



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL  
DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE  
GUTIÉRREZ ZAMORA.**

**MC-UTGZ**



**CONTENIDO**

0. Introducción. ....	3
1. Alcance del Sistema de Gestión Integral. ....	4
2. Referencias Normativas. ....	5
3. Términos y Definiciones. ....	5
4. Contexto de la Organización. ....	6
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. ....	7
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	8
4.3 Mapa de procesos. ....	10
5. Liderazgo. ....	11
5.1 Liderazgo y compromiso.....	11
5.2 Política de Integrada de Calidad y Medio Ambiente. ....	12
5.3 Política de Igualdad y No Discriminación.....	12
6. Planificación.....	12
6.1 Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos.....	13
6.2 Objetivo de Igualdad laboral y No Discriminación .....	13
Principios Generales.....	13
6.3 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos .....	14
7. Apoyo.....	15
7.1 Infraestructura.....	15
7.2 Ambiente de Trabajo.....	15
8. Operación.....	16
8.1 Planificación y Control de los procesos.....	16
8.2 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	16
9. Evaluación del desempeño .....	17
9.1 Seguimiento y Medición del Proceso Educativo.....	17
10. Mejora .....	17
10.1 No conformidad y Acciones Correctivas.....	17
10.2 Mejora Continua.....	17

## **0. Introducción.**

El Manual del Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ), es un documento en el que se plasma y refleja la convicción que tenemos todos los que la integramos para cumplir con calidad y calidez, requisitos de nuestros clientes a través de nuestros Servicios Educativos; con una visión de mejora continua.

Este manual ha sido elaborado con la finalidad de mostrar la estructura, las responsabilidades y funciones del sistema integrado de gestión, integrado por los componentes:

- Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015
- Sistema de gestión Igualdad Laboral y No Discriminación basado en la NMX-R-025-SCFI- Igualdad Laboral y No Discriminación.

De igual forma en este manual se muestran y describen los procesos definidos por la alta dirección, así como sus interacciones y mecanismos de gestión para la apropiada y pertinente prestación de los servicios institucionales para el logro de la misión y visión de la UTGZ.

El Sistema de Gestión de Integral (SGI) de la UTGZ está documentado en el presente manual, conforme a lo establecido por los lineamientos internos y externos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios educativos para la formación de profesionistas Técnicos Superiores Universitarios, Licenciados e Ingenieros.

**1. Alcance del Sistema de Gestión Integral.**

La UTGZ tiene como alcance el Proceso de enseñanza-aprendizaje para la formación de TSU y Licenciatura que comprende los subprocesos de: vinculación, servicios escolares, administración de recursos para una interrelación social-comunitaria y servicios bajo la modalidad escolarizada.

<b>TSU</b>	<b>Licenciaturas</b>
En turismo área hotelería	Licenciatura en gestión y desarrollo turístico
En agrobiotecnología área vegetal	Ingeniería en agrobiotecnología
En mantenimiento área industrial	Ingeniería en mantenimiento industrial
En tecnologías de la información y comunicación área multimedia y comercio electrónico	Ingeniería en tecnologías de la información
En mantenimiento área petróleo	Ingeniería en mantenimiento petrolero
En contaduría	Ingeniería financiera y fiscal
En química área industrial	Ingeniería en procesos químicos
En administración área administración y evaluación de proyectos	
En operaciones comerciales internacionales área clasificación arancelaria y despacho aduanero	Ingeniería en logística internacional
En tecnologías de la información y comunicación área sistemas informáticos	
En energías renovables área calidad y ahorro de energía.	

Alcance de Implementación del Componente Ambiental en el Sistema de Gestión Integrado es conforme a las propiedades físicas que posee la UTGZ, la implementación del componente ambiental del Sistema de Gestión Integrado se llevará a cabo en el edificio del campus Boca de Lima.

Sin embargo, en el resto de las unidades de la UTGZ, la implementación del componente ambiental, se determinará entre el representante de la alta dirección para la gestión ambiental y los coordinadores de cada zona.

## 2. Referencias Normativas.

ISO 9000:2015 / NMX-CC-9000-IMNC-2015, Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos.

ISO 9004:2009 / NMX-CC-9004-IMNC-2009 Directrices para la mejora continua.

ISO 14001:2015 / NMX-SAA- 14001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos con orientación para su uso.

ISO 19001:2011 / NMX-CC-19011-IMNC-2012 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No discriminación.

NOM-0161-SEMARNAT-2011.

