control, incluyendo

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 30 DE 36 REVISIÓN N°. 19									
		MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4
	AÑO	MES	DÍA								
2025	10	27									

auditorías de segunda parte, cuando se estime pertinente.

Comunicación con el cliente y determinación de los requisitos para el servicio

La Universidad proporciona a los clientes la información relativa a los servicios educativos de los diferentes Programas Educativos en forma clara, veraz y suficiente. Esta información se expresa en visitas personalizadas en las escuelas de nivel medio superior, también vía telefónicamente, folletos y comunicaciones masivas. Se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, esto se realiza por medio del procedimiento para la Programación de la Promoción y Admisión de la UTZAC (P-PyA-01).

Por otro lado existe un proceso de atención, para tratar las consultas y quejas de los clientes, así como la retroalimentación de los mismos tanto durante su formación en cualquiera de sus programas académicos como al egreso como se mencionó anteriormente en el P-VIN-07 de Comunicación.

Revisión y cambios de los requisitos para el servicio

En este caso los cambios del servicio educativo en los diferentes Programas Educativos sólo pueden ser implementados desde la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP); por medio de las reuniones nacionales de Directores se hacen actualizaciones a los planes de estudio ofertados, en promedio cada 4 años.

Diseño y desarrollo de los productos y servicios, entradas para el diseño y desarrollo, controles del diseño y desarrollo, salidas del diseño y desarrollo, cambios del diseño y desarrollo



Al igual que el punto anterior, la UTZAC no diseña programas educativos, ya que estos vienen autorizados por la DGUTyP.

En otro contexto la Universidad oferta diversos servicios como: cursos, asesorías, certificaciones entre otros en los cuales, si se diseña de acuerdo a los requerimientos del solicitante, en este caso se cuenta con el Procedimiento de Cursos y Servicios P-VIN-05 en el que se detalla el proceso.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Los productos y servicios que sean comprados o contratados a proveedores externos y que estén destinados a incorporarse dentro de los servicios de la UTZAC, o a formar parte de un proceso de la Universidad deben estar controlados.

Estos son:

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 31 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

- Material de protección sanitaria.
- Equipamiento e insumos informáticos y de telecomunicaciones.
- Uniformes.
- Publicidad.
- Folletos.
- Imprenta.
- Asesorías en Gestión de Calidad.
- Proveedores de productos o servicios que forman parte o complementan el servicio final.

Existe un Procedimiento de adquisiciones y suministro de bienes y servicios P-AFI-01 donde se registra el proceso de compras (pedido/aprobación/orden de compra/recepción/conformidad/orden de pago) de los productos que deben estar bajo control.

Evaluación de proveedores

En el mismo procedimiento de adquisiciones P-AFI-01 se estableció el método para la evaluación de proveedores.



Producción y provisión del servicio

La organización implementó la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, con los que se cumplen todos los requerimientos de esta norma, los legales y reglamentarios: en base a los siguientes procedimientos:

- P-SES-01 Inscripción y Reinscripción.
- P-SES-02 Egreso y Titulación.
- P-SES-03 Becas
- P-DIR-02 Inspección y evaluación académica de los alumnos.
- P-DIR-05 Planeación cuatrimestral.
- P-DIR-07 Tutorías.
- P-DIR-10 Asesorías.
- P-VIN-02 Gestión de visitas y conferencias.
- P-PYE-02 Estadías.
- P-ACD-01 Apoyo a la formación integral.
- P-BIB-01 Control de servicios bibliotecarios.

De igual manera la Universidad cumple los requisitos siguientes:

Propiedad de los clientes.- La Universidad cuidará la propiedad perteneciente a los clientes y a los

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 32 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

proveedores externos mientras esté bajo el control de la Universidad o esté siendo utilizada por la misma.

Preservación.- La UTZAC preservará la información durante el proceso de la prestación del servicio.