Marco Normativo de la UTGZ

## 3. Términos y Definiciones.

Por las características del Modelo Educativo de la Universidad Tecnológica para el Sistema de Gestión Integral (SGI), se define como

*Usuario:* Estudiante inscrito en la UTGZ que ha cumplido con los requisitos académico-administrativos y tiene asignado un número de control, una carga académica y recibe el Servicio Educativo.

*Servicio:* Al Proceso Educativo, el cual consiste en **“la prestación de los servicios que la UTGZ ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”**. Estos servicios incluyen los procesos de Adquisiciones (Provisión de recursos

necesarios), Contratación (Aseguramiento del personal con las competencias requeridas), Promoción y Difusión (Oferta educativa de la UTGZ para los estudiantes potenciales), Enseñanza- aprendizaje (Impartición de clases con base al plan cuatrimestral y la evaluación del proceso de aprendizaje en los que intervienen los procesos de Tutorías, Estadías y Titulación), Inscripción y reinscripción, Evaluación de servicios y la Gestión de la Calidad.

*Alta Dirección:* Conformada por la Rectoría, Secretarías, Directores/Directorías de Área (Académica, Planeación, Evaluación y Calidad, Vinculación, Administración y Finanzas).

A efecto de este documento se aplican los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000.

#### **4. Contexto de la Organización.**

La Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora es una Institución Educación superior que basa sus servicios en valores los cuales se encuentran definidos en la Filosofía Institucional, estos son los elementos que proporcionan la coherencia y dirección en el desempeño de las funciones de todos los que integramos a la UTGZ. Los valores institucionales son:

- ❖ Lealtad: Fidelidad a uno mismo, a las Políticas e Ideologías de la UTGZ y a las exigencias; por Convicción.
- ❖ Trabajo en equipo: Sumar esfuerzos, intercambiar y complementar ideas para el logro de un mismo fin.
- ❖ Responsabilidad: Actitud que se asume ante los resultados de la labor que se realiza.
- ❖ Respeto a las ideologías, a los individuos, instituciones y al medio ambiente.

- ❖ Compromiso: Grado de identificación y entrega que un individuo asume para el cumplimiento de una meta.

Y a partir esto es que se idealiza la Misión y Visión.

### **Misión.**

Formar Técnicos Superiores Universitarios e Ingenieros reconocidos por su calidad, lealtad, responsabilidad, respeto, compromiso, trabajo en equipo; con una visión emprendedora contribuyendo al crecimiento económico, desarrollo sustentable y bienestar de la sociedad.

### **Visión.**

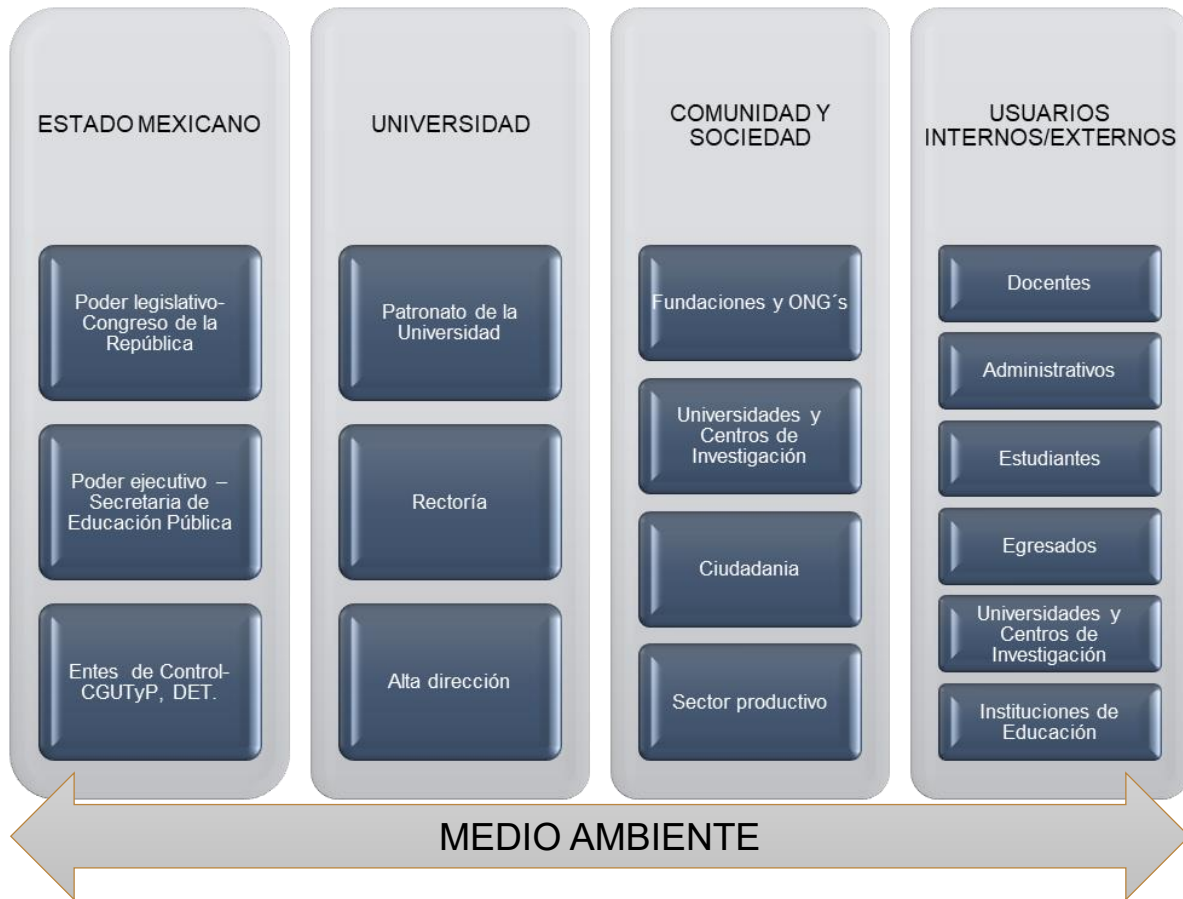
Ser una institución reconocida internacionalmente, por la calidad de sus servicios, la vinculación con los diferentes sectores; la formación integral de los estudiantes y el crecimiento consolidado de la Institución, con el propósito de desarrollar la economía regional y la preservación del medio ambiente, mejorando así la calidad de vida.

#### **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.**

De acuerdo a los requisitos de la ISO NMX-CC-9001-IMNC-2015 en clausula 4.1, la UTGZ determina los aspectos externos e internos que afectan a su capacidad de lograr el resultado mediante un análisis FODA y una matriz riesgos para cada uno de los procesos constituyentes del sistema de gestión integral, así mismo ha identificado los grupos de interés para la comprensión de sus necesidad y expectativas.

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

Tabla 1. Identificación de los Grupos de interés de la UTGZ.



De los grupos de interés anteriormente identificados se definen los principales intereses y necesidades.

Tabla 2. Intereses y Necesidades de los grupos de interés.

Grupo de Interés	Intereses	Necesidades
SEP	Formar mejores seres humanos, Ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.	Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad. Cumplimiento de la ley Seguridad y confiabilidad en los datos Implicación en políticas públicas.



Grupo de Interés	Intereses	Necesidades
<b>DET</b> <b>CGUTYP</b>	Control Fiscal Control Disciplinario	Entrega de informes de Gestión Resultados misionales Desempeño de procesos Cumplimiento de los aspectos legales.
<b>Universidad</b>	Historia de la Universidad Bases para el desarrollo del sector académico Participación social Grupos de interés Posicionamiento Institucional Valores Institucionales	Estructura organizacional Desarrollar la Misión y propósito Organización y Métodos Desarrollo Organizacional Estilos de dirección
<b>Comunidad y sociedad</b>	Convocatorias académicas Convocatorias laborales Programas educativos Disponibilidad de Cupos	Presencia en las regiones Infraestructura. Oportunidades de empleo Actuaciones favorables Inversión Social Medio Ambiente
<b>Docentes</b>	Desempeño profesional. Crecimiento Intelectual Calidad. Publicaciones. Comunicación	Organización y Métodos del Servicio Educativo Bienestar Universitario Espacios y Recursos Físicos Idóneos Selección y admisión de estudiantes Materiales de Apoyo Académico Sistemas de Apoyo al Aprendizaje Resultados de educación Sistemas de Información Propiedad intelectual
<b>Estudiantes</b>	Derecho a la Educación, Selección, Admisión, Plan Curricular, Adquirir Conocimiento y Titulación	Organización y Métodos del Servicio Educativo. Bienestar Universitario Espacios y Recursos Físicos Idóneos Docentes Altamente Calificados Materiales de Apoyo Académico Sistemas de Apoyo al Aprendizaje Deberes de ciudadano
<b>Egresados</b>	Mecanismos de participación Reconocimiento Programa de Egresados Sentido de pertenencia Crecimiento Intelectual	Sistemas de información Catálogo de servicios
<b>Administrativos</b>	Condiciones Laborales Bienestar Formación, desarrollo y planes de carrera Comunicación Interna	Personal Calificado Sistemas de información Infraestructura