Actividades posteriores a la entrega.- Específicamente en este caso la UTZAC cuenta con el procedimiento P-VIN-01 Seguimiento de egresados y bolsa de trabajo.

Control de los cambios.- La Universidad revisará y controlará los cambios que se pudieran generar en la prestación del servicio por medio de las revisiones y actualizaciones de los procedimientos mediante el P-SGC-01 Y P-SGC-02 del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Liberación de los productos y servicios.- La Universidad deberá implementar las acciones planificadas previamente, en los tiempos requeridos, mediante el procedimiento de Planeación declarado en el SGCAMS de tal forma se puede verificar que se cumplan los requisitos del servicio ofrecido, para ello se implementa y da seguimiento al Programa Operativo Anual.

Control de las salidas no conformes.- En todas las etapas del proceso para el servicio se mantienen controles y se realizan acciones correctivas, pero a partir de esta actualización se aplicará el análisis de riesgos de los procesos sustantivos en forma anual.

Evaluación del desempeño



Como se ha venido mencionando anteriormente la Universidad monitorea permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades, sin embargo a partir de la presente actualización con la identificación de partes interesadas será necesario realizar la medición de expectativas.

Por otro lado en el transcurso de la formación de los estudiantes se aplican varias encuestas como: Encuesta de visitas, encuesta de evaluación docente cuatrimestral, encuesta de estadías, encuesta de egreso incluso se aplica una encuesta a los empresarios después de cada estadía, esto nos permite contar con información muy valiosa para la mejora continua.

Análisis y evaluación

La UTZAC determina, recopila y analiza los datos generados en el Sistema de Gestión, a través de los instrumentos de evaluación definidos, desde la planificación, operación y esfuerzos de cambios para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de Gestión de Calidad.

Es posible utilizar diversas herramientas de análisis estadístico gestionadas con formatos para registrar las

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 33 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

mejoras, como Auditoría Interna, estadísticas propias del Subsistema de Universidades Tecnológicas, etc.

Auditorías internas

Anualmente se realizan auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, en promedio 2, tomando como criterios de auditoría la norma ISO 9001:2015, este manual de calidad, procedimientos vigentes, instructivos, entre otros documentos; esto se lleva a cabo mediante el procedimientos de Auditorías internas P-SGC-04.

Revisión por la Dirección



La Dirección revisa mínimo una vez por año el Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica, aunque cuatrimestralmente se realizan reuniones del H. Consejo Directivo y otras de seguimiento por la Rectoría y el Comité de Calidad.

Son elementos de entrada para esta revisión:

- ❖ El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Dirección.
- ❖ Los cambios en el contexto interno o externo.
- ❖ El análisis de datos, en particular:
 - La satisfacción del cliente.
 - La retroalimentación de las partes interesadas.
 - El cumplimiento de los objetivos de la calidad.
 - El desempeño de los procesos.
 - La conformidad de los productos y servicios.
 - Las no conformidades y acciones correctivas surgidas de ellas.
 - Los resultados del seguimiento y medición.
 - Los resultados de las auditorías internas y externas.
 - Condiciones de infraestructura necesarias para responder a los objetivos de calidad y adecuación de los recursos.
 - Necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.
 - Si existe la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política de calidad.

Son elementos de salida para esta revisión:

- Acuerdos tomados de la reunión de revisión por la dirección.
- Minutas generadas de la reunión de revisión por la dirección.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 34 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
		<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO	MES		DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01		PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4								

- Acciones de mejora.

Mejora:

Mejora continua

La UTZAC determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Para ello, mejora sus servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado. También mejora el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.



Cuando ocurre una no conformidad, incluidas las quejas, se abre una acción correctiva la cual el propio formato describe fecha, nombre de quien la detectó, nombre de quien la responde, análisis de causa raíz y acciones con fecha de realización, al final un auditor revisa la efectividad y la cierra, por lo tanto existe un procedimiento de acciones correctivas el P-SGC-05, se agregó además el procedimiento de gestión de riesgos P-SGC-06 que nos permitirá impulsar aún más la prevención y la mejora.