### 4.3 Mapa de procesos.

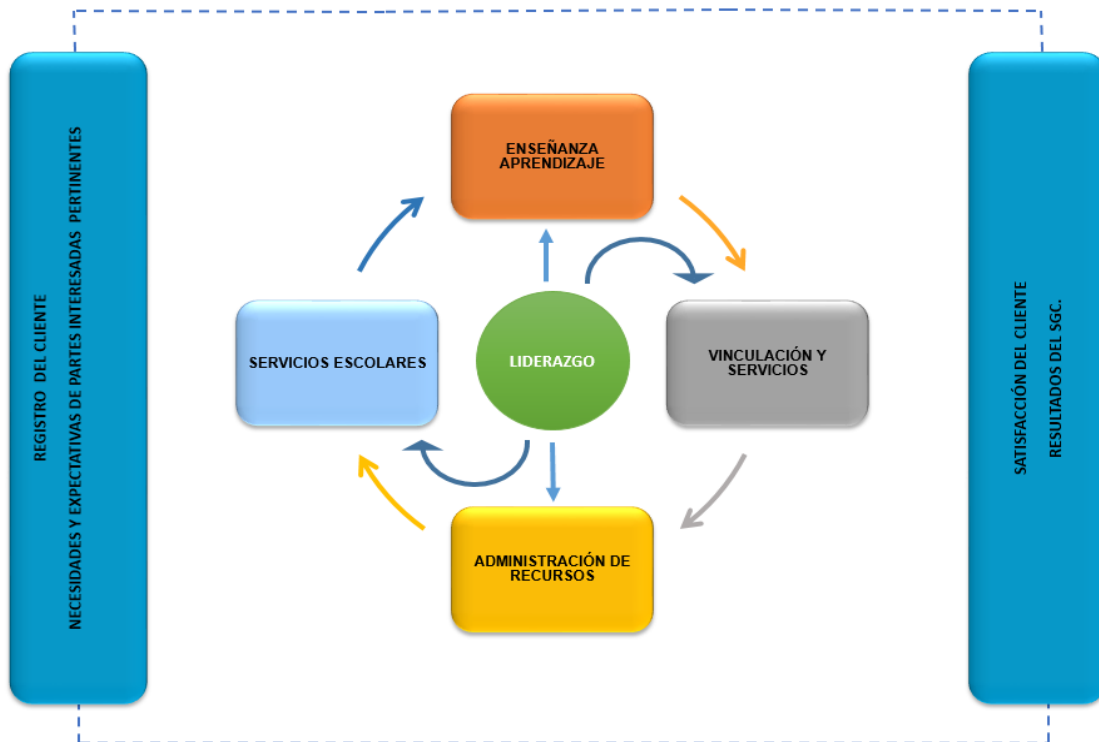


Ilustración 1. Mapa de Procesos de la UTGZ.

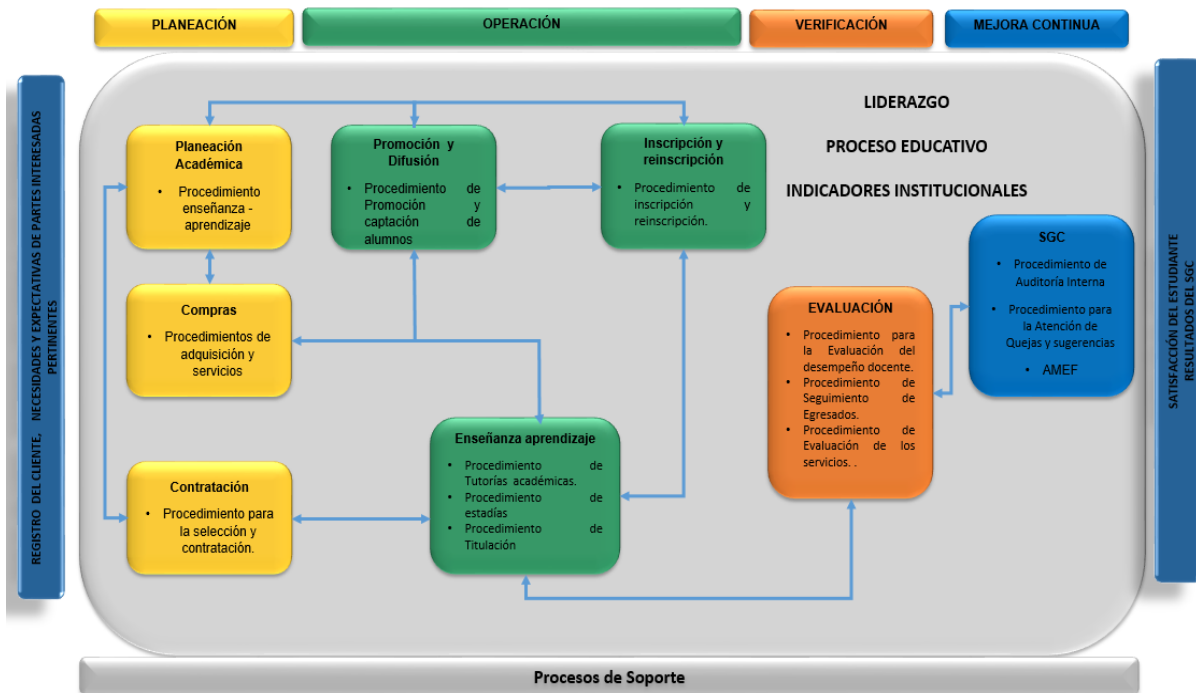


Ilustración 2. Mapa con la interacción de procesos y procedimientos de la UTGZ.

## 5. Liderazgo.

### 5.1 Liderazgo y compromiso

El compromiso de la alta dirección está basado en un enfoque de mejora continua y de oportunidades ante situaciones internas y externas, se refleja con la rendición de cuentas ante su máximo órgano de gobierno. Este compromiso conlleva el cumplimiento de los indicadores a través de la interacción de todos los procesos establecidos para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## **5.2 Política de Integrada de Calidad y Medio Ambiente.**

La UTGZ es una institución de estudios superiores, bilingüe, internacional y sustentable distinguida por el compromiso, la participación activa de sus empleados y estudiantes en la calidad, seguridad, salud ocupacional y el desarrollo sustentable. Utilizamos la administración de riesgos, así como el cumplimiento de los requisitos legales y la normatividad ambiental para la formación de profesionistas con un enfoque en competencias sustentadas en los valores institucionales, con una visión emprendedora y de mejora continua.

## **5.3 Política de Igualdad y No Discriminación.**

La presente Política es aplicable a toda la comunidad Universitaria de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora, Ver., en lo sucesivo UTGZ, su vigilancia, operación y evaluación, estará a cargo de todo el personal que labora en esta institución, así mismo asumimos el compromiso para vincular la filosofía institucional y los valores para reforzar la igualdad laboral y no discriminación, quedando estrictamente prohibida cualquier forma de maltrato, segregación por parte de las autoridades y la discriminación hacia cualquier persona por motivos de, apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, identidad de género, edad, condición social, económica, de salud o jurídica, embarazo, estado civil o conyugal, religión, opiniones, origen étnico o nacional, preferencias sexuales, creencia política, color de piel o cualquier otro factor que imposibilite que, una persona que cuente con capacidad y habilidad para el empleo, pueda ejercerlo o calificar para una promoción, y que esto permita conducirnos siempre con equidad y respeto.

## **6. Planificación.**

El SGI está alineando a los requisitos de las Normas NMX-CC-9001-IMNC-2015, NMX-SAA- 14001-IMNC-2015 y NMX-R-025-SCFI-2015.

## 6.1 Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos

1. Brindar Servicios Educativos de calidad a los estudiantes.
2. Ampliar la cobertura, inclusión, equidad y oportunidades a la comunidad estudiantil.
3. Formar integralmente a los estudiantes en competencias para la vida laboral.
4. Potenciar las competencias del capital humano de la Institución.

Para el logro de estos objetivos se tienen indicadores establecidos y orientados a cumplir con las expectativas de nuestros estudiantes, así como de las partes interesadas; las cuales se pueden enunciar como los sectores productivos o empleadores, sociedad, padres de familia y diversos sectores gubernamentales.

## 6.2 Objetivo de Igualdad laboral y No Discriminación

Reforzar la igualdad laboral a través de la filosofía y los valores institucionales, para facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal, con apoyo de nuestro código de ética y conducta. Lo anterior en armonía con lo que establece el artículo 1, fracción III, de la Ley Federal para prevenir y eliminar la Discriminación<sup>1</sup>.

### Principios Generales.

Respetar las diferencias individuales de cultura, religión preferencias sexuales, ideología social o política, y origen étnico.

Promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.