La Universidad debe buscar mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y considerar los resultados del análisis y la evaluación de la información presentada en la reunión de Revisión por la Dirección con el fin de determinar las necesidades y oportunidades que puedan considerarse como parte de la mejora continua.



Control del Registro

Código	Nombre	Retención	Almacenaje	Disposición final
D-SGC-03	Glosario de Términos del SGCAMS	2 Años	PySGCAMS (Archivo de documentos cancelados)	Dstrucción

Control de Cambios

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS	PÁGINA 35 DE 36 REVISIÓN N°. 19								
	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>10</td> <td>27</td> </tr> </table>	AÑO		MES	DÍA	2025	10	27	
	AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27								
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01	PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4									

Fecha	Revisión	Descripción
Junio 17 2021	15	<ul style="list-style-type: none"> -Se hace referencia a la justificación de la norma, donde la Universidad determina que no es aplicable para el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. -Se hace referencia al requisito 7.5.3.1 de la norma "Información documentada". -Se documentan los requisitos 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6 de la norma correspondientes a "Producción y provisión del servicio". -Se documenta el requisito de "Liberación de los productos y servicios". -Se hace referencia a las salidas de revisión por la dirección. -Se documenta la "Mejora continua" de acuerdo a lo que se considera y hace referencia a las salidas de revisión por la dirección.
Noviembre 25 2022	16	<ul style="list-style-type: none"> -Se actualizan los titulares. -Se agrega el logo de la UT. -Se actualiza la Misión, Visión, valores, política de calidad, objetivos de la calidad. -Se actualizan los objetivos de la calidad. -Se actualiza la tabla 5.5 Especificaciones de los requisitos del cliente (respecto al requisito de becas). -Se actualiza la tabla de las áreas que conforman el comité de calidad. -Se actualiza el alcance en el Manual respecto a los programas educativos (se actualizará en el certificado en la próxima auditoria de recertificación). -Se actualiza la tabla de partes interesadas (proyectos de mejora). -Cambia de M-CCA-01 a M-SGC-01.
Octubre 27 de 2025	17	<ul style="list-style-type: none"> -Se actualizan los titulares. -Se actualiza la información del contexto interno de la Universidad. -Se actualizan los responsables de los Requisitos del Cliente. -Se actualiza la información de las partes interesadas. -Se actualizan los Programas Educativos en el alcance del Sistema. -Se actualiza el punto de los "Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos" donde se omite como base de los objetivos el MECASUT, como referente de estos. -Se actualiza el anexo 3: TABLERO DE INDICADORES INSTITUCIONALES. -Se actualiza el punto de Infraestructura donde se elimina un Procedimiento de Mantenimiento. -Se incluye en el punto de "Seguimiento y Medición" el tablero de indicadores institucionales. -En el punto de "Control de la información documentada" se omite la acción de mantener la página del SGC asegurada con contraseña. -En el punto de "Evaluación del Desempeño" se menciona la encuesta de

	<p align="center">UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL ESTADO DE ZACATECAS</p> <p align="center">ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS</p>	<p align="center">PÁGINA 36 DE 36 REVISIÓN N°. 19</p>									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">2025</td> <td align="center">10</td> <td align="center">27</td> </tr> </tbody> </table>				AÑO	MES	DÍA	2025	10	27
		AÑO	MES	DÍA							
2025	10	27									
<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UTZAC M-SGC-01</p>			<p>PUNTO(S) DE LA NORMA QUE APLICA: 4.4. Y 7.4</p>								

		<p>evaluación docente cuatrimestral.</p> <p>-En el punto de "Análisis y evaluación" se actualiza que los datos generados se obtendrán mediante los instrumentos de evaluación definidos, y no a través del MECASUT.</p>
--	--	---