---

<sup>1</sup> Discriminación: Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo

En los procesos de contratación, buscamos otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, preferencias sexuales, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las disposiciones legales y administrativas de la materia.

Fomentar un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.

Comprometerse en la atracción, retención y motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de nuestro centro de trabajo no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.

Respetar y promover el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de nuestras colaboradoras y colaboradores.

Propiciar un clima laboral, entendiendo y atendiendo al capital humano, como un ser humano, con quienes debemos ser empáticos, tolerantes, inclusivos, participativos y atentos.

### **6.3 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos**

1. Realizar una adecuada gestión de los aspectos ambientales con la finalidad de disminuir los impactos negativos en el entorno que pudieran causar las actividades desarrolladas por la UTGZ.
2. Desarrollar una cultura ambiental en la comunidad universitaria.
3. Separar los desechos sólidos de acuerdo a la norma NOM-0161-SEMARNAT-2011.

4. Dar tratamiento a las aguas generadas en el edificio de Boca de Lima de la UTGZ en cumplimiento de la Ley Aguas Nacionales.

Las acciones para lograr estos objetivos están basadas en la matriz de aspectos e impactos ambientales y se detallan en el plan de Gestión ambiental.

## **7. Apoyo**

### **7.1 Infraestructura.**

La UTGZ determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles para lograr la conformidad con los requisitos del Proceso Educativo; para ello, el Departamento de Mantenimiento contempla un programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo a las instalaciones relacionadas con la prestación del servicio educativo y Gestión Ambiental (Edificio(s) Académico(s), Laboratorio(s) y/o Taller(es))

Se destaca que en los edificios académicos se encuentra el centro de información, centros de cómputo, oficinas, sanitarios, etc.

El programa es realizado de acuerdo a las prioridades académicas y calendario escolar UTGZ vigente.

### **7.2 Ambiente de Trabajo.**

La UTGZ determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Proceso Educativo y Gestión Ambiental, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño de las funciones asignadas a cada persona y a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma NMX-R-025- SCFI- 2015 en Igualdad Laboral y No discriminación.

## **8. Operación.**

### **8.1 Planificación y Control de los procesos.**

El Proceso Educativo opera conforme al Modelo Educativo de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (CGUTyP); el cual se basa en la generación de profesionistas en un marco de educación intensiva, promedio en dos años, y su sistema educativo comprende 30 % de teoría y 70 % de conocimiento aplicado o práctico, incluyendo un periodo de estadía en alguna empresa.

La planificación para la realización del Proceso Educativo se lleva cabo mediante el cumplimiento de los Planes de estudios con base en el Calendario Oficial Académico, los procedimientos, los objetivos de calidad e indicadores institucionales.

La asignación de los recursos que permiten evidenciar la operación de los procesos es a través del presupuesto autorizado anual emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas y distribuido en la UTGZ a través del POA.

### **8.2 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.**

La UTGZ no puede diseñar mapas curriculares y planes de estudio estas actividades son responsabilidad de la CGUTyP de la Secretaría de Educación Pública.

La Participación de la UTGZ en las actividades antes mencionadas se lleva a través de las academias en coordinación con los Coordinadores de Carrera y de las CGUTyP, de acuerdo con las mismas disposiciones de la Dirección General.



## **9. Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento y Medición del Proceso Educativo.**

La universidad se asegura de la conformidad del SGI con los requisitos de la Normas mediante Auditorías Internas y externas, Evaluación de los Servicios, los indicadores Institucionales, acciones correctivas y las revisiones de la Alta dirección.

Mejorar continuamente la eficacia del SGI a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la alta dirección.

## **10. Mejora**

### **10.1 No conformidad y Acciones Correctivas**

Cuando ocurra una no conformidad la universidad declara que:

- a) Toma acciones para eliminar la No Conformidad detectada.
- b) En casos especiales, para la autorización se consulta al Comité Académico y/o al Comité de Ética, con la autorización del Rector de la UTGZ.
- c) Toma acciones a través de los FODAS, Matrices riesgos y resultados de Auditorías.

### **10.2 Mejora Continua.**

En la UTGZ se efectúa la mejora continua dentro del SGI a través del análisis de la eficacia, mediante el cumplimiento de la Políticas, Resultados de Auditorías, Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Matrices de Modo Efecto. El seguimiento al cumplimiento de los indicadores declarados y con la participación en Programas de Mejora emitidos por la Secretaría de Educación Pública (SEP), así como Autoevaluaciones con base en criterios de Organismos reconocidos por dicha Secretaría.